



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๗๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๒๓

ที่ สข ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒/๒๕๓๙ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วย โรงพยาบาลบางกล้า ได้จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน ผู้ใช้บริการ และ บุคลากรของโรงพยาบาล ทราบขั้นตอน แนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ถูกต้องทั้งกระบวนการร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน การตอบสนองเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแจ้งผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเสนอแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

- ๑. คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่ออนุมัติ
๒. แจ้งทุกหน่วยงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
๓. อนุมัติเผยแพร่เอกสารดังกล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
[www.bangklamhospital.go.th/ita](http://www.bangklamhospital.go.th/ita)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอุเสิน ชื่นอารมณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.bangklamhospital.go.th](http://www.bangklamhospital.go.th) หรือ สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

ผลการพิจารณา

(  ) อนุมัติ

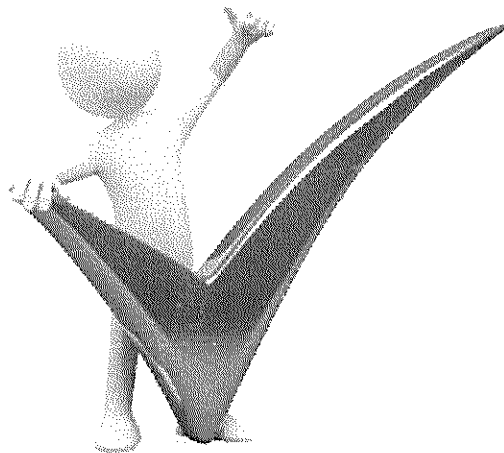
(  ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

## คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา

## คู่มือปฏิบัติงาน

### บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา หมายถึงเรื่องที่ได้รับบริการ หรือ องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลบางกล้า ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง , การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบ , เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น

### เจ้าหน้าที่

หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว รวมถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มจ้างเหมาบริการ

### วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

### ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ

### กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

### เครื่องมือ อุปกรณ์

- เครื่องบันทึกเสียง
- กล้องถ่ายรูป
- คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเตอร์
- คู่มือ / ระเบียบ / แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลบางกล้า ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ประชาชน รวมถึง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีกระบวนการจัดการ การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญที่จะยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลบางกล้า ได้จัดทำคำสั่ง คำสั่งโรงพยาบาลบางกล้า เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วต่อไป

โรงพยาบาลบางกล้า กำหนดเรื่องร้องเรียน เป็น ๒ ประเภทดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### แนวทางการปฏิบัติงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่กรณีไม่สามารถหยุดยั้งได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง / ทีมค้นหาข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กรณีมีการใกล้ชิด ทีมใกล้ชิด ดำเนินการและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- กลุ่มงานประกันสุขภาพสรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า  
[WWW.bangklamhospital.go.th](http://WWW.bangklamhospital.go.th)

## ๒. ผู้รับผิดชอบ

๒.๑ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

๒.๒ คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

## ๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนถึงขั้นตอนการแจ้งหรือตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

## ๔. การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับ โดยผู้ร้องเรียนต้องให้ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อจะได้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ หรือ สอบถามเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กรณีที่ไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้อง จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่าน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

#### ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

บุคคลภายนอกสามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางกล้า หรือ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยให้ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อจะได้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ หรือ สอบถามเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กรณีที่ไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้อง จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่าน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

#### ๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๖.๑ รับจาก สปสช. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
- ๖.๒ รับทางจดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น
- ๖.๓ โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔-๓๒๘๒๒๑-๒)
- ๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
- ๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางกล้า และ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
- ๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๖.๗ ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
- ๖.๘ เว็บไซต์โรงพยาบาลบางกล้า [www.bangklamhospital.go.th](http://www.bangklamhospital.go.th)

แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา

