

คู่มือการจัดการซื้อโรงเรียน

โรงพยาบาลพล

อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

### ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลพล เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอพล โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลพล ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลพล จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทาง การแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการ ตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์ การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็น มาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกใน การสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่าง โปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ” ( Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วน ภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลพล เป็นจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้ สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (ITA)

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพล
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพล จังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ( PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของพล จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่ ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนจากช่องทาง ต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลพล การวิเคราะห์และ สรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทาง

ป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

## คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ โรงพยาบาลพล ได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลพล ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลพลผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพล

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลพล

๒) โทรศัพท์ หมายเลขผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๐๙๘ - ๑๐๒๑๔๔๗ หัวหน้าพยาบาล ๐๘๖ - ๖๓๕๗๒๑๙ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ๐๘๑-๓๖๙๕๕๖๔

๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลพล ๒๑๕ ถนนมิตรภาพ อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐๔๓ ๔๑๘๗๐๖

๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการ จำนวน ๔ จุด

๕) ทาง Internet : [www.phonhospital.go.th](http://www.phonhospital.go.th)

๖) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. โทร ๑๓๓๐

๗) เวทีประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าส่วนราชการ

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลพล และกำหนดหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสาร แล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวันราชการ	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหาร และประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด		ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับ หนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพล ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพล การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลข โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันพร้อมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐วัน แจ้ง ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ อีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทัน ภายใน ๗วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน ทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูล เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

๒)แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง  
หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนา คุณภาพบริการให้ เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลพล จังหวัดขอนแก่น



กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลพล จังหวัดขอนแก่น

ขั้นที่ 1 รับเรื่อง

รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ/หน่วยงาน/ผู้รับเรื่องร้องเรียน/  
Web site/FB / ศูนย์ดำรงธรรม/ที่ประชุมหัวหน้าส่วน/กำนัน,ผญบ./ สปสช.

พิจารณาแยกประเภทเรื่องและตอบรับเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
ลงทะเบียนรับเรื่อง /ตรวจสอบ /แยก  
วิเคราะห์เนื้อหา/จัดทำบันทึกสั่งการ

ภายใน 2 วันทำการ

แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น

ขั้นที่ 3 สั่งการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล  
พิจารณาสั่งการ

ภายใน 1 วันทำการ

ขั้นที่ 4 การดำเนินการ

กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ  
ปรับปรุงแก้ไข และรายงานกลับศูนย์ฯ

ภายใน 7 วันทำการ

ยุติเรื่อง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล  
พิจารณาสั่งการ

ไม่ยุติเรื่อง

ตั้งคณะกรรมการ  
สอบฯ หรือส่ง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ติดตามรายงานผล/สรุปผลการ  
ดำเนินงาน วิเคราะห์ จัดทำรายงาน เสนอผู้บริหาร  
รายเดือนปี และเก็บเรื่อง

ภายใน 10 วันทำการ

ขั้นที่ 5 แจ้งผลการดำเนินงาน  
/ประกาศเผยแพร่

แจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน นำผลการ  
ดำเนินงานไปปรับปรุงและประกาศเผยแพร่

ภายใน 2 วันทำการ

## มาตรการป้องกันความเสี่ยง Sentinel Event โรงพยาบาลพล

### เรื่อง เหตุการณ์ร้องเรียน

มาตรการป้องกัน	แนวทางปฏิบัติ
1.การเตรียมคน	1.ประชุมชี้แจงคณะกรรมการบริหาร,คณะกรรมการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค,คณะกรรมการความปลอดภัยและการเจรจาไกล่เกลี่ย คณะกรรมการความเสี่ยง 2.ปฐมนิเทศข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ ย้ายมา 3.ส่งข้าราชการเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง
2.การเตรียมข้อมูลข่าวสาร	1. มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 2. มีตู้รับเรื่องร้องเรียน 3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทาง Internet 4.รับฟังความคิดเห็นจากเวทีประชุมกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
3.วิธีปฏิบัติที่รัดกุม	1.ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามภารกิจ มาตรฐานวิชาชีพ และวิสัยทัศน์ที่ว่า บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 2.ปฏิบัติตามค่านิยม MOPH
4.การควบคุมกระบวนการ	1.มีและใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพระดับจังหวัด ระดับหน่วยบริการ รพ./ รพ.สต. 2.มีการบันทึกและรายงานเรื่องร้องเรียน 3.มีการประชุมคณะกรรมการ
5.แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา	1. ประสานหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน 2.รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล 3.คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเยี่ยม/เจรจา/พิจารณาช่วยเหลือตามความเหมาะสม/ยุติปัญหา/รายงาน สสจ. ขอนแก่น



## แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพล

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - สกุล (ผู้ร้องเรียน).....ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....  
เรื่องที่ร้องเรียน.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โรงพยาบาลพล ยินดีรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และจะตอบกลับเบื้องต้นภายใน 2 วันทำการ

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

วัน เดือน ปี.....

เวลา.....น.