

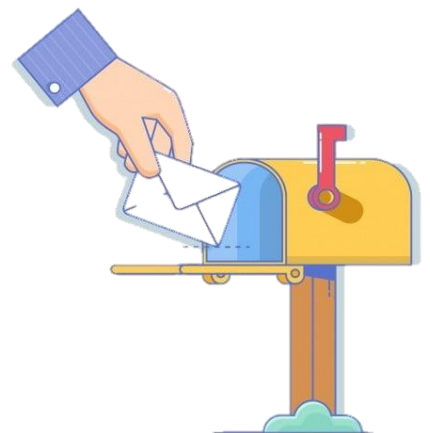


คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลตาพระยา

อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ปีงบประมาณ 2567



บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ทางโรงพยาบาลตาพระยา ได้เห็นถึงความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลตาพระยา เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไขให้เหมาะสมในการให้บริการ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลตาพระยาที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลตาพระยามีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลตาพระยาที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทราบถึงกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งคณะกรรมการระบบบริการและการมุ่งเน้นผู้ป่วย (PCF) ซึ่งในกรณีที่มีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการถึงความประสงค์ของการมารับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ
- ๑.๔ ดำเนินการให้บริการตามประเภทงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่าง

มีประสิทธิภาพ

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลตาพระยา เลขที่ ๖๘๑ หมู่ ๑ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

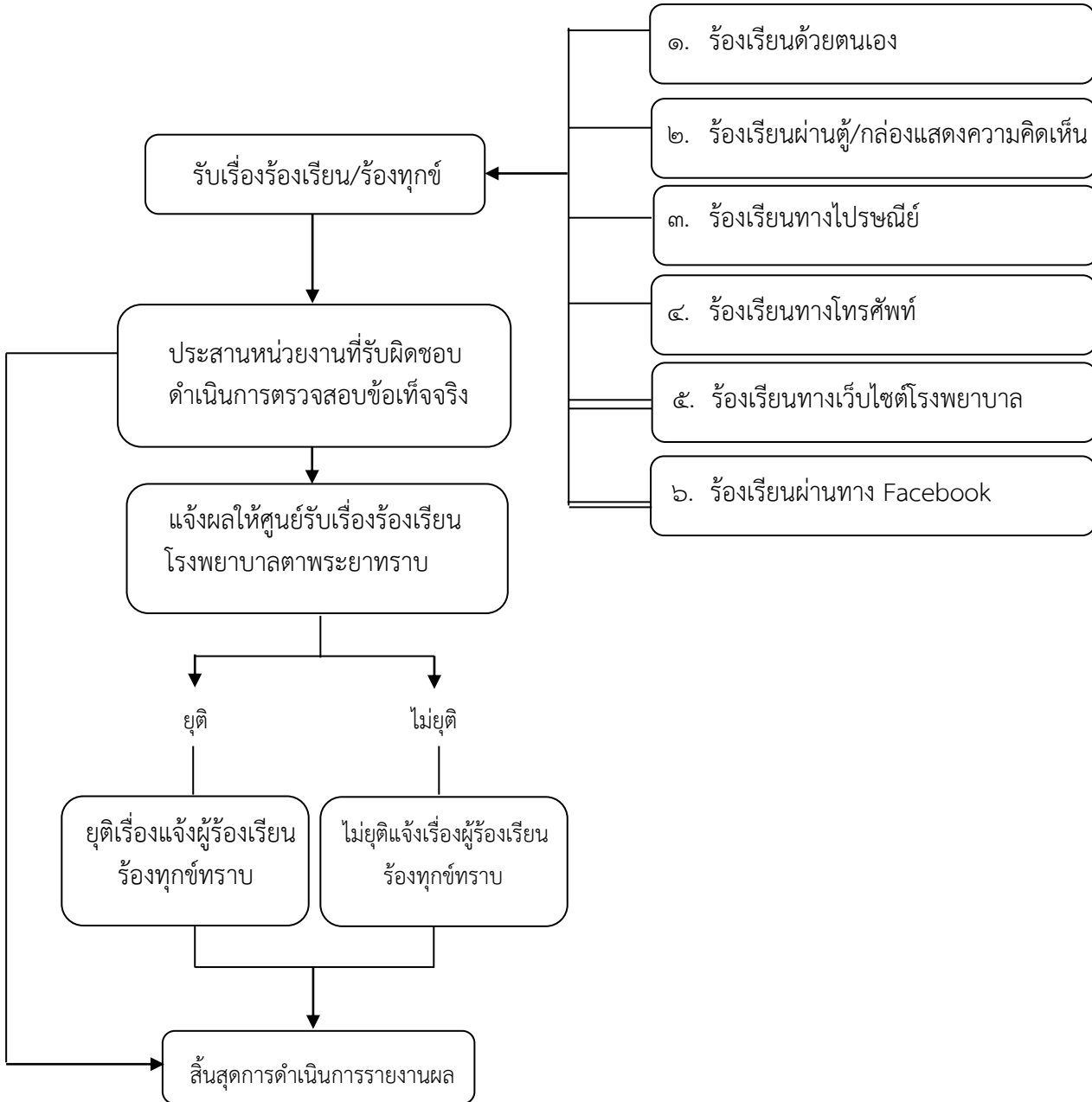
ผู้รับบริการ	หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของโรงพยาบาลตาพระยา
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตาพระยา ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook
เจ้าหน้าที่	หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน	หมายถึงแบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
คำร้องเรียน	หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก การดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่ โรงพยาบาลตาพระยา เลขที่ ๖๘๑ หมู่ ๑ ต.ตาพระยา อ.ตาพระยา จ.สระแก้ว ๒๗๑๘๐
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๓๗๒๖-๙๐๐๙ กด ๑๐๑
- ๕) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลตาพระยา <http://www.tpyhos.go.th/>
- ๖) ร้องเรียนทาง Facebook ”โรงพยาบาลตาพระยา จังหวัดสระแก้ว”

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลตาพระยา
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และประสานงานได้อย่างรวดเร็ว

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล้องรับความความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๓๗๒๖-๕๐๐๙ กิต ๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลตาพระยา http://www.tpyhos.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนทาง Facebook "โรงพยาบาลตาพระยา จังหวัดสระแก้ว"	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตาพระยา

๖๘๑ หมู่ ๑ ต.ตาพระยา อ.ตาพระยา

จ.สระแก้ว ๒๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาพระยา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลตาพระยาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน..... ชุด

๒) จำนวน..... ชุด

๓) จำนวน..... ชุด

๔) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

