

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 ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

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

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิหารแดง

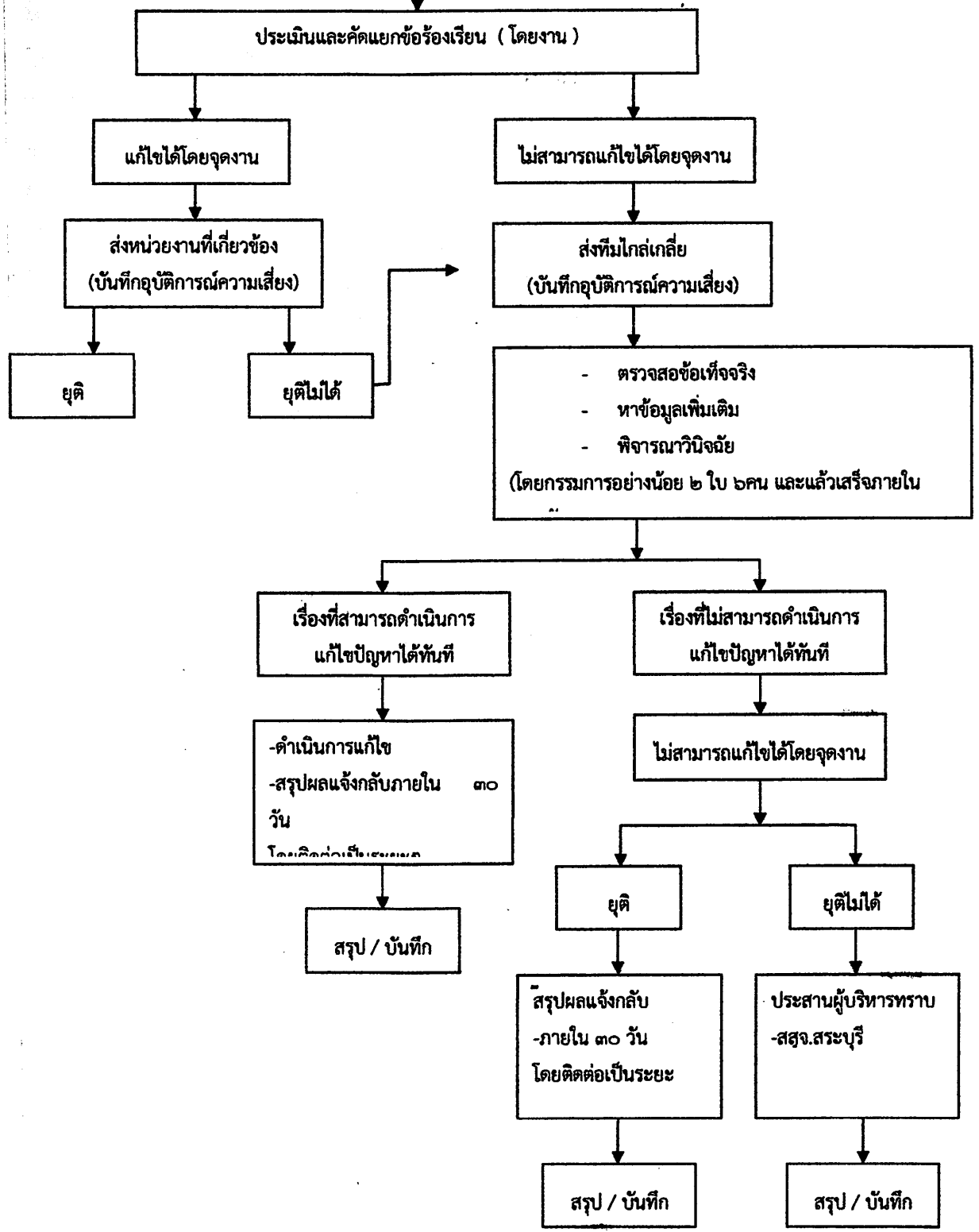
ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลวิหารแดง
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๒๗ ๗๘๓๐
- ๓) หนังสือ จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลวิหารแดง เลขที่ ๒๐๐ หมู่ ๓ ตำบลบ้านลำ อำเภอลำลูกกา 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

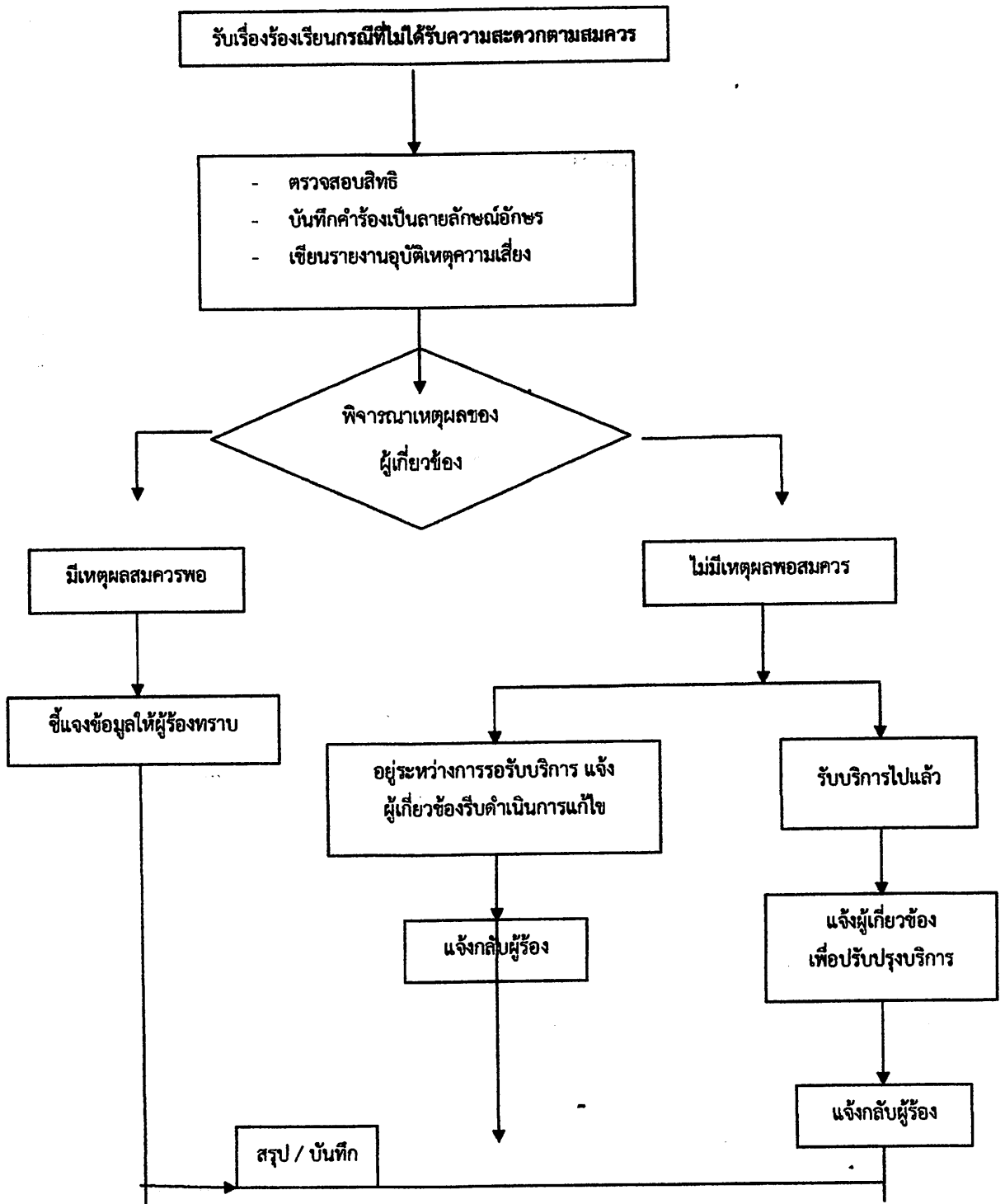
# Work Flow การดำเนินงาน ขอร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย

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

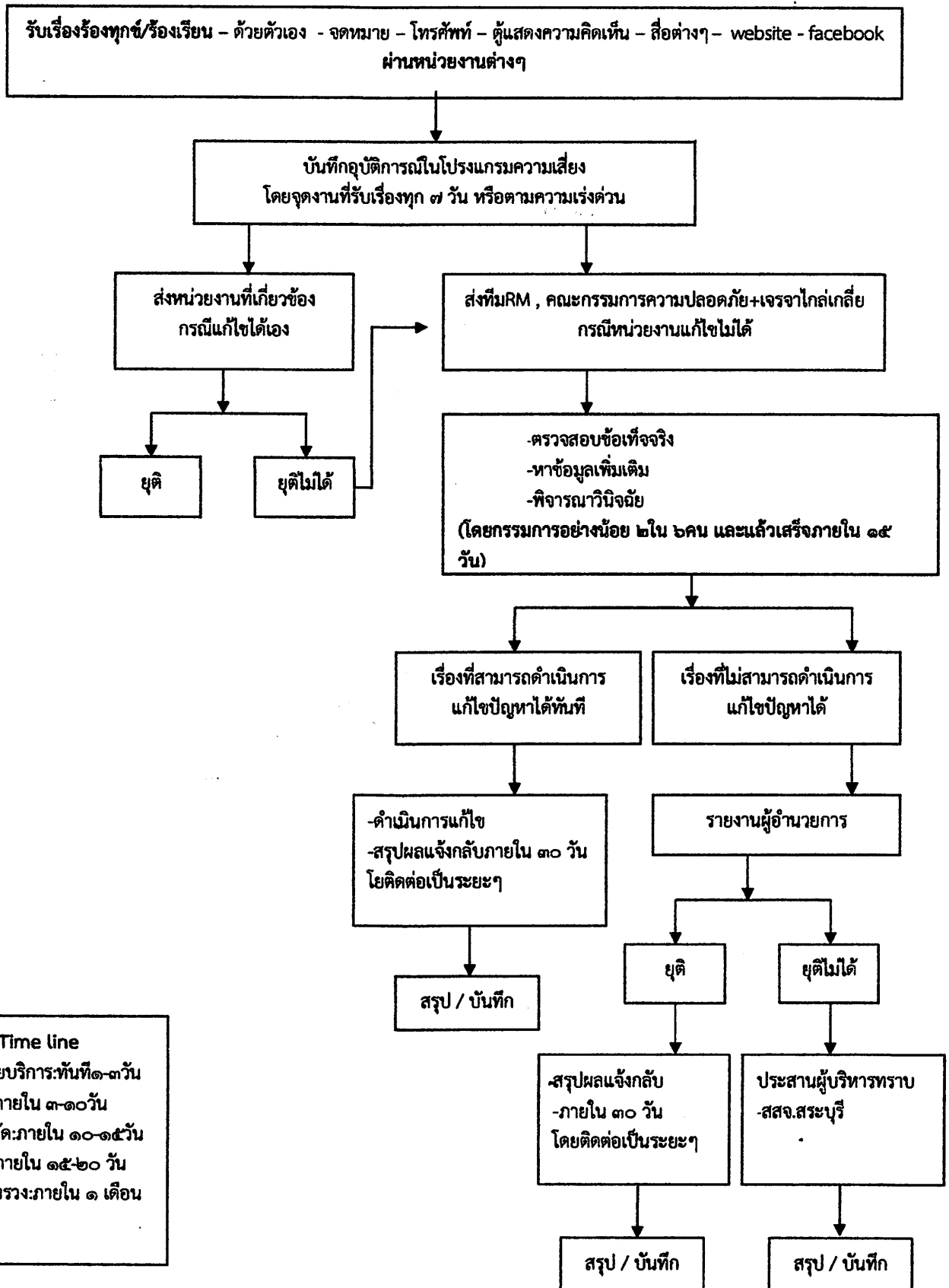
และหน่วยงานต่างๆ  
(บันทึกปฏิบัติการในโปรแกรมความเสี่ยง ส่งศูนย์ความเสี่ยง ทุก ๗ วัน หรือตามความเร่งด่วน)



## Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

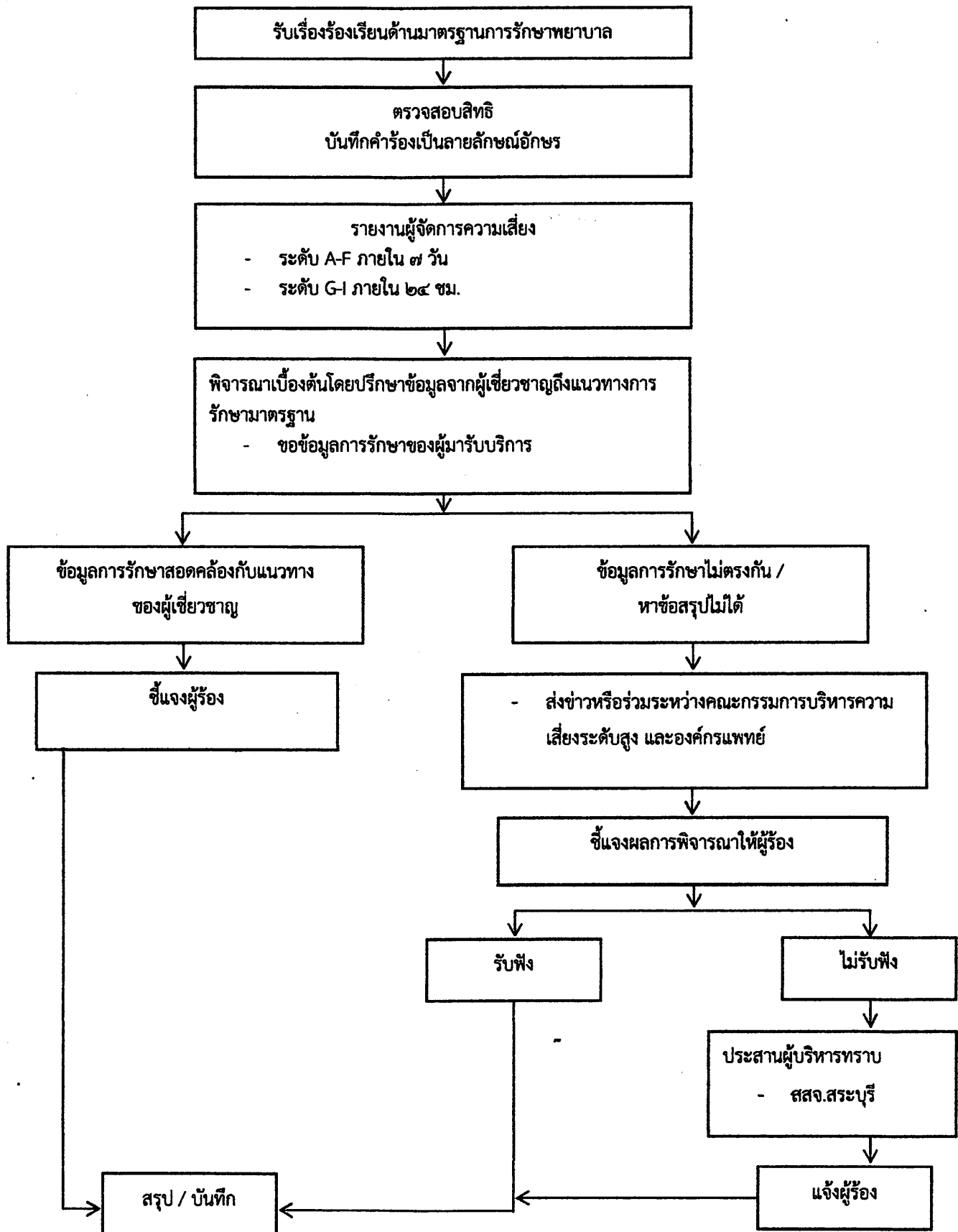


Work Flow การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย

