

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกะพ้อ มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
4. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กร เอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่อง หลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับการช่วยเหลือ
- เรื่องขอรับเงิน ตามมาตรา ๔๑ สปสช.
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องระบบการบริการ
- เรื่องอื่นๆ

### ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

1. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลกะพ้อ <http://www.kaphohospital.com>
2. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๔ ตู้ บริเวณทางเดินผู้ป่วยนอก บริเวณทางเดิน อาคารผู้ป่วยใน บริเวณทางเดินห้องทันตกรรม บริเวณทางเดินหน้าห้องบริหารทั่วไป
3. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๘๖ ม.๑ ต.กะรุปี อ.กะพ้อ จ.ปัตตานี ๙๔๒๓๐
4. โทรศัพท์ ๐ ๗๓๔๔ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๓๐ ถึงหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือต่อ ๑๑๙ ถึงหัวหน้า กลุ่มงานการพยาบาล หรือ ๐ ๗๓๔๔ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๐๕ หัวหน้ากลุ่มงานห้องคลอด ในเวลาราชการ
5. โทรสาร ๐ ๗๓๔๔ ๔๑๔๒
6. ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ

**การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน และสะท้อนข้อมูลกลับไปยังผู้ร้องเรียน

#### **หน้าที่รับผิดชอบ**

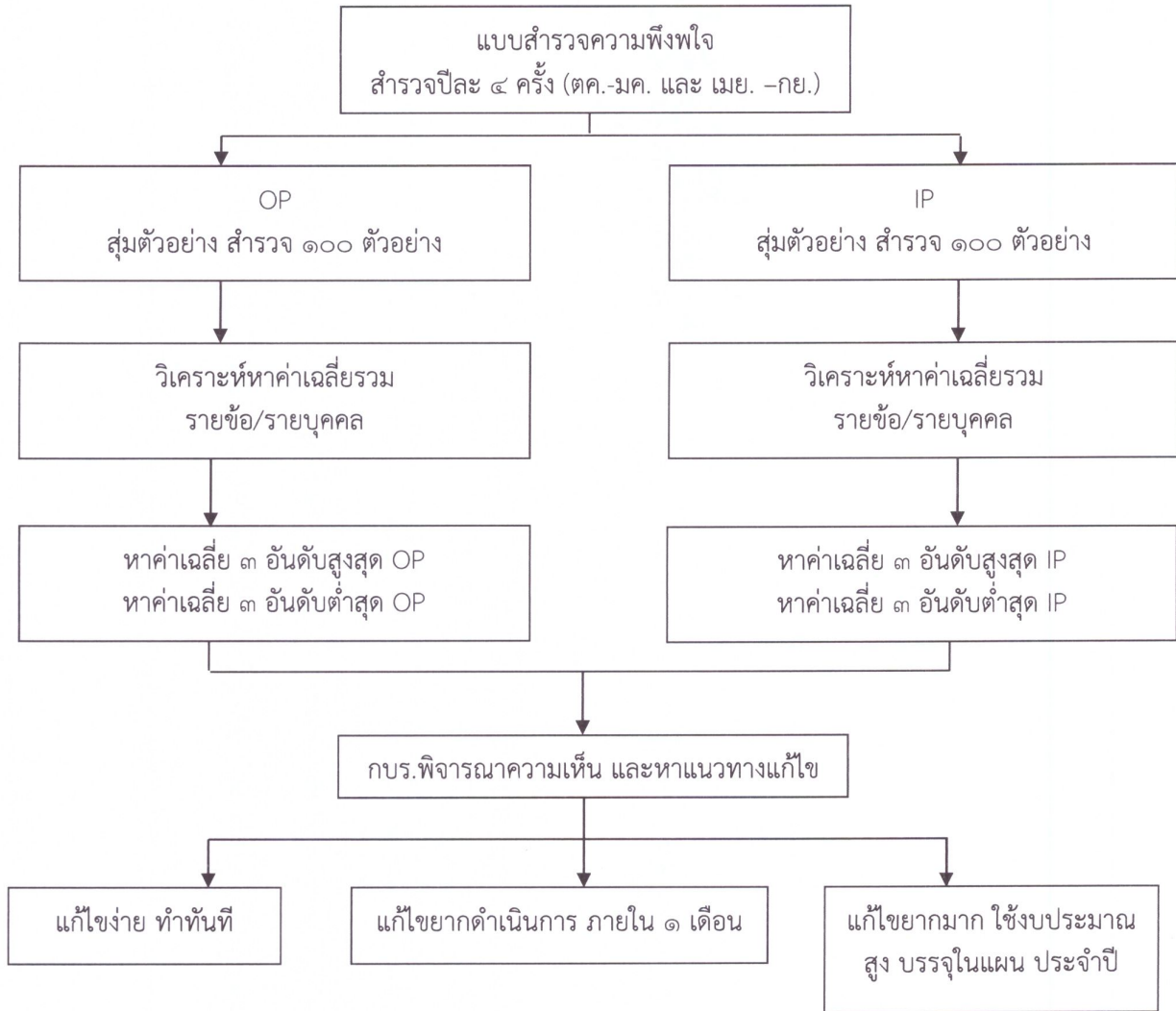
๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา
๕. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน กลับไปยังผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

