



คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
และข้อคิดเห็น
โรงพยาบาลพญัคฆภูมิพิสัย

โรงพยาบาลพญัคฆภูมิพิสัย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลภาครัฐ ที่ต้องบริหารงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นภารกิจสำคัญตามหลักธรรมาภิบาล

ปัจจุบัน สถานการณ์ปัญหาการดูแลผู้ป่วย ที่มีการฟ้องร้อง ร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ที่พบในสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอุบัติการณ์นั้นวันยิ่งเพิ่มขึ้น อีกทั้งส่งผลกระทบต่อความเสียหายจากการเรียกร้อยค่าชดเชยในอัตราที่สูง เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิกฤตความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและทีมรักษามากขึ้น กระทบขวัญกำลังใจของบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งความเชื่อมั่นศรัทธาและความไว้วางใจของผู้ป่วยต่อทีมรักษาลดลง เพื่อป้องกันและยับยั้งวิกฤตดังกล่าว โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน และความคิดเห็นขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และเป็นคู่มือที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรในเรื่องการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน มีทีมเจรจาไกล่เกลี่ย และกำหนดบทบาทตลอดจนแนวทางปฏิบัติชัดเจน ทำหน้าที่ประสาน อำนวยความสะดวก ประเมินความต้องการและแสวงหาข้อเท็จจริง และทางออกให้กับทุกฝ่ายทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ให้ดีที่สุด

หวังว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาด หรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย

๒๕ มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามคำศัพท์	๒
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์”	๓
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน	๓
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	๖
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่	๖
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่	๙
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๑๐
๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๑๑
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๑
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๒

ภาคผนวก

- ก. แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่โรงพยาบาล
 พยัคฆภูมิพิสัย
- ข. คณะกรรมการใกล้เคียง / คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ค. แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ / แบบฟอร์มตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน
 แบบฟอร์มขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑)

๑. บทนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ดังกล่าว โดยได้ จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” ขึ้น ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้มีศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบ การจัดการ การติดตามและประเมินผล รายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัยจะได้นำกล่าวต่อไป

๒. นิยามคำศัพท์

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงาน หมายความว่า โรงพยาบาลพัยคฆภูมิพิสัย

หัวหน้าส่วนราชการ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคฆภูมิพิสัย

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับ โรงพยาบาลพัยคฆภูมิพิสัย

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือรับบริการของโรงพยาบาลพัยคฆภูมิพิสัยและ รพ.สต.ในเครือข่าย

ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากหน่วยบริการ โรงพยาบาลพัยคฆภูมิพิสัย ได้บอกเล่าเรื่องราวความคับข้องใจ หรือเรื่องราวที่ต้องการให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยบริการโรงพยาบาลพัยคฆภูมิพิสัย รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพศภูมิพิสัย ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้มี ศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และให้มีคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลพศภูมิพิสัย ได้มอบหมายให้มีคณะทำงาน รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนด รวบรวมข้อมูล บริหารจัดการข้อมูลตามแผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก ก) คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	ช่องรับเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์ติดต่อ/ มือถือ
๑	นางจริยา ฐิตะฐาน	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๐-๙๘๐๒๙๑๘
๒	นางจิตรา สุวรรณพันธ์	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๘๗-๘๕๒๕๕๔๗
๓	นางทิพวรรณ วงคำไชย	นวก.สาธารณสุข ปฏิบัติการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๘-๑๐๖๑๘๓๖
๔	นส.สุกมล สมสา	จพง.เวชสถิติปฏิบัติ การ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้/ สื่อออนไลน์	๐๔๓-๗๙๑๓๘๑ ๐๘๔-๘๓๓๒๗๘๑
๕	นส.เกวลี น้อยศรี	จพง.โสตทัศนศึกษา	สื่อออนไลน์	๐๙๘-๕๘๖๔๙๐๕
๖	นส.เขมิกา ตูรัมย์	นวก.คอมพิวเตอร์	สื่อออนไลน์	๐๘๒-๕๙๒๕๒๐๙

*ในเวลาราชการ ให้คณะทำงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และทำการบันทึกรายละเอียดการรับเรื่องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก ค)

