

คู่มือการจัดการ  
ข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลวิหารแดง  
อำเภอวิหารแดง  
จังหวัดสระบุรี

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลวิหารแดง อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

### ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวิหารแดง เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ในเขตพื้นที่อำเภอวิหารแดง โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลวิหารแดงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลวิหารแดง จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอนและกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานอย่าง โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค แยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้น โรงพยาบาลวิหารแดง จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ให้มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๓
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิหารแดง จังหวัดสระบุรี สอดคล้องกับ เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิหารแดง (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระบุรี ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม และเดือนกันยายน)

## คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ประสานใจ โรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ประสานใจโรงพยาบาลวิหารแดง ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ประสานใจโรงพยาบาลวิหารแดงสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลวิหารแดง ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลวิหารแดงผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิหารแดง

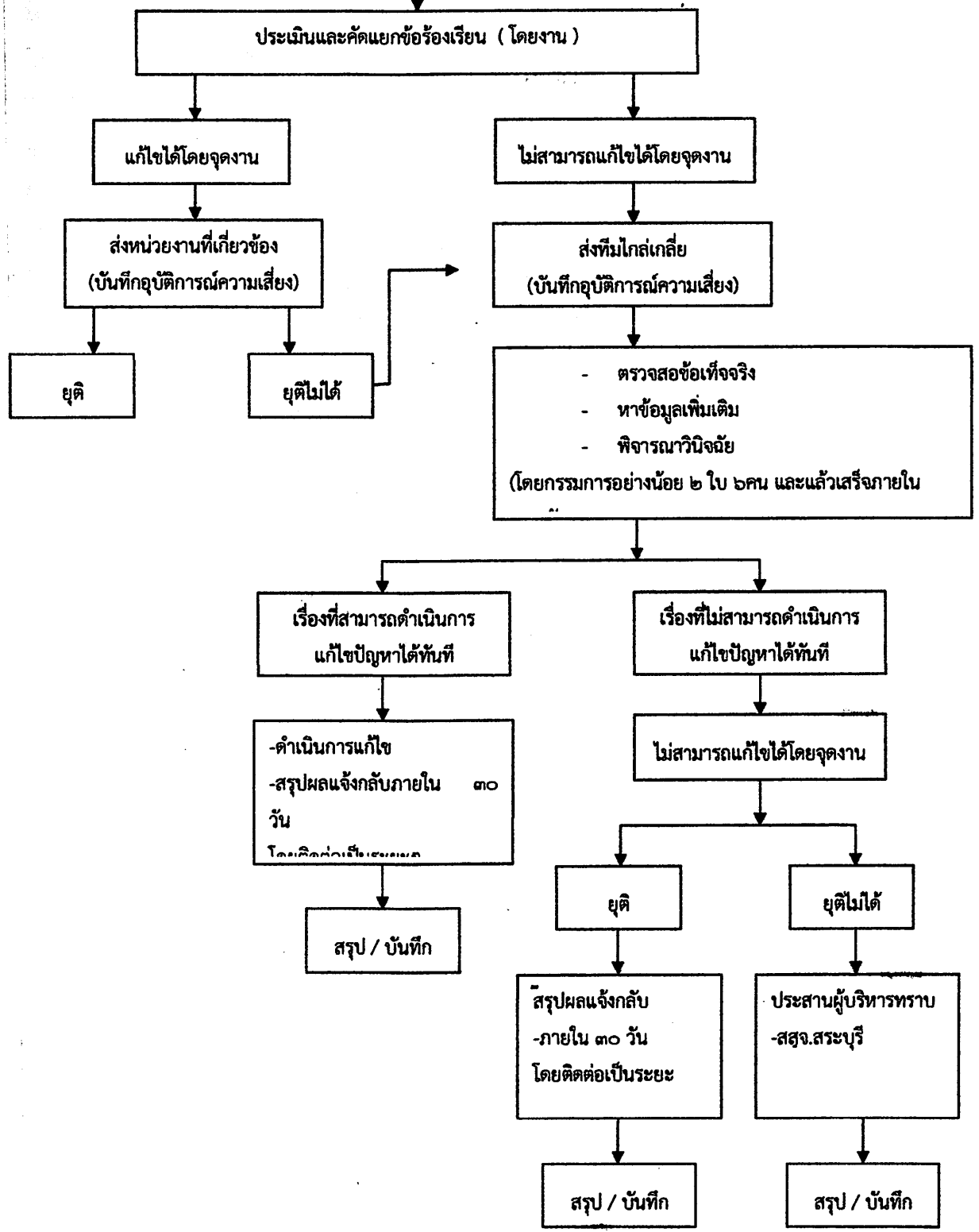
ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลวิหารแดง
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๒๗ ๗๘๓๐
- ๓) หนังสือ จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลวิหารแดง เลขที่ ๒๐๐ หมู่ ๓ ตำบลบ้านลำ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๕๐ โทรสาร ๐ ๓๖๒๗ ๗๘๒๙
- ๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการงานรังสีเอกซเรย์ โรงพยาบาลวิหารแดง
- ๕) ทาง Internet : <https://wihanhosp.go.th/index.php>
- ๖) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ โทร ๑๓๓๐

