



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง โทร. ๐ ๓๒๔๙ ๔๓๕๓ ต่อ ๑๐๙
ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง

ตามที่ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) กำหนดให้หน่วยงานต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ทั้งด้านผู้บริหาร นโยบาย โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ตามกฎกระทรวงฯ รวมไปถึงประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการ การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน นั้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จึงขอเสนอขอเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มาเพื่อพิจารณา และหากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

๒๕๖๒. ม.พ.๒๕

(นางแซไข บุญอนันต์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



อนุญาต

๒๕๖๒. พ.

(นายปางชนม์ เตี้ยแจ้)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง	
<p>ชื่อหน่วยงาน/กลุ่มงาน: โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง วัน/เดือน/ปี: 20 ต.ค. 2562</p> <p>หัวข้อ: EB16 คู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการห้องเรียน/ห้องทุกซ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รพ. ขอเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการห้องเรียน/ห้องทุกซ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ Link ภายนอก:</p> <p>หมายเหตุ:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล แพะ ชุมพัต (นางแซไข บุญอนันต์) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2562</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวสายชล สุ่มสังข์) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป (หัวหน้า) วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2562</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายเอกลักษณ์ เกิดลม) ตำแหน่ง...นักวิชาการคอมพิวเตอร์... วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2562</p>	<p>ผู้อนุมัติการเผยแพร่ น พ (นายปางชนม์ เตี้ยแจ้) ตำแหน่ง...ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2562</p>

คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง



โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงได้จัดทำขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ขอบเขต	2
หลักเกณฑ์ในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	4
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป	8
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	9
ภาคผนวก	10
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ตัวตนเอง)	
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
- คำสั่ง โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้องที่ ๑๕/๒๕๕๙ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน	

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับคณะรัฐมนตรีลงมติเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2559 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ในปีงบประมาณ 2559 – 2560 ตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ กฎหมายของสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง ทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ และเพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาล มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้องทราบ กระบวนการและแนวทางในการร้องเรียน ร้องทุกข์
4. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/ หรือข้อคิดเห็นต่างๆ แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน และมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- 1) ผ่านบุคคลของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง
- 2) ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-3249-4353 ต่อ 132 คุณแซไข บุญนันต์
- 3) ทางไปรษณีย์ (หนังสือ/จดหมาย ส่งถึงโรงพยาบาล)
- 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5) เว็บไซต์ของโรงพยาบาล (สายตรงถึงผู้อำนวยการ)

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้องนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียนต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ตามข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ นั้น

หลักเกณฑ์ในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง หรือบุคคลภายนอก
3. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - 5.1 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

5.2 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

5.3 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง

5.4 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง จะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาล (ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ) เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง ตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

จากจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลมากขึ้น และมีความคาดหวังในการบริการจากโรงพยาบาลสูง เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุติธรรมเพื่อการสื่อสารทั้งในโรงพยาบาลและกับผู้รับบริการ โดยมีทีมรับเรื่องร้องเรียนและทีมไกล่เกลี่ยในโรงพยาบาล เพื่อลดความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการรับบริการ

โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง ได้จัดตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลขึ้น ตามคำสั่งที่ 15 /2559 ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- กำหนดสถานที่จัดตั้งจัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ออก/ แจก คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- กำหนดให้หัวหน้าหน่วยงาน ทีมคร่อมสายงาน ขององค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อเรียน

ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น และแจ้งผลต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการรับและตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่มีเข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
ผ่านบุคคลของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง (เจ้าหน้าที่ศูนย์รับร้องเรียน)	ทุกครั้ง ที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน
ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-3249-4353 ต่อ 132 คุณแซ่ไข บัญฉอนันต์	ทุกครั้ง ที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน
ทางไปรษณีย์ (หนังสือ/จดหมาย ส่งถึงโรงพยาบาล)	ทุกครั้ง ที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงทะเบียนหนังสือ/จดหมาย)
ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน
เว็บไซต์ของทางโรงพยาบาล (สายตรงถึงผู้อำนวยการ)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน

3. การบันทึกข้อร้องเรียน ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุง และแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

ในทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มโดยการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป มีขั้นตอนดังนี้

