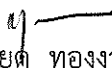
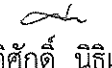



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
 โรงพยาบาลบางแพ จังหวัดราชบุรี  
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕  
 สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางแพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางแพ วัน/เดือน/ปี : ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียด (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลบางแพ Linkภายนอก : ..... หมายเหตุ : ..... ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  ( นายหุตุ ทองงาม ) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  ( นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์ ) ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ วันที่ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  ( นางสาวกรรณิการ์ พรชัยกุลวัฒนา ) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ วันที่ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔	

## คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลบางแพ

### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลบางแพ

### 2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางแพ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### 3. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยงานโรงพยาบาลบางแพ เช่น ประชาชนในอำเภอบางแพ เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
- 4.2 ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริต และการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

#### 5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- 5.1 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
1. ร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลบางแพ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง หรือจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ
  2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเอง โดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่สอบถามและบันทึกข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้
    - รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า มีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด
    - รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้คู่ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่โทรศัพท์ 032-381148-9 ต่อ 105
- 5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ
- ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

1. ผู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี 70160
  - a. หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - b. บัตรสนทนัท (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
2. บัตรแสดงความคิดเห็น / ร้องเรียนต่อโรงพยาบาลบางแพ ผ่านทางผู้รับแสดงความคิดเห็นบริเวณจุดต่าง ๆ ในโรงพยาบาลบางแพ
3. โทรศัพท์หมายเลข 032 – 381148 – 9 ต่อ 105
4. ขึ้นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
5. ระบบสื่อออนไลน์ Web โรงพยาบาลบางแพ

#### 6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

##### 6.1 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางแพที่สามารถจะดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทำการบันทึกไว้และเสนอผู้บริหารทราบ

##### 6.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดซ้ำ และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นร้องเรียนที่อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบางแพ ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานโดยเร่งด่วน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

### 6.3 การตอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลบางแพ ดำเนินการตามขั้นตอน ตามเวลาที่กำหนด เพื่อศูนย์พัฒนาคุณภาพ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องศูนย์พัฒนาคุณภาพ จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่ หรือไม่สามารติดต่อก็ได้ จะทำการบันทึกข้อมูลและเสนอผู้บริหารทราบ)

### 6.4 การติดตามและประเมินผล

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระบบบริหารการจัดการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### 6.5 มาตรฐานงาน

ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลบางแพ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์นั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นเรื่องความเสี่ยงขององค์กรให้นำเข้าที่ประชุมกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบางแพ / คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

