



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ โรงพยาบาลท่ามาย โทร. ๐ ๓๒๕๖ ๑๑๐๐

ที่ พบ.๐๐๓๓.๓๐๙/๒๓๓

วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง การกำหนดแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียน (MOIT๙) เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ามาย

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส/การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลท่ามาย จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลท่ามาย และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลท่ามาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพจนา กุลศิริชัยวัฒน์)

พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

อนุญาต

(นายจตุภูมิ นีละศรี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ามาย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลท่ามาย
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลท่ามาย วัน/เดือน/ปี : ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ หัวข้อ : การกำหนดแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียน (MOIT๙.๑) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) โรงพยาบาลท่ามาย ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลท่ามาย เพื่อเป็นกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล พจนา กุลศิริชัยวัฒน์ (นางสาวพจนา กุลศิริชัยวัฒน์) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง จตุภูมิ นีละศรี (นายจตุภูมิ นีละศรี) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ามาย วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ โกเมน สิตี (นายโกเมน สิตี) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘	

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลท่ายาง

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลท่ายาง

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล
แก่กระงาน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแก่
กระงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่ง
ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ
งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มี
การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง
ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มี
ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมี
ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลท่ามาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลท่าสาย	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๔
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	๔
การทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน	๔

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลท่ามาย

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้อง ทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน ต่อไป

การแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลท่ามาย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อให้คณะกรรมการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่ามาย จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการรับข้อร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลท่ามาย ตั้งอยู่เลขที่ ๒๕๙/๖ หมู่ ๑ ตำบลท่ามาย อำเภอท่ามาย จังหวัดเพชรบุรี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศึกษา ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการให้บริการ จัดให้ผู้รับบริการได้รับ การคุ้มครองตามประกาศสิทธิผู้รับบริการ ติดตามให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ และกำหนดแนวทางสำหรับการดูแลสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่กระงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่ามาย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการทราบถึงกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอแก่งกระจาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กล้องรับเรื่องแสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ Facebook ติดต่อด้วยตนเองได้ที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