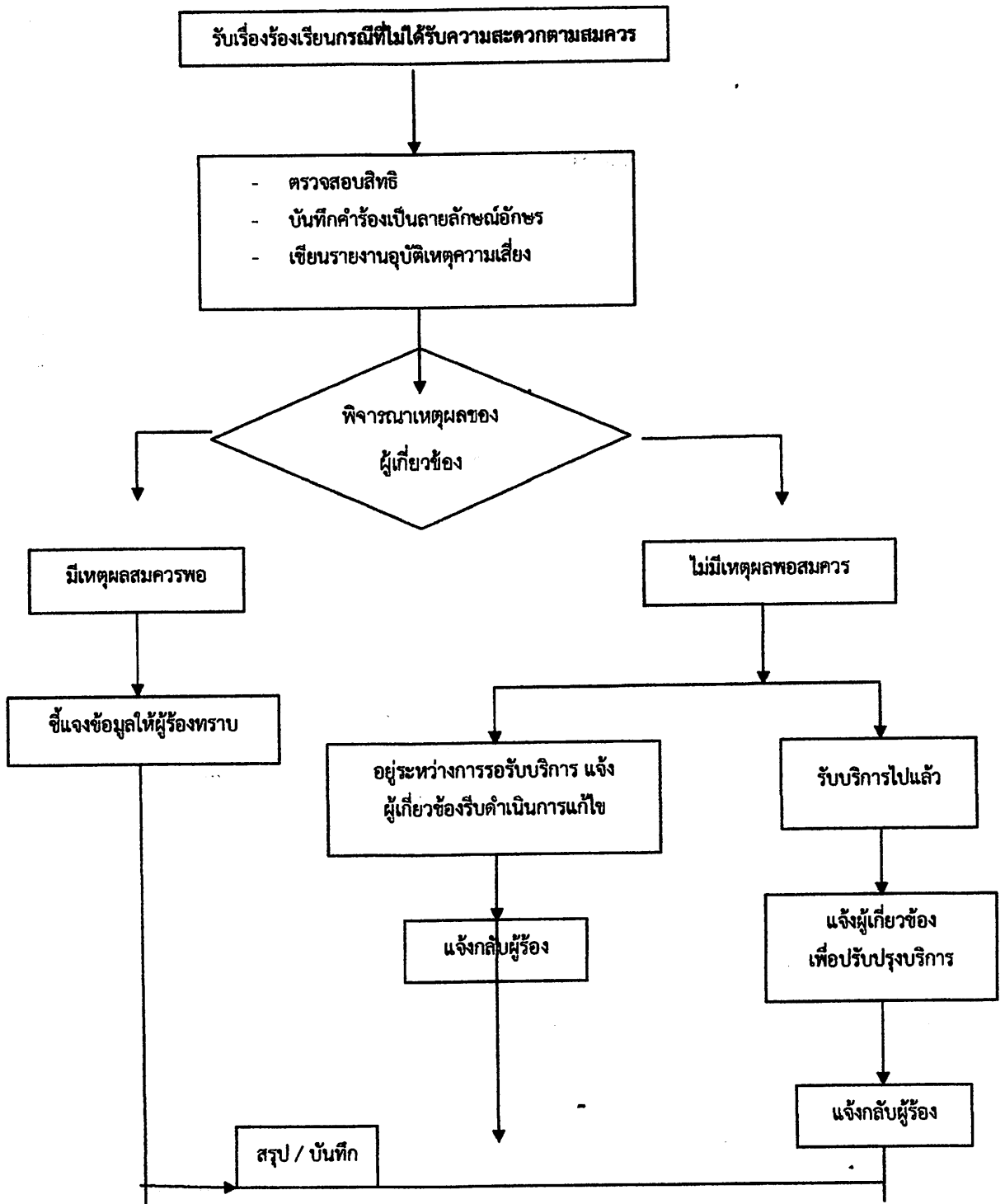
# Work Flow การดำเนินงาน ขอร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย

รับเรื่องร้องเรียนทุกข์/ร้องเรียน - ด้วยตนเอง - จดหมาย - โทรศัพท์ - ตู้แสดงความคิดเห็น - ศูนย์ดำรงธรรม - สื่อต่างๆ- website - facebook

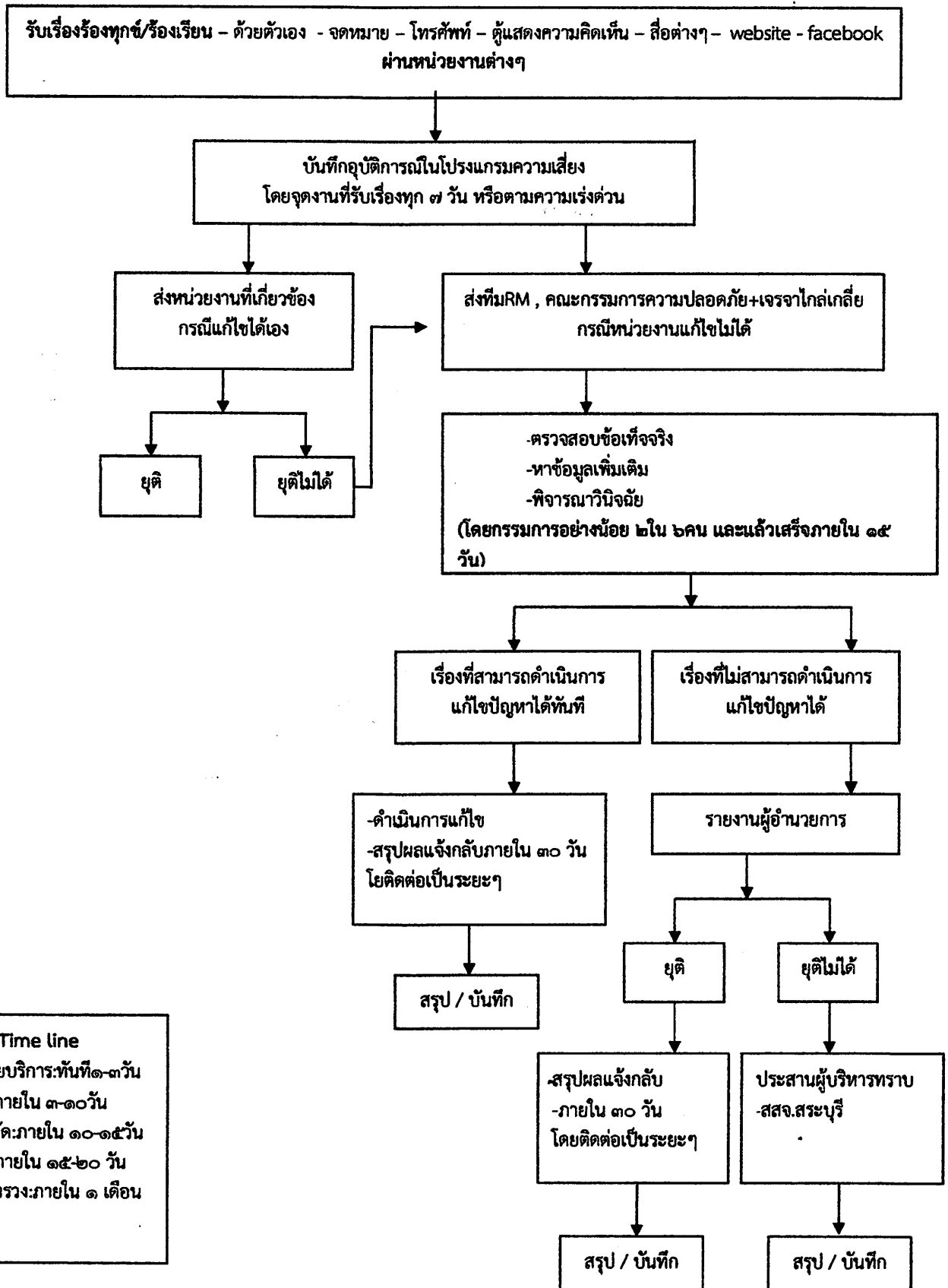
และหน่วยงานต่างๆ  
(บันทึกปฏิบัติการในโปรแกรมความเสี่ยง ส่งศูนย์ความเสี่ยง ทุก ๗ วัน หรือตามความเร่งด่วน)



Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

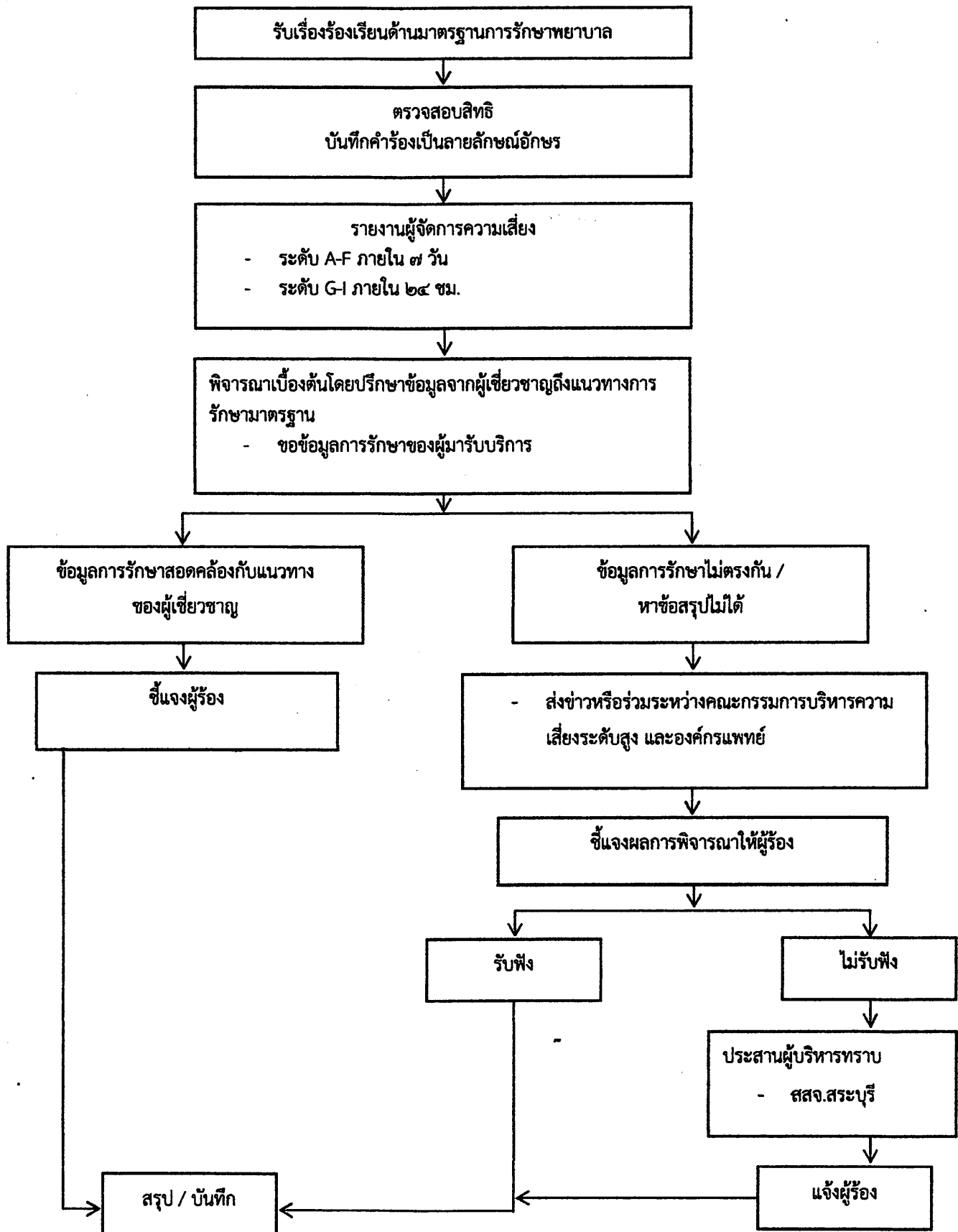


Work Flow การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย

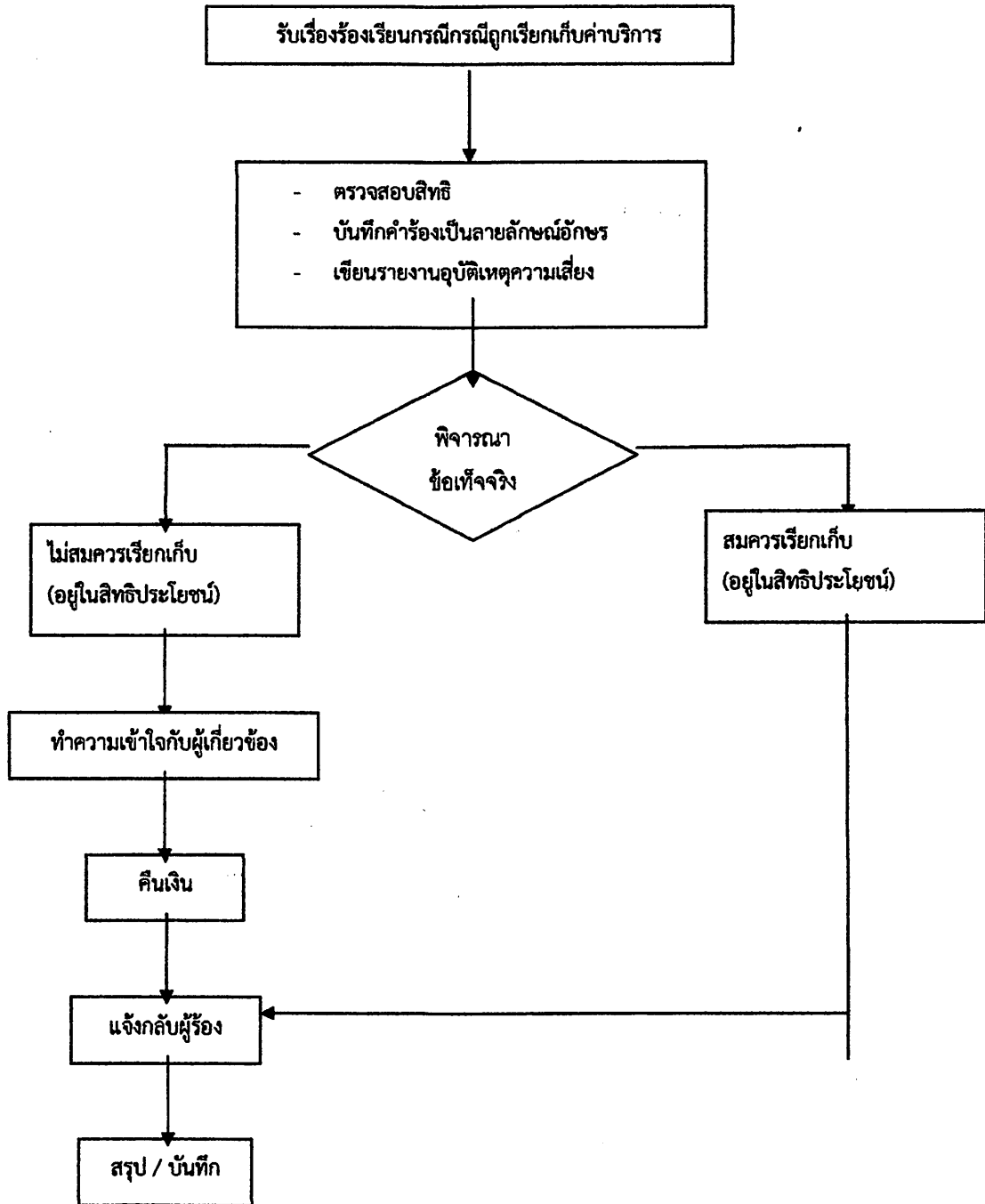


**Time line**  
 ระดับหน่วยบริการ:ทันที๑-๓วัน  
 ระดับบรพ.:ภายใน ๓-๑๐วัน  
 ระดับจังหวัด:ภายใน ๑๐-๑๕วัน  
 ระดับเขต:ภายใน ๑๕-๒๐ วัน  
 ระดับกระทรวง:ภายใน ๑ เดือน

## Work Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมาตรฐานการรักษาพยาบาล



“Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ”





“Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด”