**นอกเวลาราชการให้เจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงานแผนกเวชระเบียนเป็นผู้รับเรื่องเบื้องต้น ทั้งด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์เบอร์กลางของโรงพยาบาล (๐๔๓-๗๙๑๓๘๑) ที่ติดตั้งอยู่ที่แผนกเวชระเบียน โดยบันทึกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่กำหนด แล้วแจ้งให้ นางจริยา ฐิตะฐาน ทราบ เพื่อดำเนินการต่อไปภายในเวร

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถกรอกแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก

(๒) ด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถกรอกแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนผู้รับข้อร้องเรียน

ที่มีตามจุดบริการต่างๆ

(๓) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย เลขที่ ๖๙๓ หมู่ ๑ โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย ตำบลปะหลาด อำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๑๐”

(๔) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ หมายเลข ๐๔๓ ๗๙๑๕๖๙ ในเวลาราชการ และโทร ๐๔๓ ๗๙๑๓๘๑ ต่อ ๑๑๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และโทร ๐๔๓ ๗๘๙๒๐๕

(๕) ทางเว็บไซต์โรงพยาบาล <http://www.phayakkhaphumphisaihospital.go.th/>

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานโรงพยาบาลพศกภูมิพิสัย และผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการรับบริการทางการแพทย์

๕. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. เรื่องที่ไม่ถือเป็นเรื่องร้องเรียนเข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่ผู้ร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- (๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของ โรงพยาบาล
- (๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ โรงพยาบาล ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของ โรงพยาบาล มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยัง ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาล ได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

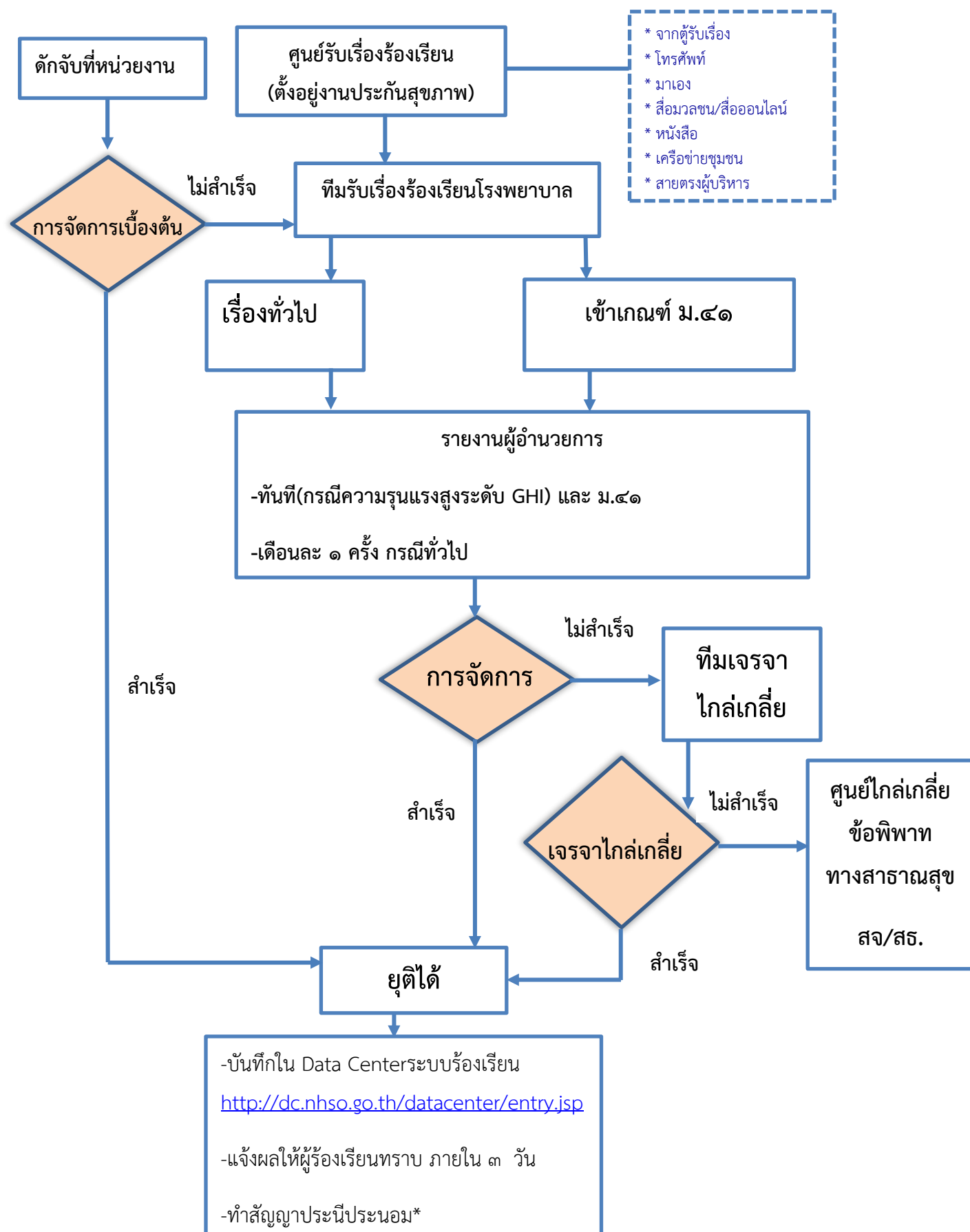
ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการ ข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ
โรงพยาบาลพศกภูมิพิสัย