- 1) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน แสดงความคิดเห็นในกล่องรับความคิดเห็นและตามช่องทางอื่นของทางโรงพยาบาล
- 2) กรณียื่นโดยตรงด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการ /ผู้ร้องเรียน ถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ กรณีได้รับเป็นคำร้องเรียนที่เป็นเอกสารให้ดำเนินการตามข้อถัดไปตามลำดับ
- 3) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- 4) ตรวจสอบและแยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ /ผู้ร้องเรียน เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (หากเป็นการร้องเรียนกรณีฉุกเฉินให้ประสานงานคณะกรรมการใกล้เคียงมาดำเนินการใกล้เคียง เพื่อหาข้อยุติ กรณีปกติเจ้าหน้าที่แจ้งหัวหน้าหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป)
- 5) เจ้าหน้าที่ดำเนินการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ /ผู้ร้องเรียน ดำเนินการโดยหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อให้คำปรึกษา / ดำเนินการแก้ไข ตามประเภทงานบริการ ที่มีการร้องเรียน เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน (ภายใน 1-2 วัน)
- 6) เมื่อดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นตามความประสงค์ของผู้รับบริการ/ ผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่รายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร และแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน เพื่อรับทราบ ถือว่าข้อร้องเรียนยุติ (แจ้งกลับผู้รับบริการ /ผู้ร้องเรียน ทันที หากเป็นข้อสอบถาม/ปรึกษา หรือภายใน 3-5 วันนับจากวันที่ได้ยื่นคำขอร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการแก้ไข และหากผู้รับบริการ /ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง โทรศัพท์ 0-3249-4353 ต่อ 132) หากเรื่องไม่ยุติ ให้ประสานคณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูล/ คำปรึกษา เพื่อหาข้อยุติ

7) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รายงานต่อคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล

โดยข้อร้องเรียนทั่วไป กรณีฉุกเฉิน เมื่อได้รับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน แจ้งต่อคณะกรรมการใกล้เคียงเพื่อให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลตามที่ผู้รับบริการ/ ผู้ร้องเรียน ต้องการ เมื่อได้รับทราบเป็นที่เรียบร้อย ถือว่าเรื่องยุติ เจ้าหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลทราบต่อไป หากเรื่องไม่ยุติ ให้คณะกรรมการใกล้เคียง รายงานต่อคณะอนุกรรมการควบคุมมาตรฐานบริการสาธารณสุขระดับจังหวัดต่อไป **กรณีปกติ** เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย ที่จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ/ ผู้ร้องเรียน ในเรื่องที่ได้รับบริการ /ผู้ร้องเรียน ต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว หรือปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ผู้รับบริการ/ ร้องเรียน ต้องการเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการ/ร้องเรียน ถือว่ายุติ หากยังไม่ยุติ ต้องประสานคณะกรรมการใกล้เคียงดำเนินการต่อไป

2) ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

- 1) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน แสดงความคิดเห็นในกล่องรับความคิดเห็นและตามช่องทางอื่นของทางโรงพยาบาล
- 2) กรณียื่นโดยตรงด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ กรณีได้รับคำร้องเรียนที่เป็นเอกสารให้ดำเนินการตาม ข้อถัดไปตามลำดับ
- 3) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและนำเรื่องแจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อดำเนินการตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ /ผู้ร้องเรียน โดยการให้ข้อมูล /คำปรึกษา และดำเนินการแก้ไขเรื่องที่มีการร้องเรียน เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน (ภายใน 2-3 วัน)
- 5) เมื่อดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นตามความประสงค์ของผู้รับบริการ/ ผู้ร้องเรียน หัวหน้าฝ่ายบริหาร รายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร และแจ้งกลับต่อผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน เพื่อรับทราบ ถือว่าข้อร้องเรียนยุติ (แจ้งกลับผู้รับบริการ /ผู้ร้องเรียน ทันที หากเป็นข้อสอบถาม/ปรึกษา หรือภายใน 3-5 วันนับจากวันที่ได้ยื่นคำขอร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการแก้ไข และหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง โทรศัพท์ 0-3249-4353 ต่อ 132) หากเรื่องไม่ยุติ ให้ประสานคณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูล/ คำปรึกษา เพื่อหาข้อยุติ
- 7) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รายงานต่อคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล

คณะกรรมการใกล้เคียง

วัตถุประสงค์ของการจัดทีมงานใกล้เคียง

1. เพื่อสร้างทีมสื่อสารในโรงพยาบาล
2. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีที่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้และผู้มารับบริการในโรงพยาบาล
3. เพื่อลดข้อร้องเรียน และข้อขัดแย้งในโรงพยาบาล

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงเจรจา / รับเรื่องร้องเรียน

1. มีความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพ ด้านจิตวิทยา
2. มีทักษะในการฟัง การพูด การจับประเด็นและการเขียน
3. ควรมีประสบการณ์ในการให้บริการด้านสุขภาพ
4. มีคุณสมบัติ 9 ประการ ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 - 1) รอบรู้
 - 2) คิดดี
 - 3) วลีสัมพันธ์
 - 4) ปฏิภาณว่องไว
 - 5) ยิ้มใส
 - 6) อุดม
 - 7) กระตือรือร้น

