

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/
การให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของโรงพยาบาลเกาะคาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเกาะคา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
➤ หลักการและเหตุผล	๑
➤ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเกาะคา	๑
➤ สถานที่ตั้ง	๑
➤ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
➤ วัตถุประสงค์	๑
➤ คำจำกัดความ	๑
➤ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
➤ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
➤ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
➤ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
➤ การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
➤ การประสานหน่วยงานเพื่อไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
➤ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
➤ การกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
➤ มาตรฐานงาน	๕
➤ แบบฟอร์ม	๕
➤ จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	๖
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเกาะคา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเกาะคา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะคา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะคา ตั้งอยู่ ณ ตึกหลวงลำปาง ชั้น ๑ โรงพยาบาลเกาะคา ๓๘๑ ม. ๓ ต.ศาลา อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง ๕๒๑๓๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเกาะคา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

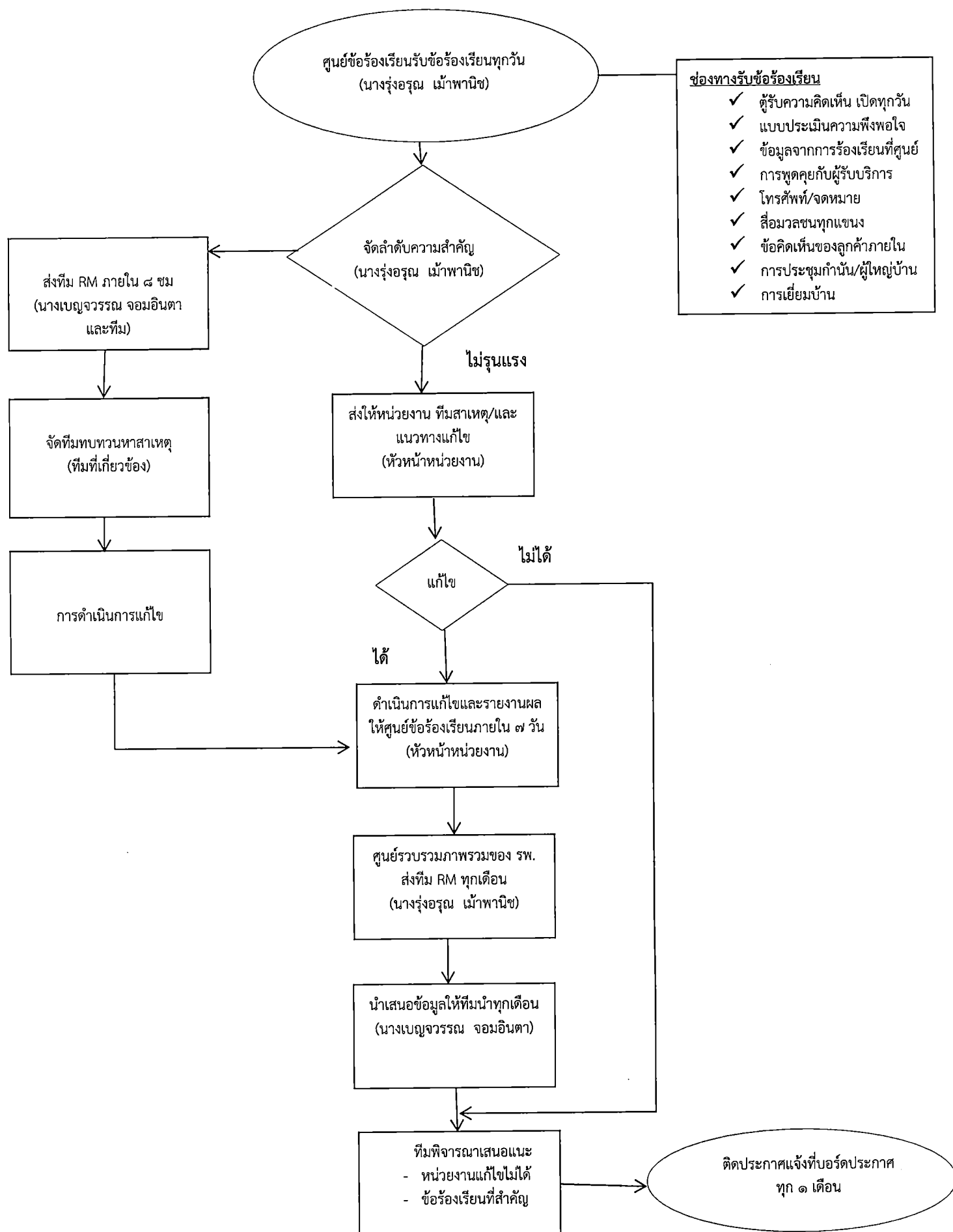
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ น. – ๑๖.๐๐ น.