**๖.๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ของโรงพยาบาล มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้**

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสรุป ข้อเท็จจริงและเสนอให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖.๑.๑ (๒) บรรดาสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้นำดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในโรงพยาบาล แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยข้องใจ
๒.คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการในสังกัด
๓.การบริหารจัดการ	การดำเนินการของส่วนราชการ ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารทั่วไปและงบประมาณ การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานบุคคล
๔.วินัยข้าราชการ	การดำเนินการทางวินัยข้าราชการ และการดำเนินการทางวินัยบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลยักษภูมิพิสัย

๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลยักษภูมิพิสัย หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่ง บุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๘. ระบบการจัดการ การติดตาม การตอบสนอง และประเมินผล

ในกรณีหน่วยงาน ได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้คณะกรรมการศูนย์รับข้อร้องเรียน รับดำเนินการ ต่อไป

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบตามที่กำหนด (๑๕ วัน) และจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ รายงานให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ ทุกระยะ ๓ เดือน

๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๓ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	มีและประกาศใช้หลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๓ ช่องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดการรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

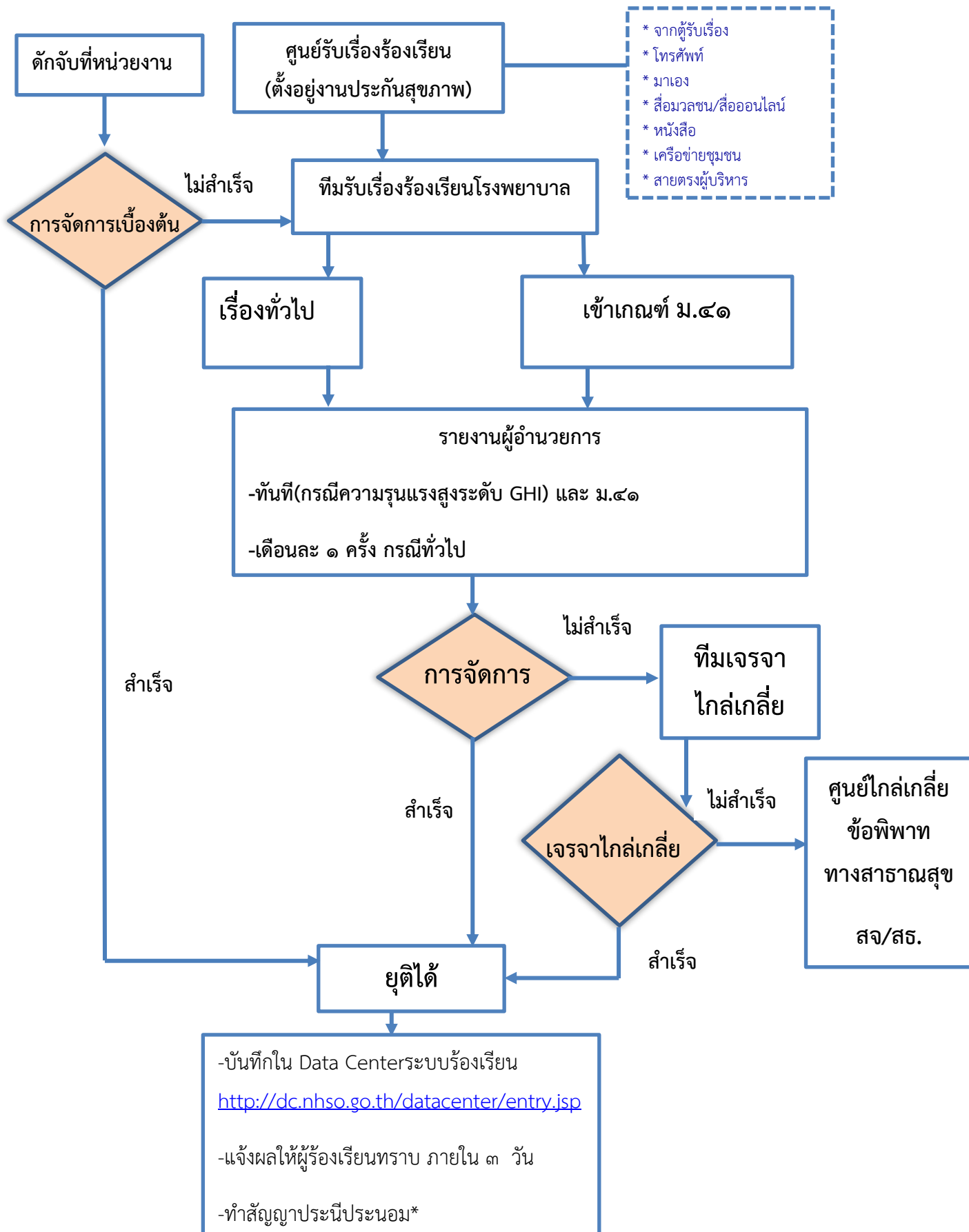
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ทุกระยะ ๖ เดือน

ภาคผนวก ก.

แผนภูมิกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ
ความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลพัจฌภูมิพิสัย

แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ
โรงพยาบาลพக்கมภิสิทธิ์



ภาคผนวก ข.

* คณะกรรมการไต่ถาม

*คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการใกล้เคียง

๑.นายแพทย์กัมพล เอี่ยมเกื้อกุล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
๒.นายแพทย์บัณฑิต หวังสันติวงศา	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓.นางยุพิน กอศรี	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	กรรมการ
๔.นางสาวสุภาพร รัตนธรรม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕.นางอุไร โชควรรกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖.นางกรรณิการ์ ช่อรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗.นายพิทักษ์ સાແກ້ວ	ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๘.นางจิริยา ฐิตะฐาน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	ช่องรับเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์ติดต่อ/ มือถือ
๑	นางจิริยา ฐิตะฐาน	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๐-๙๘๐๒๙๑๘
๒	นางจิตรา สุวรรณพันธ์	นวก.สาธารณสุข ชำนาญการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๘๗-๘๕๒๕๕๔๗
๓	นางทิพวรรณ วงคำไชย	นวก.สาธารณสุข ปฏิบัติการ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้	๐๔๓-๗๙๑๕๖๙ ๐๙๘-๑๐๖๑๘๓๖
๔	นส.สุกมล สมสา	จพง.เวชสถิติปฏิบัติ การ	ด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ หนังสือร้องเรียน/จากตู้/ สื่อออนไลน์	๐๔๓-๗๙๑๓๘๑ ๐๘๔-๘๓๓๒๗๘๑
๕	นส.เกวลิ น้อยศรี	จพง.โสตทัศนศึกษา	สื่อออนไลน์	๐๙๘-๕๘๖๔๙๐๕
๖	นส.เขมิกา ตูรัมย์	นวก.คอมพิวเตอร์	สื่อออนไลน์	๐๘๒-๕๙๒๕๒๐๙

ภาคผนวก ค.

*แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

*หนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

*แบบขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑)

๑ สถานพยาบาล.....หน่วยงานที่รับเรื่อง.....

๒ ช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน
☐ ดักจับปัญหา ☐ โทรศัพท์ ☐ จดหมาย ☐ E-mail
☐ ตั้รับความคิดเห็น ☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ.....