8) จริงใจ

9) อนามัยสมบูรณ์

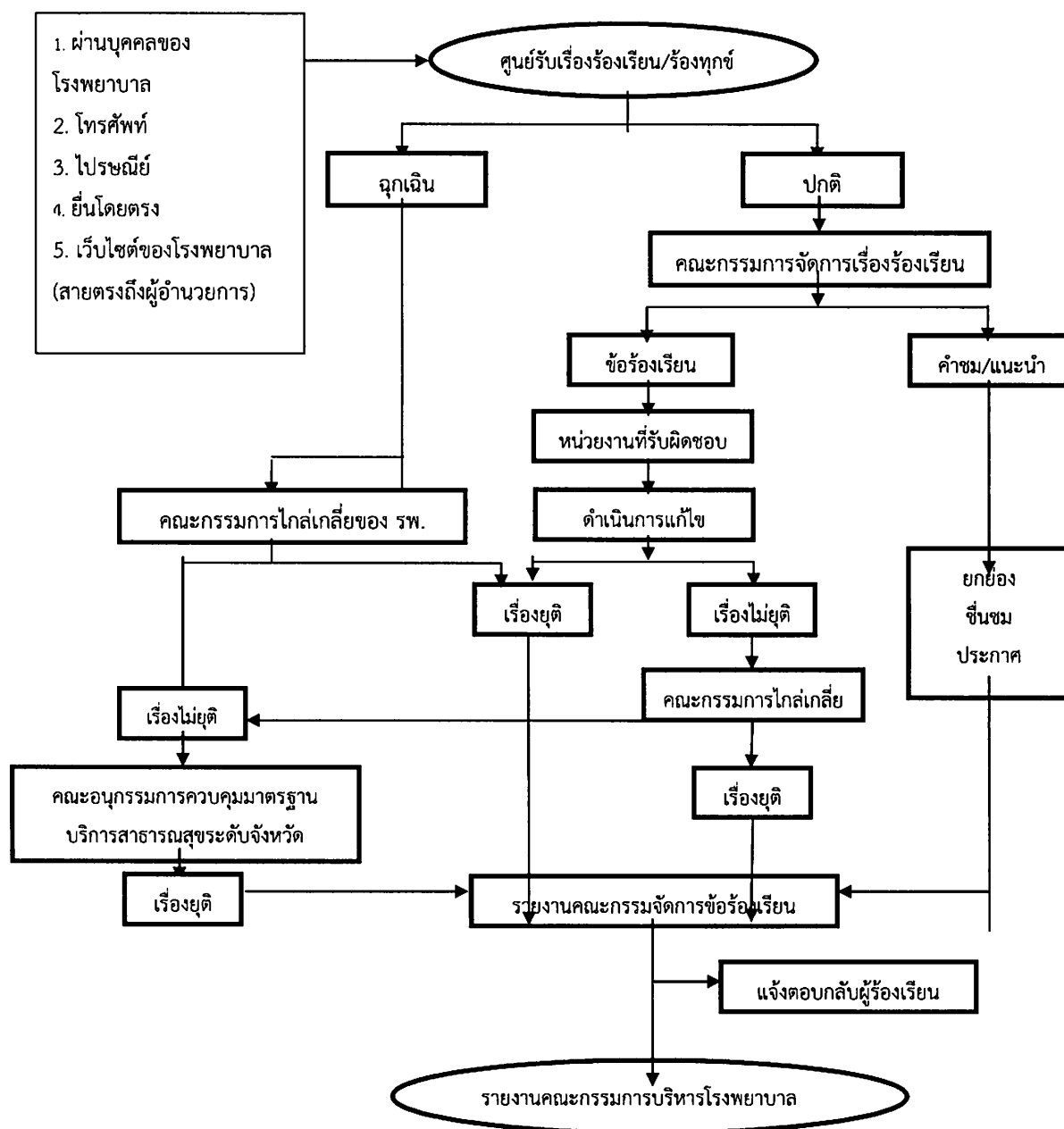
5. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย
6. มีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา
7. มีท่าทีสุภาพ นุ่มนวล ใจเย็น และควบคุมตนเองได้
8. เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เช่น การรับฟัง การตั้งคำถาม
9. ทั้งผู้ไกล่เกลี่ยและคู่ขัดแย้ง จะต้องเป็นคนตัดสินใจว่าสมควรมีการไกล่เกลี่ยหรือไม่ และผู้

ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่สมควรกับกรณีที่เกิดขึ้นหรือไม่