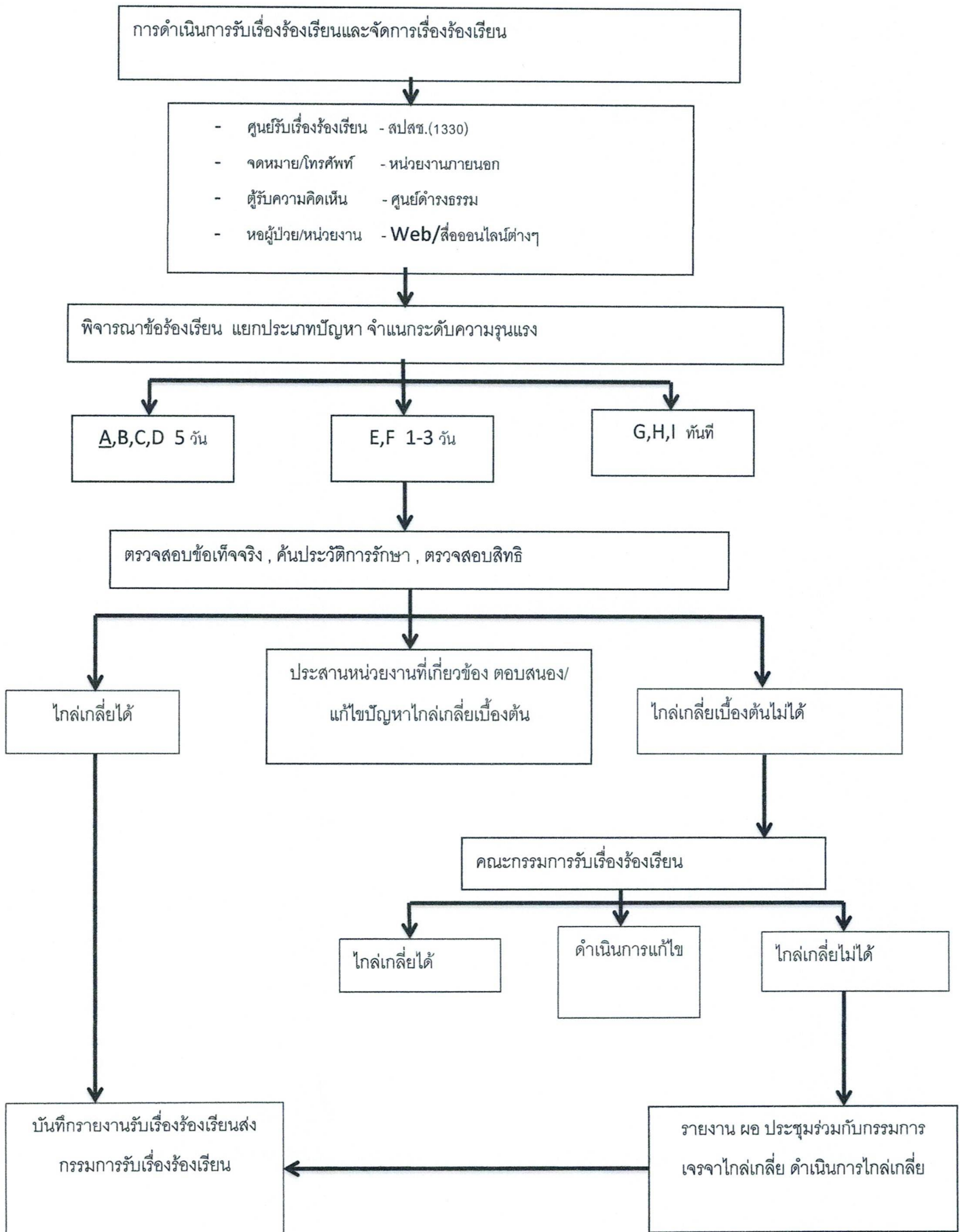
ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อน เสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อและที่อยู่ชัดเจน

รับเรื่องร้องเรียน รพ.ท่าช้าง



การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลท่ามาย

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ เพื่อสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงโรงพยาบาลท่ามาย ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข
กล่องรับเรื่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
https://web.facebook.com/โรงพยาบาลท่ามาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเองได้ที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	วันและเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ

วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องให้ประธานคณะกรรมการคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลท่ามาย พิจารณาสั่งการและแจ้งผู้จัดการความเสี่ยง (Risk Manager)

๒. ประธานคณะกรรมการคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลท่ามาย พิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

๒.๑ กรณีไม่รุนแรง - สรุปผลการประชุมรายงานผู้อำนวยการฯ พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

๒.๒ กรณีรุนแรง

- รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการฯ

- ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงานผู้อำนวยการฯ

พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

การทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน

ให้เสนอผู้อำนวยการฯ รับทราบและลงนามจดหมาย พร้อมส่งตอบกลับ

ภาคผนวก



โรงพยาบาลท่าสาย
THAYANG HOSPITAL

แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.ท่าสาย โทรศัพท์ 032-461100 ต่อ 119

E-mail : thayanghospital16@gmail.com

วันที่รับเรื่อง : _____ เวลา _____ นาฬิกา

เลขที่รับเรื่อง : _____

ผู้ร้องเรียน ชื่อ- นามสกุล : _____

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน : _____

หมายเลขโทรศัพท์ : E-mail : _____

ที่อยู่ : _____

เรื่อง : _____

ประเภทเรื่อง : _____

หน่วยงาน/บุคคล (เจ้าของเรื่อง) : _____

หน่วยงาน/บุคคล (ที่ถูกร้องเรียน) : _____

วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน : _____

ลงชื่อ _____ ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ _____ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ _____ ผู้ตรวจเรื่องร้องเรียน