๓ ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูล ☐ ผู้ป่วย ☐ญาติ ☐ อื่นๆ.....

๔ ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย.....

๕ ที่อยู่ติดต่อได้.....
.....โทรศัพท์.....

๖ ชื่อผู้รับบริการ.....นามสกุล.....โทรศัพท์.....
เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง เลขที่บัตรประชาชน □□□□□□□□□□□□
สิทธิรักษา ☐ บัตรทอง ☐ ข้าราชการ.....☐ ประกันสังคม ☐ อื่น.....
HN.....อายุ.....ปี อาชีพ.....ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....
หมู่บ้าน.....ถนน.....ซอย.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๗ เรื่องร้องเรียน ☐ พฤติกรรมบริการ ☐ การรักษา ☐ คุณภาพบริการ
 ☐ สิทธิบัตร ☐ อื่นๆ.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....
.....
.....
.....

๘ การดำเนินการ.....
.....

๙ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน
 ☐ 1 วัน ☐ 7 วัน ☐ 30 วัน ☐ ,มากกว่า ๓๐ วัน

๑๐ การประสานข้อมูล ☐ แจ้งผู้ร้องเรียน ☐ ประสานข้อมูลแก่ไขงานที่เกี่ยวข้อง
 ☐ แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ใกล้เคียง ☐ อื่นๆ.....

๑๑ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย
 ☐ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา
...ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.....



ที่ มค/

โรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย
ถ.นุตจรัส ต.ปะหลาน
อ.พัยคฆุมิพิสัย มค.๔๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์ () ด้วยตนเอง
() อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

โรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขที่.....ลงวันที่.....

และโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย และได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนิน
กาต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ ไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายกำพล เอี่ยมเกื้อกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคฆุมิพิสัย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๔๓-๗๙๑๕๖๙

๐๔๓-๗๙๑๓๘๑ ต่อ ๑๐๘

แบบยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ชื่อหน่วยงานรับคำร้อง โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย

วันที่ยื่นคำร้อง.....

๑. รายละเอียดของผู้รับบริการ

๑.๑ ชื่อ - สกุล.....

๑.๒ เลขที่บัตรประชาชน

๑.๓ สิทธิตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพ ☐ มี ☐ ไม่มี

๑.๔ อาชีพรายได้.....สถานภาพอื่น.....

(ระบุให้ทราบถึงภาระที่ผู้รับบริการจะต้องรับผิดชอบ เศรษฐฐานะ)

๑.๕ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....โทร.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาล

๒.๑ ชื่อหน่วยบริการ.....

๒.๒ สถานที่ตั้ง.....

๒.๓ วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

๒.๔ เหตุที่เข้ารับรักษาพยาบาล.....

๒.๕ ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้แก่

.....

.....

(บอกเล่าหรือบรรยายถึงเหตุการณ์และความเสียหายต่างๆ ที่ได้รับและระบุความต้องการ)

๓. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ ๑ ไม่ต้องกรอก)

๓.๑ ชื่อ-สกุล.....

๓.๒ เลขที่บัตรประชาชน

๓.๓ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๓.๔ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวกโทรศัพท์.....

๔. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ยื่นคำร้องและผู้รับบริการ)

☐ ๔.๑ สำเนาบัตรประชาชน

☐ ๔.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน

☐ ๕.๓ เอกสารทางการแพทย์หรือรายละเอียดข้อมูลอื่นๆ (ถ้ามี)

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/คำชมเชย/ข้อเสนอแนะ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

-อ่าน/วิเคราะห์/คัดแยกเรื่อง
-ลงทะเบียน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทุกช่องทาง
ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียน
และแก้ไขข้อขัดแย้ง

คำชมเชย

คำร้องเรียน

ด้านการพยาบาล

ด้านการแพทย์

ด้านอื่นๆ

ด้านการพยาบาล

ด้านอื่น ๆ นอกเหนือ
จากด้านการพยาบาล

หัวหน้า
กลุ่มการพยาบาล

ประธาน
องค์กรแพทย์

หน่วยงาน

หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

รองฯ แพทย์

หน่วยงานที่อยู่
ในความดูแลรับผิดชอบ
ของกลุ่มการพยาบาล

แพทย์ Staff