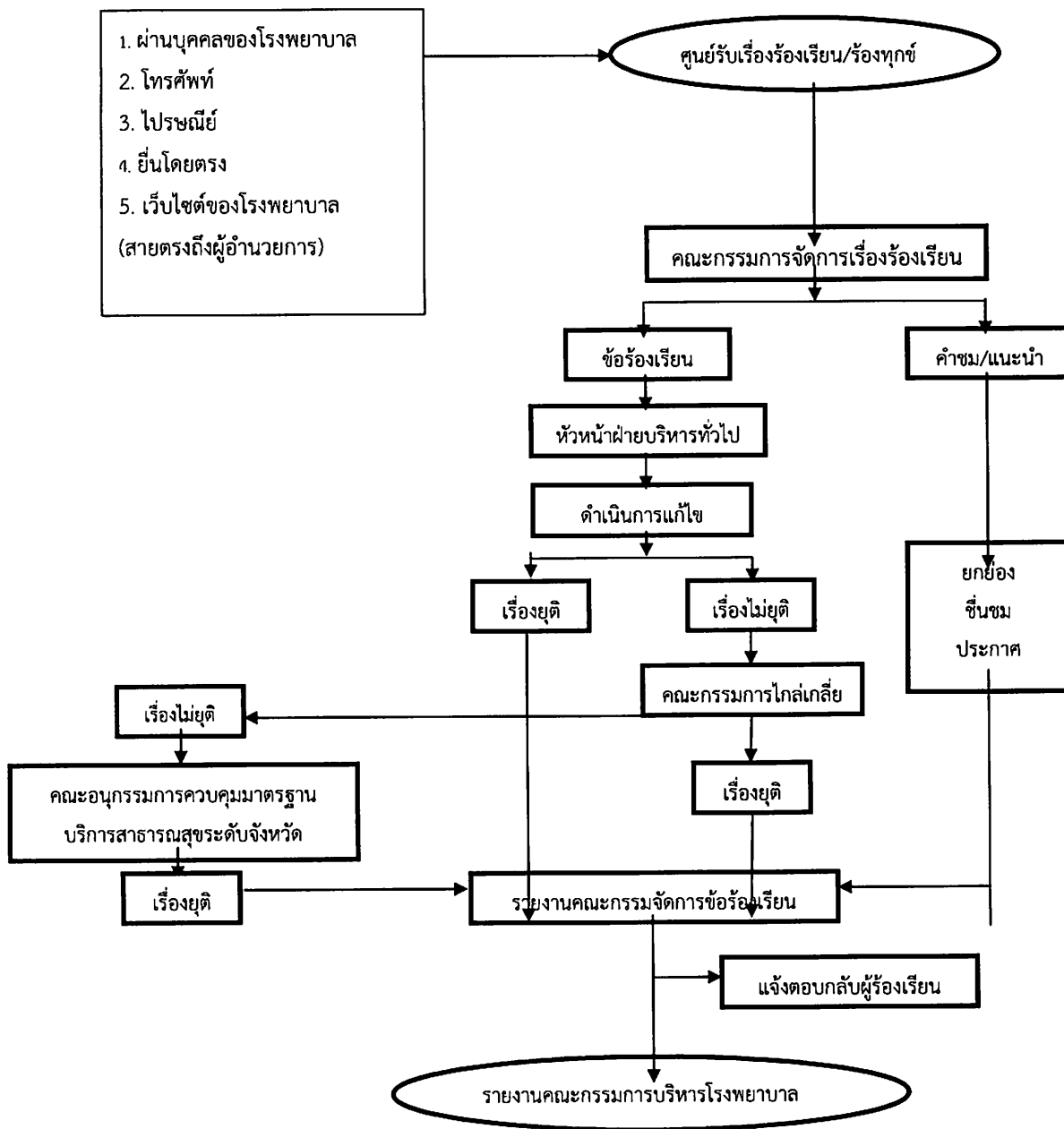
องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ย

- 1) มีข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งเกิดขึ้น
- 2) มีคู่กรณีตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป
- 3) มีคนกลางช่วยเหลือในการเจรจา
- 4) คู่กรณีสมัครใจให้คนกลางช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ย
- 5) ผลการไกล่เกลี่ยเกิดการตัดสินใจของคู่กรณีเอง

ผังกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลหนองบัวปั้ง



ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน1)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง

ข้าพเจ้า.....อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1) จำนวน.....ชุด

2) จำนวน.....ชุด

3) จำนวน.....ชุด

4) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน1)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พบ 0032/.....

โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง
อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้องโดยทาง
 หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์
 อื่นๆ.....
 ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม
 ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาล
 หนองหญ้าปล้อง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้องและได้มอบหมาย
 ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง และได้จัดส่งเรื่องให้
ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
 ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
 จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
 กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง
 (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
 โทร. 0-3249-4353 ต่อ 132