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๙.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลเกาะคา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเกาะคา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.kokhahospital.go.th/๒๐๑๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ kokhahospital@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงพยาบาลเกาะคา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Line OA โรงพยาบาลเกาะคา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๒๘๑๓๙๓ และโทรสาร ๐๕๔-๒๘๔๘๓๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเกาะคาให้ดำเนินการประสานงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน และมีการกำกับติดตามผลและรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข โดยรอบ ๖ เดือน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙ และรอบ ๖ เดือน เดือน เมษายน ๒๕๖๙ – กันยายน ๒๕๖๙

๑๔.๒ กรณีไม่มีข้อร้องเรียนหน่วยงานจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุปผลต่อผู้บริหารหรือหลักฐานที่แสดงข้อเท็จจริงว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๙ หน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนและต้องนำหลักฐานนี้ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

๑๔.๓ บันทึกข้อความสรุปรายงานผลการดำเนินงานกรณีไม่มีข้อร้องเรียนและนำเสนอต่อผู้บริหาร

๑๔.๔ ผู้บริหารรับทราบ/สั่งการ

๑๔.๕ บันทึกที่มีการขออนุญาตเผยแพร่บน Web Site ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น

๑๔.๖ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานหน่วยงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเกาะคา ดำเนินการตรวจสอบและ

พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๘ ๑๓๙๓
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔๒๘ ๔๘๓๔
- เว็บไซต์ <https://www.kokhahospital.go.th/๒๐๑๘/รับเรื่องราวร้องทุกข์>
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ kokhahospital@gmail.com
- Facebook โรงพยาบาลเกาะคา
- Line OA โรงพยาบาลเกาะคา

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะคา

เลขที่ _____ (ระบุโดยผู้ควบคุมเอกสาร)

๑. ☐ ร้องเรียน ☐ เสนอแนะ โดย

☐ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลเกาะคา ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____

หน่วยงาน _____ โทร _____

☐ บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____

ที่อยู่ _____ โทร _____

๒. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ _____ เวลา _____ น.

๓. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ☐ ด้วยตนเอง ☐ ผ่านเว็บไซต์ ☐ โทรศัพท์ ☐ กล้องรับเรื่องร้องเรียน

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ☐ เจ้าหน้าที่ศูนย์ ชื่อ _____ หน่วยงาน _____

☐ บุคคลภายนอก (โปรดระบุ) _____

๕. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ _____

๖. สาเหตุของข้อร้องเรียน

๗. การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

๘. สรุปผลการแก้ไข และป้องกัน

☐ ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

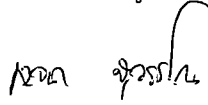
☐ ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก _____

☐ ไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ เนื่องจาก _____

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ _____ เมื่อ ____ / ____ / ____

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โรงพยาบาลเกาะคา วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประกาศเผยแพร่ใน เว็บไซต์โรงพยาบาลเกาะคา http://www.kokhahospital.go.th Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายกิตติพงษ์ บำเพ็ญ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสมิตรา โยธา) ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวกาญจนา สุวรรณ) เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาปฏิบัติงาน วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	