## 7. ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์

7.1 ศูนย์พัฒนาคุณภาพ 032 – 381148 – 9 ต่อ 105

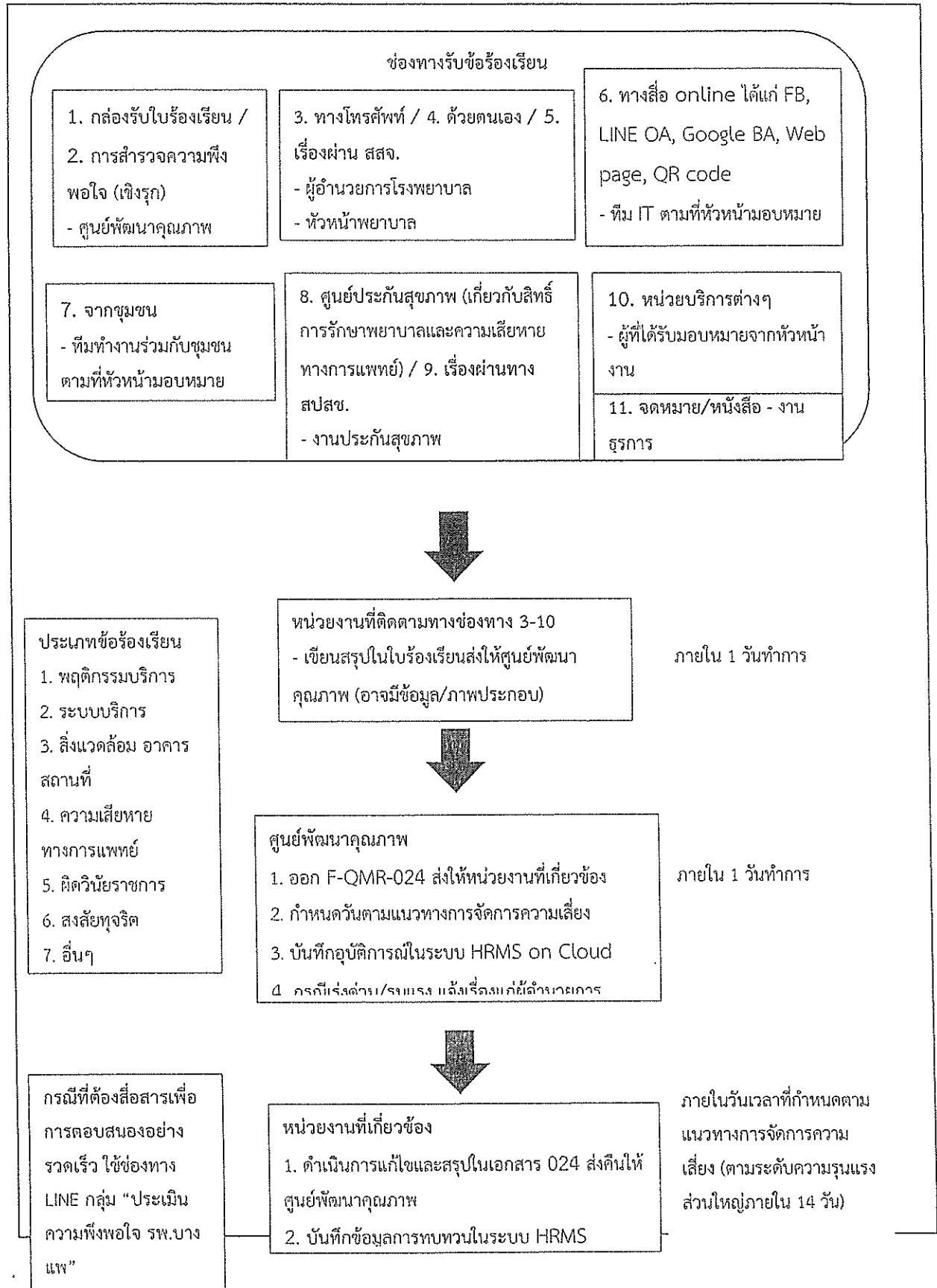
7.2 งานศูนย์ประกัน 032 – 381148 – 9 ต่อ 151

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางแพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนในพื้นที่ และโรงพยาบาลบางแพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน รพ.บางแพ 2564

ทบทวนล่าสุด 12 มี.ค.64





การตอบสนอง (วิธีที่เหมาะสมตามแต่ละกรณี)

1. ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน (ศูนย์พัฒนาคุณภาพ)
2. ตอบกลับทางโทรศัพท์ (ผอ. หรือหัวหน้าพยาบาล)
3. สื่อ online (มีแนวทางในการตอบ) (ทีม admin ของรพ.)
4. ชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง (หัวหน้างาน / ผอ.)
5. บอร์ด



กรณีมีความเสียหายที่มีความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องหรือองค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง

- คณะอนุกรรมการตอบสนองเร็วและเจรจาไกล่เกลี่ย
- 1. หน่วยงานที่รับเรื่องหรือเกี่ยวข้องโดยตรง trigger การดำเนินการ
- 2. เข้าถึง/ติดต่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้เสียหาย โดยเร็ว
- 3. ประสานข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง
- 4. ดำเนินการและตอบสนองตาม guideline
- 5. ส่งมอบสื่อสิ่งพิมพ์กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ย



การเก็บข้อมูล การรายงาน และการวิเคราะห์เพื่อพัฒนา

1. งานยุทธศาสตร์ บันทึกโปรแกรมรายงานข้อร้องเรียนของ สปสช. ภายใน 14 วัน
  2. ศูนย์พัฒนาคุณภาพ นำเสนอในที่ประชุมกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล และ ที่ประชุมคณะกรรมการ FA ในต้นเดือนถัดไป
- คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาหรือ CQI ที่เกี่ยวข้อง ทีมที่เกี่ยวข้อง
  - สรุปเรื่องราว / ถอดบทเรียน