



โรงพยาบาลอัมพวา  
Amphawa Hospital

คู่มือ การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอัมพวา  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

คำนำ โรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเป็น แนวทาง ให้ประชาชน ผู้ร้องเรียนผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการให้บริการของโรงพยาบาลอัมพวา สามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ร้องเรียน ความเสียหาย จากการ รักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุร้ายกาจอื่นๆที่ก่อให้เกิด ความเสียหายหรืออาจเป็นอันตรายต่อ สุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไป ปรับปรุง แก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหรือ ประชาชนในด้านต่างๆได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยประชาชนสามารถติดตามขั้นตอนการร้องเรียน การแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งได้ข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ต่อไป

ตามที่คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอัมพวา ได้รับมอบหมายให้มี หน้าที่ในการดำเนินงาน จัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน และ การปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอัมพวา สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม จากผู้มารับบริการ หรือประชาชน ตลอดจนข้อเสนอแนะ คำชม ข้อติติงหรือปัญหา ในระบบบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล นำเรื่องร้องเรียนมา วิเคราะห์อย่างเป็นระบบและวางแผนแก้ไข นั้น คณะกรรมการใกล้เคียง และรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกรวย จึงได้ จัดทำคู่มือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ วัตถุประสงค์ 1. เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชน ผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความ เป็นธรรม จากการ ให้บริการของโรงพยาบาลอัมพวา รับทราบกระบวนการ ขั้นตอน และช่องทางการจัดการเรื่อง ร้องเรียนต่างๆ 2. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ข้อร้องเรียน ความเสียหายจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุร้ายค่าอื่นๆที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรืออาจเป็นอันตราย ต่อสุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง 3. เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาล อัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม 4. เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน นำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถ ช่วยเหลือผู้รับบริการหรือประชาชนในด้านต่างๆได้อย่าง มีประสิทธิภาพ 5. เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข 6. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การ บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ 7. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาล อัมพวาทราบกระบวนการ 8. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียน ขอบเขต คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด สมุทรสงครามนี้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินงานของ หน่วยงานต่างๆภายในโรงพยาบาลอัมพวาประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ ๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ ๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการ ร้องเรียน ๖. ช่องทางการร้องเรียน โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทราบและ หาแนว ทางแก้ไข ปัญหาและรายงานให้คณะกรรมการทราบ เพื่อสรุปผลเสนอรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

คำจำกัดความ “ร้องเรียน” หมายถึง การเสนอเรื่องราว “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องราวที่ ผู้ร้องเรียนประสงค์ ให้ได้รับความปลดทุกข์หรือ แก้ไข หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรือเดือนร้อน หรือมองเห็นว่าอาจ สร้าง ความเสียหายหรือเดือดร้อน “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลอัมพวา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การ จัดซื้อจัดจ้าง กระทำโดยมิ ชอบและไม่เป็นไปตาม พรบ.ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ 2560 “หน่วยงาน” หมายถึง กลุ่ม งาน/งาน/แผนกต่างๆในโรงพยาบาลอัมพวา “การบริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ “การให้บริการ” หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ “ผู้ให้บริการ” หมายถึง ผู้คอยช่วยให้บริการอำนวยความสะดวก ต่างๆ “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการหรือประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการการ อำนวยความสะดวก ต่างๆจากส่วนราชการ “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานใน โรงพยาบาลอัมพวา “ข้อเท็จจริง” หมายถึง ความจริง ความเป็นจริง สรุป “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการ เรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ ปัญหา การให้บริการ ข้อคิดเห็น คำติติง คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอ ข้อมูล “การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรม อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง “ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา หรือ หัวหน้ากลุ่ม งาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงระบบหรือ ขั้นตอน การ ดำเนินการตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ “หน่วยงานภายนอก” หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลอัมพวา ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน 1. แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอัมพวา 2. ช่องทางการ ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ Facebook E-mail Website กระทั่งต่างๆ เปิดรับและตรวจสอบทุกวัน ในวันและ เวลาราชการ 3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน กำหนดเปิดตู้ทุกวันจันทร์ที่ 1 และ 3 ของทุกเดือน 4. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการลงทะเบียน บันทึกข้อร้องเรียน และออกเลขกำกับ 5. เสนอ ใส่แฟ้มรายงานให้ผู้เฝ้าระวังการโรงพยาบาลอัมพวาทราบ

6. หากวิเคราะห์ระดับความรุนแรงเร่งด่วนของข้อร้องเรียน กรณี เกิดความรุนแรงระดับ 3 และ 4 ให้ประสานทีมใกล้เคียง และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวาทราบ ภายใน 24 ชั่วโมง 7. ส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขเรื่องร้องเรียน 8. หน่วยงานสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และส่งผลการดำเนินการกลับคณะกรรมการ จัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเขียนใบ Incident Report (IR) ส่งผลหรือแจ้งกลับให้ทีมบริหารความเสี่ยง (RM) 9. ทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลอัมพวาสรุปและรายงานผลให้ทีมนำ (HA) และ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลอัมพวาทราบ 10. มีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียน (มีการระบุชื่อ เบอร์โทรศัพท์) 11. รายงานผู้บริหารทราบ 12. ติดตามประสิทธิผลให้ผู้รับบริการทราบต่อไป ส่วนงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการและ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้ 1. คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอัมพวา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลต่างๆ ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลอัมพวา 2. กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง จาก ประชาชน หรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณี ดังต่อไปนี้ 2.1 การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า 2.2 การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อ จัดจ้างและ การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น 2.3 เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมา เพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง ระยะเวลาดำเนินการ จัดลำดับตามความเร่งด่วน เรื่องปกติ ภายใน 1 สัปดาห์ หากกรณีมีความเร่งด่วน ดำเนินการ ภายใน 24 ชั่วโมง การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน 1. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ และหาแนวทางแก้ไข 2. รวบรวมรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน 3. คณะกรรมการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง 4. มี รายงานผลการร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน

วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน บุคคลภายนอกสามารถทำการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่โรงพยาบาล  
อัมพวา กำหนด ซึ่ง กำหนดไว้หลายช่องทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก

