

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลกาบัง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



โทร. ๐๗๓-๒๓๙๓๒๓

โทรสาร. ๐๗๓-๒๓๙ ๑๙๙

[www.kabanghospital.go.th/kabang/](http://www.kabanghospital.go.th/kabang/)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกาบัง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะผู้จัดทำ  
โรงพยาบาลกาบัง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑ บทนำ	๔
๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๕
๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๔ การกำหนดผู้รับผิดชอบงาน	๗
๕ หลักเกณฑ์และการตอบสนองข้อร้องเรียนร้องทุกข์	๑๐
๖ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์	๑๒
๗ ช่องทางผู้รับบริการภายนอกจะทำการร้องเรียน	๑๓

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอบราสาท ด่วนที่สุด ที่ สร ๐๐๒๓.๑๔/ว ๗๕๔ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้ แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอ การบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกาบัง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลกาบัง มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลกาบัง ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

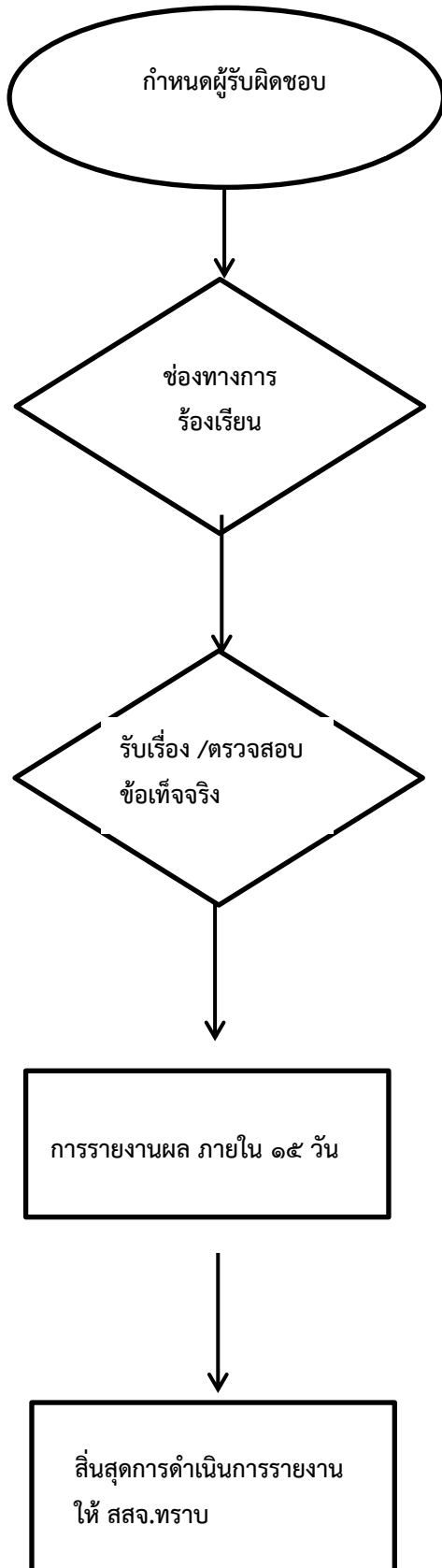
### ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณา  
ความเห็น
  - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
  - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลกาบัง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๓ วัน
  - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกาบัง โทรศัพท์ ๐๗๓ ๒๓๙ ๓๒๓

แผนผังการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลกาบัง

ขั้นตอนและการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงาน



๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๑. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ 7 ช่องทาง
๒. การบันทึกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. รับเรื่องภายใน ๑ - ๓ วันทำการ

๑. แยกประเภทงานเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. ทบทวนพิจารณากรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกาบัง

๑. กรณียุติ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๒. กรณีไม่ยุติ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๓. ประสาน สสจ. กรณีไม่สามารถหาข้อยุติในโรงพยาบาลได้
๔. จัดทำทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การสรุปรายงานการดำเนินงาน แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นภายใน ๓๐ วัน

## การกำหนดผู้รับผิดชอบงาน

ผู้รับผิดชอบงาน

คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกาบัง

คำสั่งโรงพยาบาลกาบัง

ที่ ๑๙/๒๕๖๔

เรื่อง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

.....

