



คู่มือปฏิบัติงาน

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

คำนำ

อาศัยอำนาจตามตามในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลเกาะพะงัน ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการ
ดำเนินการต่างๆของโรงพยาบาลเกาะพะงัน เพื่อที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถตรวจสอบเสนอแนะ การ
ดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงันได้รวบรวม
ขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ นำแนวคิด/ขั้นตอนสำคัญในการ
ปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้
จัดทำคู่มือจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งภายในคู่มือ
การจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่อง
ร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน และคำสั่งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเกาะพะงัน

บทที่ ๑

บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด โรงพยาบาลเกาะพะงันได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบ โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านต่างๆ จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลเกาะพะงัน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลการค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับงานของโรงพยาบาลเกาะพะงัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป
๓. เพื่อให้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๒ ขอบเขต

๑. ช่องทางการร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะพะงัน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะพะงัน ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้
 - ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาโรงพยาบาลเกาะพะงัน จากช่องทางต่างๆ
 - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลงทะเบียน แยกแยะข้อร้องเรียน และประเมินความรุนแรง

- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน
- กรณีไม่ยุติและเร่งด่วน รายงานผู้อำนวยการ
- กรณียุติบันทึก FR-NR๑๓-๐๗๐ และตอบกลับข้อร้องเรียนกรณีทราบชื่อที่อยู่ผู้

ร้องเรียน

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้เสนอเรื่องเรียนมา แยกเป็น ๓ ประเภทดังนี้

(๑) การบริหารจัดการ

(๒) มาตรฐานวิชาชีพ

(๓) พฤติกรรมบริการ

(๔) อื่นๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน

หน่วยงานรับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลล์ติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในระยะเวลาและนำลงเว็บไซต์

การดำเนินการหมายถึง การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมิน หมายความว่า

- (๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน
- (๒) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
- (๓) การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

| ขั้นตอน |
|---|
| ๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง |
| ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน |
| ๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะพะงัน / คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน |
| ๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้อำนวยการ |
| ๕. ติดตามทุกกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา |
| ๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบในไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔ |

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

| หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ | ขั้นตอน |
|---|---|
| เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | ๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานในไตรมาสที่ ๒๑ และไตรมาสที่ ๔ |

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

- (๑) จัดทำบอร์ดประชาชนสัมพันธ์ในโรงพยาบาลเกาะพะงัน
- (๒) จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการช่องทางการร้องเรียน
- (๓) ใช้สื่อ/เว็บไซต์โรงพยาบาลเกาะพะงัน

แผนการประชาสัมพันธ์

| ลำดับ | กิจกรรม | เนื้อหา | สถานที่ |
|-------|---------------------------|--|-------------------------------|
| ๑ | จัดทำบอร์ดประชาชนสัมพันธ์ | ๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | โรงพยาบาลเกาะพะงัน |
| ๒. | จัดแผนผัง | ๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน | โรงพยาบาลเกาะพะงัน |
| ๓. | สื่อ/เว็บไซต์ | ๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. การตอบกลับข้อร้องเรียน | เว็บไซต์ของโรงพยาบาลเกาะพะงัน |

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะพะงัน

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย โรงพยาบาลเกาะพะงัน เลขที่ ๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลเกาะพะงัน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๘๐

๓. ร้องเรียนทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๗๗๐๓๔ ต่อ ๑๑๑

๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒-๘๑๘๒๐๒๕

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.kpho.go.th

๑. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๔) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๕) ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน |
|--|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| โทรศัพท์/Call Center | ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง | ภายใน ๑ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| หนังสือ / จดหมาย / Fax | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย) | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| เว็บบอร์ด/E-Mail ของหน่วยงาน | ทุกวันทำการ (เช้า - บ่าย) | ภายใน ๗ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น | ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) | ภายใน ๑ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |

หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พึงพอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์

