



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ การปฏิบัติงานการรับ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(นายสุวิระศักดิ์ รื้อรอด)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี

คำนำ

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครราชสีมา ได้จัดทำ คู่มือการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเฉลิมพระ เกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชน ผู้ ร้องเรียน ผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการให้บริการของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จ เจา ๑๐๐ ปี สามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ขอร้องเรียน ความ เสียหาย จากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุรำคาญอื่นๆที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออาจเป็น อันตรายต่อ สุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง เพื่อให้หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียนนำไป ปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหรือ ประชาชนในด้านต่างๆได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนสามารถติดตามขั้นตอนการร้องเรียน การแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งได้ ข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างความพึง พอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ต่อไป

ตามที่ คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี ได้รับมอบหมาย ให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จากผู้มารับบริการหรือประชาชน ตลอดจนข้อเสนอแนะ คำชม ข้อติติงหรือปัญหา ในระบบบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล นำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและวางแผนแก้ไข นั้น คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี จึงได้จัดทำคู่มือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชน ผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการ ให้บริการของโรงพยาบาลบางกรวย รับทราบกระบวนการ ขั้นตอน และช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๒. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ข้อร้องเรียน ความเสียหายจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุรำคาญอื่นๆที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง

๓. เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี

๔. เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหรือประชาชนในด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข

๖. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๗. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี กระบวนการ

๘. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินงาน ของหน่วยงานต่างๆภายในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๖. ช่องทางการร้องเรียน โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางแก้ไข ปัญหาและรายงานให้คณะกรรมการทราบ เพื่อสรุปผลเสนอรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

คำจำกัดความ

“ร้องเรียน” หมายถึง การเสนอเรื่องราว

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับความปลอดภัยหรือแก้ไข หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรือเดือนร้อนหรือมองเห็นว่าอาจ สร้าง ความเสียหายหรือเดือดร้อน

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลบางกรวยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง งบกระ ท ำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตาม พรบ.ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐

“หน่วยงาน” หมายถึง กลุ่มงาน/งาน/แผนกต่างๆในโรงพยาบาลบางกรวย

“การบริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ

“การให้บริการ” หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ผู้คอยช่วยให้บริการอำนวยความสะดวกต่างๆ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการหรือประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการการ ำนวยความสะดวกต่างๆจากส่วนราชการ “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ ละหน่วยงานใน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี

“ข้อเท็จจริง” หมายถึง ความจริง ความเป็นจริง สรุป

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ ปัญหาการ ให้บริการ ข้อคิดเห็น คำติติง คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงระบบหรือ ขั้นตอนการดำเนินการตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

“หน่วยงานภายนอก” หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ- สมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี

ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี

๒. ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ Facebook E-mail Website กระทั่งต่างๆ เปิดรับและตรวจสอบทุกวัน ในวันและเวลาราชการ

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน กำหนดเปิดตู้ทุกวันจันทร์ที่ 1 และ 3 ของ ทุกเดือน

๔. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการลงทะเบียน บันทึกข้อร้องเรียน และออกเลขกำกับ

๕. เสนอใส่แฟ้มรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาลบางกรวยทราบ

๖. หากวิเคราะห์ระดับความรุนแรงเร่งด่วนของข้อร้องเรียน กรณี เกิดความรุนแรงระดับ 3 และ 4 ให้ประสานทีมใกล้เคียงและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี ภายใน 24 ชั่วโมง

๗. ส่งเรื่องร้องเรียนให้แต่ละกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขเรื่องร้องเรียน
๘. หน่วยงานสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และส่งผลการดำเนินการกลับ
คณะกรรมการ จัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเขียนใบ Incident Report (IR) ส่งผลหรือแจ้งกลับให้
ทีมบริหารความเสี่ยง (RM)

๙. ทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลบางกรวยสรุปและรายงานผลให้ทีมนำ(HA) และ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี ทราบ

๑๐. มีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียน (มีการระบุชื่อ เบอร์โทรศัพท์)

๑๑. รายงานผู้บริหารทราบ

๑๒. ติดตามผลให้ผู้รับบริการทราบต่อไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี รับ
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ต่างๆ ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี

๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐๐ ปี รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง จากประชาชน หรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณี
ดังต่อไปนี้

๒.๑ การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า

๒.๒ การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง
และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดยไม่ได้ไป
ตรวจรับ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น

๒.๓ เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมา เพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

ระยะเวลาดำเนินการ

จัดลำดับตามความเร่งด่วน เรื่องปกติ ภายใน ๑ สัปดาห์ หากกรณีมีความเร่งด่วน ดำเนินการ ภายใน
๒๔ ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางแก้ไข

๒. รวบรวมรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน

๓. คณะกรรมการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง

๔. มีรายงานผลการร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน