

คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลป่าดงเบซาร์  
จังหวัดสงขลา

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

### เรื่อง

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

บทที่ ๑ วัตถุประสงค์

บทที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (Flow chart)

บทที่ ๓ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### หน้า

ก

ข

๑

๑

๒

๓

## บทที่ ๑

### บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชน เป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของ โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร่ำร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการทราบถึง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (Flow chart) โรงพยาบาลปาดังเบซาร์

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

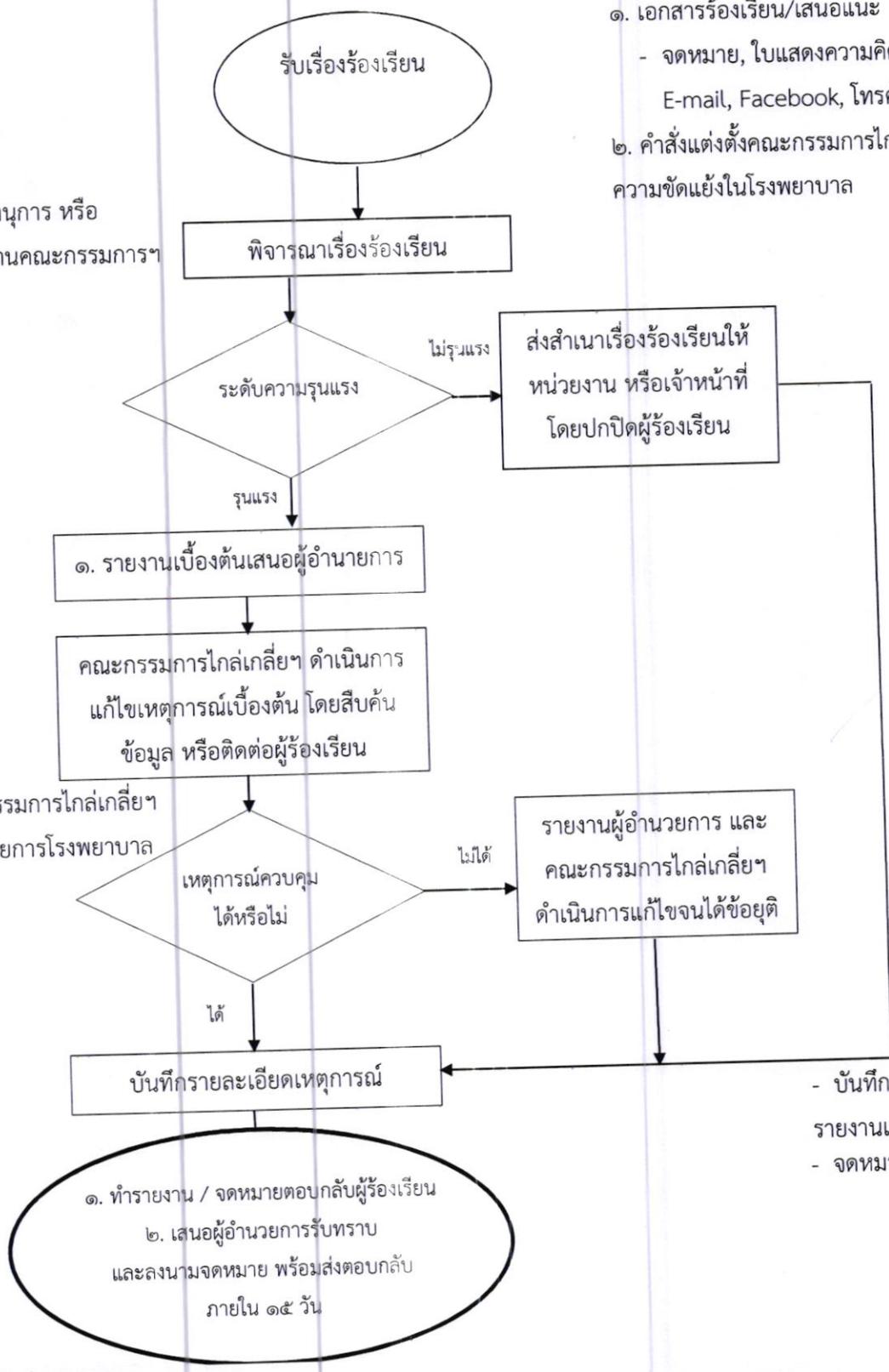
วิธีปฏิบัติงาน

- เลขานุการ หรือ  
ประธานคณะกรรมการฯ

- ๑. เอกสารร้องเรียน/เสนอแนะ
  - จดหมาย, ใบแสดงความคิดเห็น, E-mail, Facebook, โทรศัพท์
- ๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวน  
ความขัดแย้งในโรงพยาบาล

- คณะกรรมการไต่สวน  
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- บันทึกข้อความ  
รายงานเหตุการณ์  
- จดหมายราชการ



## บทที่ ๓

### แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
  - ๑.๑ จัดทีมรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
  - ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
  - ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
  - ๒.๑ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ได้แก่
    - ๒.๑.๑ Facebook : padang-beser Hospital
    - ๒.๑.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน
    - ๒.๑.๓ ทางไปรษณีย์ : ๔๒ หมู่ ๙ ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตตา จังหวัดสงขลา ๙๐๒๔๐
    - ๒.๑.๔ <http://www.padangbesarhospital.com>
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน
  - ๓.๑ เลขานุการ หรือประธานฯ พิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน
    - ๓.๑.๑ กรณีไม่รุนแรง
      - ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยปกปิดผู้ร้องเรียน
      - บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์
    - ๓.๑.๒ กรณีรุนแรง
      - รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการ
      - คณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงานผู้อำนวยการ พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์
๔. ทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการรับทราบและลงนามจดหมายพร้อมส่งตอบกลับ ภายใน ๑๕ วัน