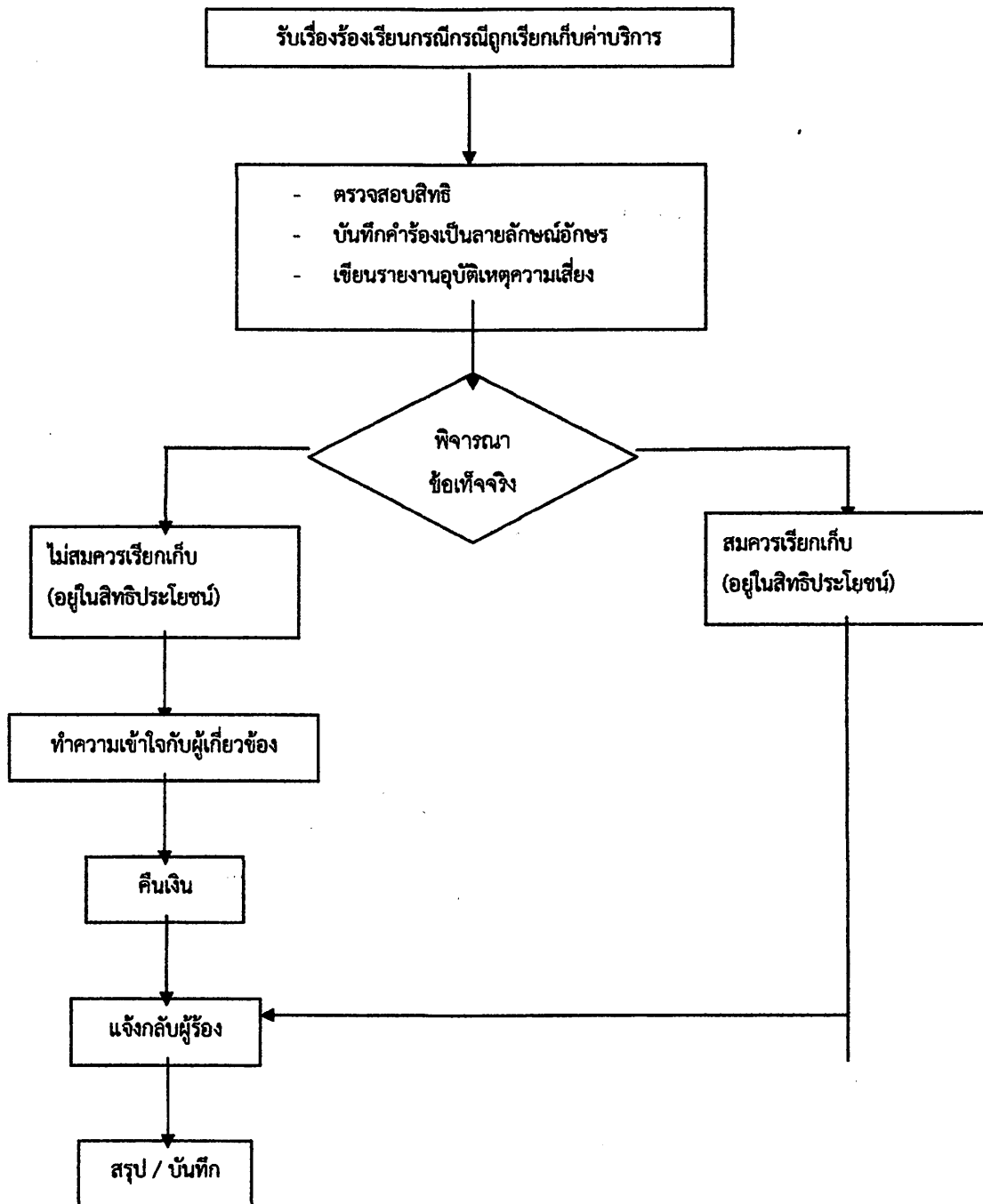


**Time line**  
 ระดับหน่วยบริการ:ทันที๑-๓วัน  
 ระดับบรพ.:ภายใน ๓-๑๐วัน  
 ระดับจังหวัด:ภายใน ๑๐-๑๕วัน  
 ระดับเขต:ภายใน ๑๕-๒๐ วัน  
 ระดับกระทรวง:ภายใน ๑ เดือน

