

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลป่าดงเบงช่าร์  
จังหวัดสงขลา

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๑ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (Flow chart)	๒
บทที่ ๓ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๓
- ส่วนงานและผู้รับผิดชอบ	
- ช่องทางการร้องเรียน	
- กรณีการร้องเรียนด้วยตัวเอง	
- การพิจารณาข้อร้องเรียน	
- ระยะเวลาในการดำเนินการ	

## บทที่ ๑

### บทนำ

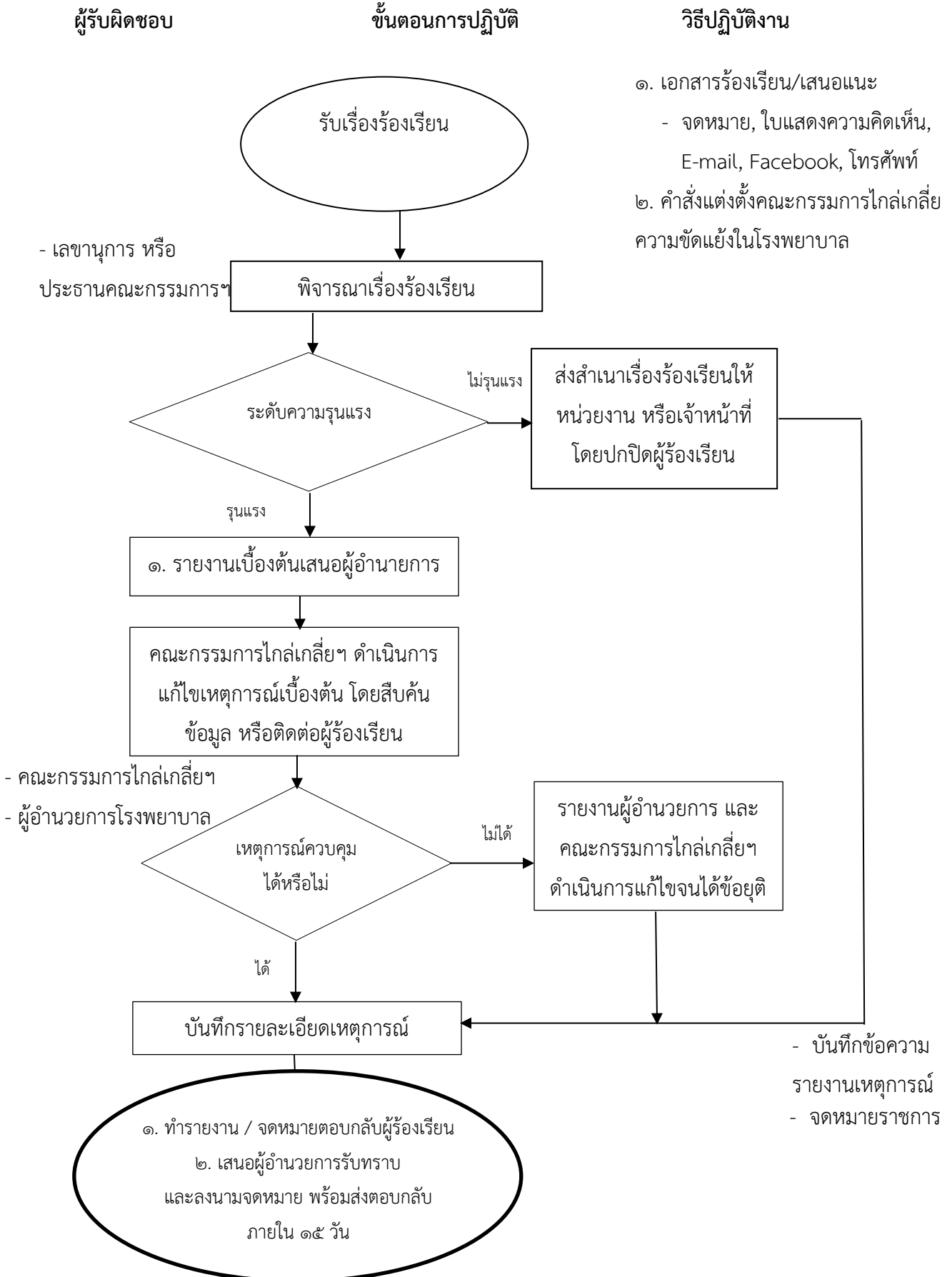
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชน เป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของ โรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการทราบถึง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (Flow chart) โรงพยาบาลปาดังเบซาร์



## บทที่ ๓

### แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

#### ๑. ส่วนงานและผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน
- ๑.๒ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลปาดังเบซาร์
- ๑.๓ คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์หลักประกันและบริหารจัดการความขัดแย้งโรงพยาบาลปาดังเบซาร์
- ๑.๔ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ตามโครงสร้างการบริหาร
- ๑.๕ ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)

#### ๒. ช่องทางการร้องเรียน

- ๒.๑ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ได้แก่
  - ๒.๑.๑ Facebook : padang-beser Hospital
  - ๒.๑.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน
  - ๒.๑.๓ ทางไปรษณีย์ : ๔๒ หมู่ ๙ ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา ๙๐๒๔๐
  - ๒.๑.๔ <http://www.padangbesarhospital.com>
  - ๒.๑.๕ ร้องเรียนด้วยตนเอง

#### ๓. กรณีการร้องเรียนด้วยตนเองสามารถดำเนินการได้ ๒ ช่องทาง

๑. ร้องเรียนด้วยวาจา โดยให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน
๒. การร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถติดต่อได้
  - ระบุเรื่องซึ่งเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

#### ๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน

##### ๓.๑ เลขานุการ หรือประธานฯ พิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

##### ๓.๑.๑ กรณีไม่รุนแรง

- ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยปกปิดผู้ร้องเรียน
- บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์

##### ๓.๑.๒ กรณีรุนแรง

- รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการ
- คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงาน

ผู้อำนวยการ พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

#### ๔. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการรับทราบและลงนามจดหมาย พร้อมส่งตอบกลับ ภายใน ๑๕ วัน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์  
ตามประกาศโรงพยาบาลปาดังเบซาร์  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน : .....กลุ่มงานบริหารทั่วไป.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ..... มีนาคม ๒๕๖๔.....</p> <p>หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>.....</p> <p>Linkภายนอก : .....-.....</p> <p>หมายเหตุ : .....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>อนุสรฯ ตำบลัน (นางสาวอนุสรฯ ตำบลัน) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่...๘...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>ศุภโชค ก่อวิวัฒน์สกุล (นายศุภโชค ก่อวิวัฒน์สกุล) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ วันที่...๘...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>จุฑามาส แนวบรรทัด (นางสาวจุฑามาส แนวบรรทัด) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่...๘...เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔</p>	