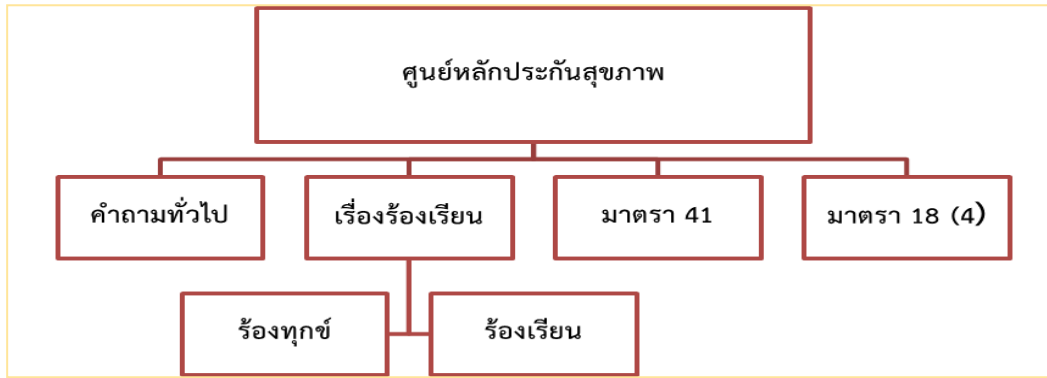
ด้วยปัจจุบันผู้รับบริการมีความคาดหวังถึงผลการให้บริการของโรงพยาบาล แต่บางครั้งอาจไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง เป็นผลให้เกิดข้อพิพาททางการแพทย์ด้านหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกาบัง จึงได้นำหลักแนวคิดในการจัดการข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธีโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้งโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้นโรงพยาบาลกาบัง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกาบัง ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายชำชูดิน ดายะ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาบัง	ประธาน
๒. นายรวิศุทธิ์ ล่องเซง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวสาอีดา มะย็อง	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๔. นางต่วนนุรหุสนีย์ รงโซ๊ะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวอารันตี มุสลีมานุกูล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสุมาวดี รอฮีม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวสุไวย๊ะ สล่ำหมาด	นักจิตวิทยา	กรรมการ
๘. นางสาวนุรมา ชง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. ประสานประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามข้อร้องเรียน
๒. ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี
๓. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาการเยียวยาเบื้องต้น เช่น การจัดการของเยี่ยม บริการห้องพิเศษ และการร่วมทำบุญงานศพ เป็นต้น
๔. รายงานผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบเป็นระยะๆ และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย
๕. สรุปรายงานการไกล่เกลี่ย ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกเดือน และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ทุกเดือน
๖. ติดตามผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด



### ๑. เรื่องสอบถาม

เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง

- การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธี สถานที่ หลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน วิธีการดำเนินการแก้ไขสิทธิย่อยต่างๆ รวมถึงเอกสารปลดสิทธิซ้ำซ้อน ข้าราชการ ประกันสังคม เป็นต้น
- สิทธิประโยชน์การรับบริการ เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความคุ้มครองและไม่ได้รับความคุ้มครอง ว่าโรคที่เป็นหรือยาที่ใช้สามารถใช้สิทธิได้หรือไม่ เป็นต้น
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการไปใช้บริการในกรณีต่างๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง เช่น การใช้บริการกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน กรณีประสบอุบัติเหตุ เข้ารับบริการที่หน่วยบริการอื่นจะต้องดำเนินการอย่างไร
- ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ เป็นการติดต่อเพื่อขอตรวจสอบสิทธิต่างๆ ผ่านหน้า website เช่น ตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพ ตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการอนุมัติสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการลงทะเบียน
- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการอื่น เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม

### ๒. เรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ

๒.๑ เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จำแนกเป็น

- หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัย แผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยา ให้ยาผิด
- ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับไม่ได้รับความสะดวกในการหน่วยบริการ ได้แก่ รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล
- ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บค่าบริการในหน่วยบริการ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลเพิ่ม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เลนส์ตา กระจกจระ กระจกใส่แว่น เข็มฉีดยา
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธให้ใช้สิทธิ ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษากรณีเกินศักยภาพ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย

๒.๒ เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/ เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๔๕ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ



- การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ เป็นเรื่องที่ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกเกี่ยวกับการลงทะเบียน ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วแต่ยังไม่ได้รับสิทธิ รายละเอียดหน้า website ผิด ถูกลงทะเบียนโดยพลการ

- สิทธิไม่ตรงตามจริง(สิทธิซ้ำซ้อน) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสิทธิการรักษาปัจจุบันไม่ตรงตามสิทธิที่ผู้รับบริการมีอยู่จริง ได้แก่ สิทธิซ้ำซ้อนข้าราชการ สิทธิซ้ำซ้อน ประกันสังคม สิทธิคนไทยในต่างประเทศ

- เรื่องอื่นๆ

- ขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่นอกเหนือจากสิทธิประกันสุขภาพ

- ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการแก้ไข ปรับปรุงระบบหลักประกันสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น

๓. เรื่องการประสานส่งต่อผู้ป่วยในระบบหลักประกันสุขภาพ

๔. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑\*\* เป็นเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

๕. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่น เป็นเรื่องร้องเรียนจากการใช้สิทธิสวัสดิการอื่นของผู้มีสิทธิ นั้นๆ เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม

## หลักเกณฑ์และการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กรณีที่ ๑ คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

- ๑.๑ คณะกรรมการ RM ส่งข้อมูลการร้องเรียนให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับคำร้อง
- ๑.๒ คณะกรรมการ RM ส่งข้อมูลให้ทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนหาแนวทางแก้ไข ระบุวันส่งกลับ ( ๓ วันสำหรับเรื่องด่วน และ ๑๕ วันสำหรับเรื่องทั่วไป)
- ๑.๓ ในกรณีที่รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลตามฟอร์ม แจ้งผู้ร้องเรียนว่าจะดำเนินการให้เร็วและจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หากประสงค์จะให้แจ้งให้ทราบ
- ๑.๔ หากเรื่องนั้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยงานใดๆหรือกรณีเร่งด่วน คณะกรรมการ RM นำเรื่องนั้นส่งให้ผู้อำนวยการสั่งการ
- ๑.๕ เมื่อหน่วยงานแก้ไขแล้วส่งข้อมูลกลับมาให้คณะกรรมการ RM ( ๓ วันสำหรับเรื่องด่วน และ ๑๕ วันสำหรับเรื่องทั่วไป)
- ๑.๖ คณะกรรมการ RM นำเสนอผู้อำนวยการลงความเห็นชอบ หากไม่เห็นชอบให้ดำเนินการจนแล้วเสร็จ
- ๑.๗ ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียนถึงผลการแก้ไขด้วยหนังสือราชการ (หากระบุชื่อ ที่อยู่) และประชาสัมพันธ์โดยการติดบอร์ด ข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนของ รพ.และรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

กรณีที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ๒.๑ คณะกรรมการ RM รวบรวมข้อเสนอแนะและพิจารณาว่าสมควรให้หน่วยงาน/ทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไข
- ๒.๒ ฝ่าย/งานใดที่ดำเนินการเสร็จ ให้ส่งกลับที่ คณะกรรมการ PCF และศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ ส่งให้ผู้อำนวยการลงความเห็นชอบ พร้อมเก็บไว้เป็นหลักฐาน

กรณีที่ ๓ ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากสื่อสาธารณะ

- ๓.๑ Admin เขียนอุบัติการณ์รายงานความเสี่ยง
- ๓.๒ Admin รวบรวมข้อมูลเสนอ คณะกรรมการ RM
- ๓.๓ คณะกรรมการ RM และศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ พิจารณา ถิ่นกรองข้อเท็จจริงเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง และให้ฝ่าย/งานที่ได้รับสั่งการ ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน เสนอผู้อำนวยการภายใน ๓ วัน
- ๓.๔ ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการแก่สื่อสาธารณะที่มาของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ตามระเบียบราชการทันทีและหากสอบกลับถึงผู้ร้องเรียน ให้แจ้งตามแบบหนังสือราชการด้วย

กรณีที่ ๔ คำชมให้นำเสนอผู้อำนวยการโดย

- ๔.๑ คำชมจากช่องทางต่างๆเช่น ตู้แสดงความคิดเห็น/ เว็บไซต์ รพ./ จากการค้นหาของเจ้าหน้าที่/จาก social media คำชมจากสื่อมวลชน จดหมายหรือสื่ออื่นๆ
- ๔.๒ เสนอเมื่อพบหรือได้รับ
- ๔.๓ เมื่อผู้อำนวยการอนุญาตให้เผยแพร่คำชม ให้ทีม RM ดำเนินการเผยแพร่ต่อไปโดย ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์และประกาศรายชื่อในการประชุมเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