## Work Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมาตรฐานการรักษาพยาบาล

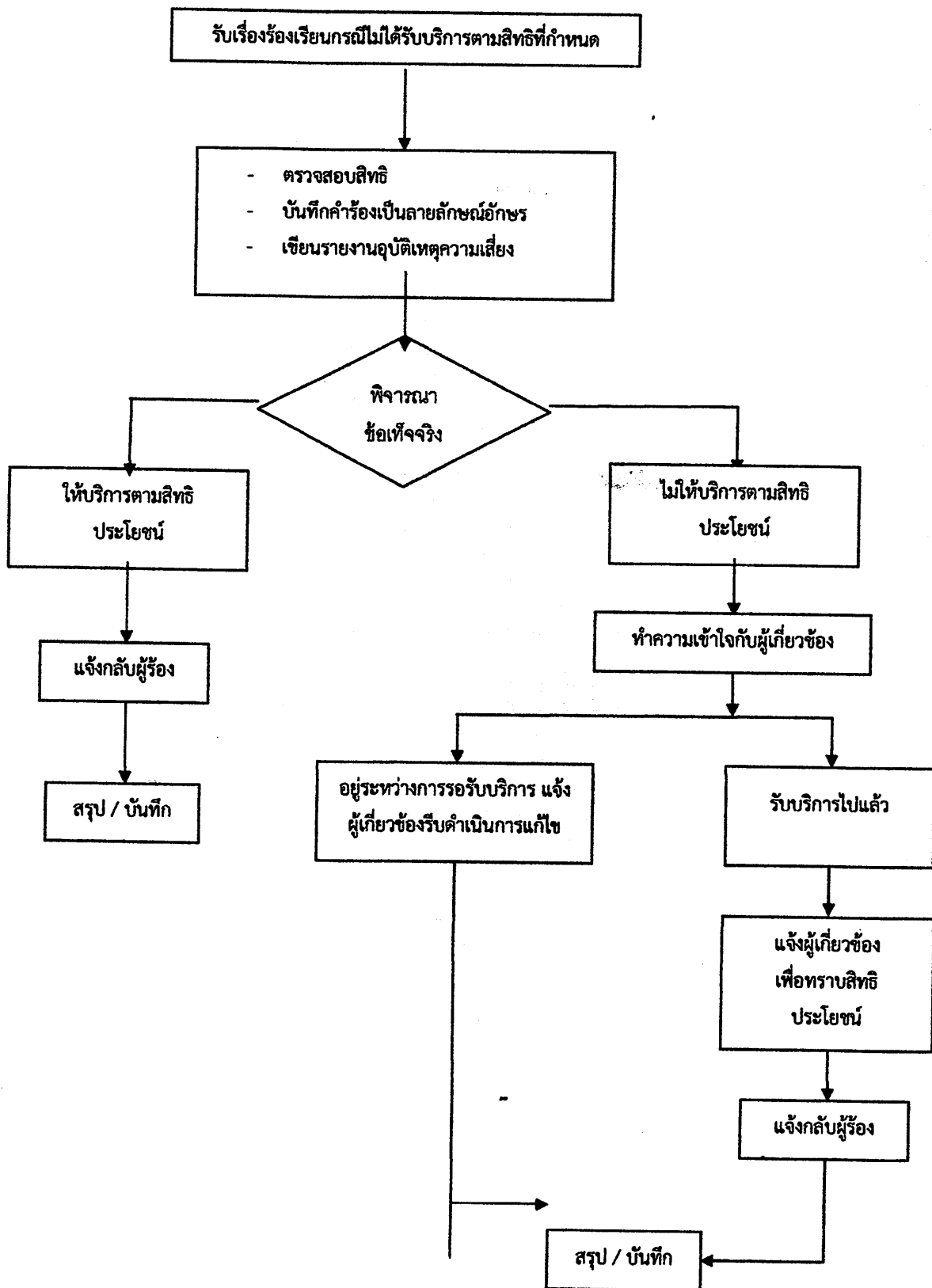


“Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ”





“Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด”



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลวิหารแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลวิหารแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี  
วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

หัวข้อ : MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล : ๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน  
๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร  
๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร  
๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน  
๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง  
๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน  
๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์  
๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน  
๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH  
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒  
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔  
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.

๒๕๖๔

ปัจจุบัน  
๖. อินโฟกราฟฟคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุด  
๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม  
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน  
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตาม  
แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)  
๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ  
ประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน  
๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน  
๑๔. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา

๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี  
ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในรอบแนวทาง

๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อ  
ตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างฯ

๑๗.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(แบบ สขร.๑)

Link ภายนอก : [www.wihanhosp.go.th](http://www.wihanhosp.go.th)

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

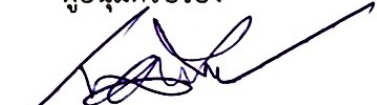


(นางสาวทิพวัลย์ เตชะโชติวิเศษ)

นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายธนกร ศรีณยภิญโญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิหารแดง

วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวิหวัศ มฤคโชติ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