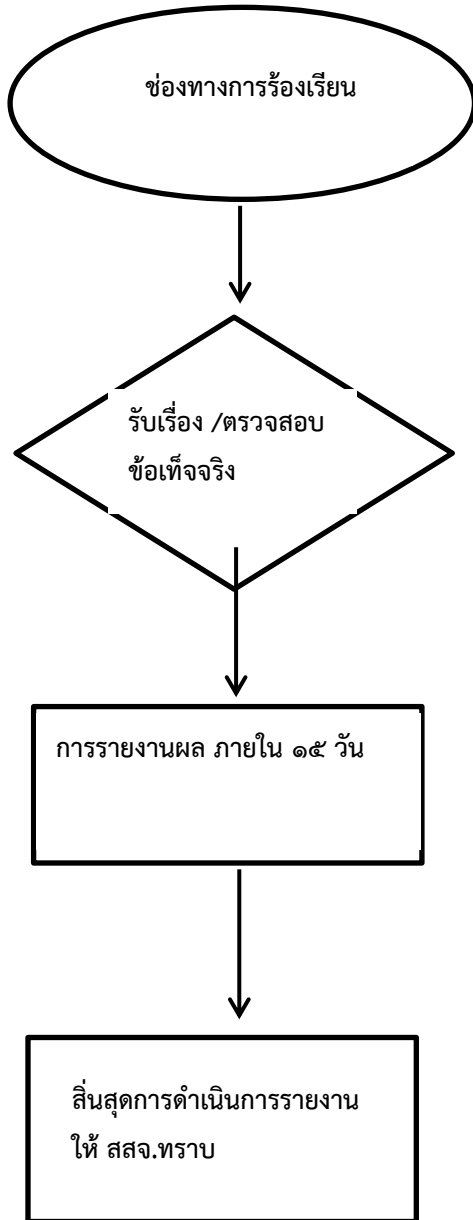
กรณีที่ ๕ บัตรสนเท่ห์

คณะกรรมการ RM พิจารณารวบรวมข้อมูล หาข้อบกพร่องหรือปัญหาที่อาจเกี่ยวข้องกับข้อความดังกล่าว  
เสนอผู้บริหาร เพื่อหาวิธีการป้องกันแก้ไข ความเสี่ยงที่อาจจะเกี่ยวข้องกับข้อความดังกล่าว

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลกาบัง

ขั้นตอนและการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงาน



๑. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ 7 ช่องทาง
๒. การบันทึกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. ทบทวนพิจารณากรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกาบัง

๑. กรณียุติ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๒. กรณีไม่ยุติ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๓. ประสาน สสจ. กรณีไม่สามารถหาข้อยุติในโรงพยาบาลได้
๔. จัดทำทะเบียนร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การสรุปรายงานการดำเนินงานแจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

### ช่องทางผู้รับบริการภายนอกจะทำการร้องเรียน

มีช่องทางดังนี้

๑. ร้องเรียนโดยตรง ติดต่อด้วยตนเอง ณโรงพยาบาลกาบัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลกาบัง
๓. แบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ/จากการค้นหาของเจ้าหน้าที่
๔. social media /face book/E-mail/ page รพ /เว็บไซต์ [www.kabanghospital.go.th](http://www.kabanghospital.go.th)
๕. ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ๐๗๓ - ๒๓๙ ๓๒๓
๖. จากข้อร้องเรียนผ่านผู้ว่าฯ สสจ. ศอบต.
๗. ร้องเรียนผ่าน จดหมาย/ไปรษณีย์ โรงพยาบาลกาบัง ๒๐๕ ม. ต.กาบัง อ.กาบัง

จ.ยะลา ๙๕๑๒๐

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
โรงพยาบาลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา

ชื่อหน่วยงาน: .....โรงพยาบาลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา.....

วัน/เดือน/ปี : .....๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗.....

หัวข้อ: .....เผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และช่องทางการ  
ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗.....

**รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)**

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข  
(ศปท) ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกระทรวง  
สาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทาง  
ราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๙ (๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐ ต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารราชการไว้ให้  
ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ จึงขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และช่องทางการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลกาบัง

Link ภายนอก:

.....

หมายเหตุ:

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวนุรมา ชง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
วันที่...๒๐...เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายการียา อารีบุหงา)

ตำแหน่ง รักษาการแทนผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาบัง  
วันที่...๒๐... เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายอิมรอน แสแลม)

ตำแหน่ง พนักงานบริการ  
วันที่...๒๐...เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