การจัดการแบบสำรวจความพึงพอใจ OP และ IP

#### **ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ**

๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล OP จัดเก็บแบบสำรวจจากผู้รับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่พยาบาล IP จัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวที่ รพ.
๒. จัดเก็บแผนกละ ๑๐๐ ตัวอย่าง ปีละ ๔ ครั้ง ช่วงเวลา ตค.-ธค. , มค.-มีค. , เมย.-มิย. , กค.-กย.
๓. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย รายข้อ รายบุคคล และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทั้ง OP และ IP
๔. วิเคราะห์หา ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจสูงสุด และ ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจต่ำสุด
๕. นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลกะพ้อ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่ความพึงพอใจต่ำ

## Flow การจัดการข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ

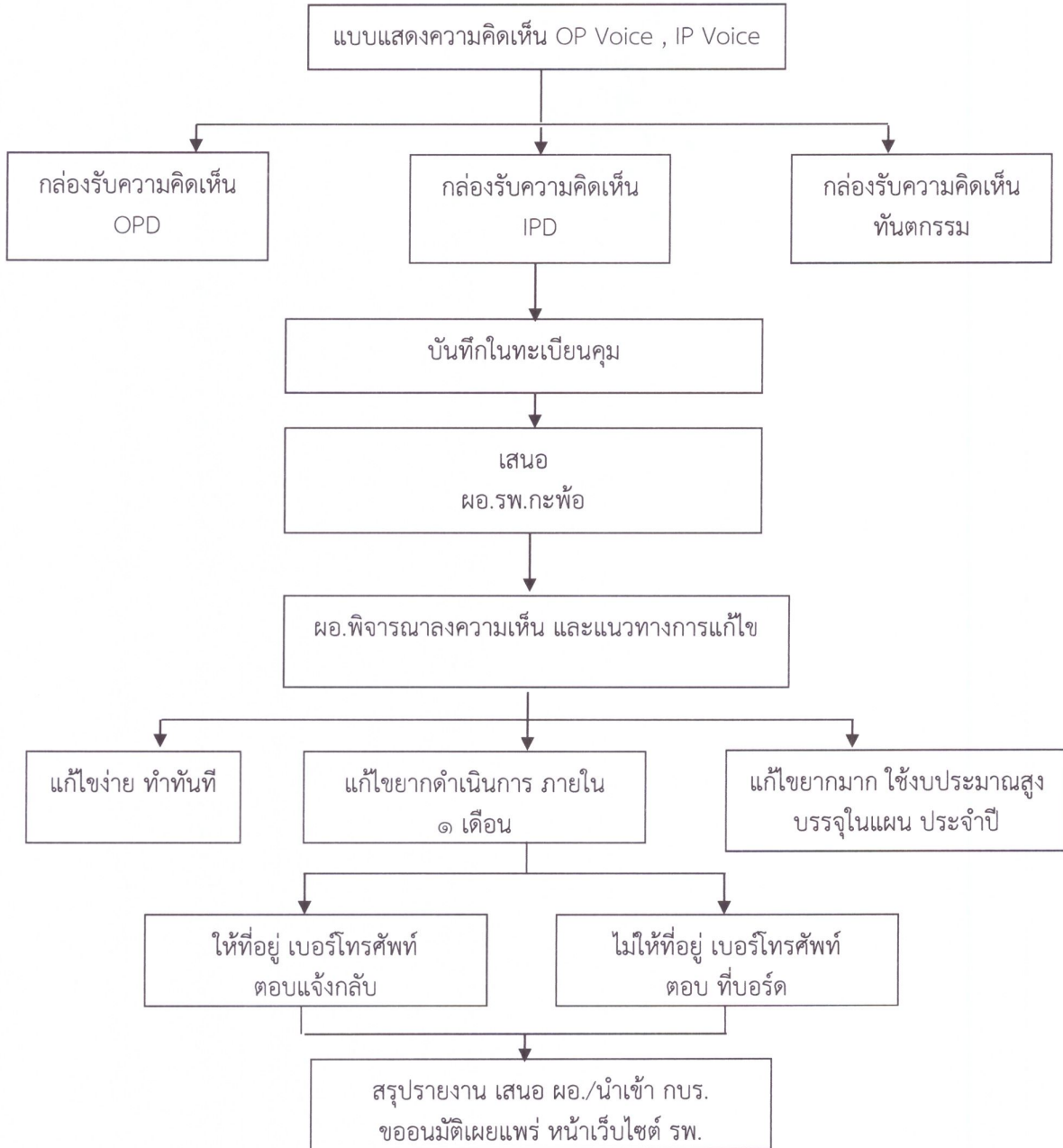


### การจัดการแบบข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice , IP Voice

#### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. หัวหน้างาน เก็บแบบแสดงความคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นทั้ง ๔ จุด
๒. บันทึกในทะเบียนคุมการรับแบบแสดงความคิดเห็น
๓. นำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ ทราบ
๔. ผู้รับบริการ ที่ต้องการคำตอบกลับให้ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ก็จะตอบกลับ
๕. ผู้รับบริการ ที่ไม่ได้ให้ที่อยู่ไว้ จะตอบหน้าบอร์ดประชาสัมพันธ์

Flow การจัดการแบบข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice , IP Voice



## การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

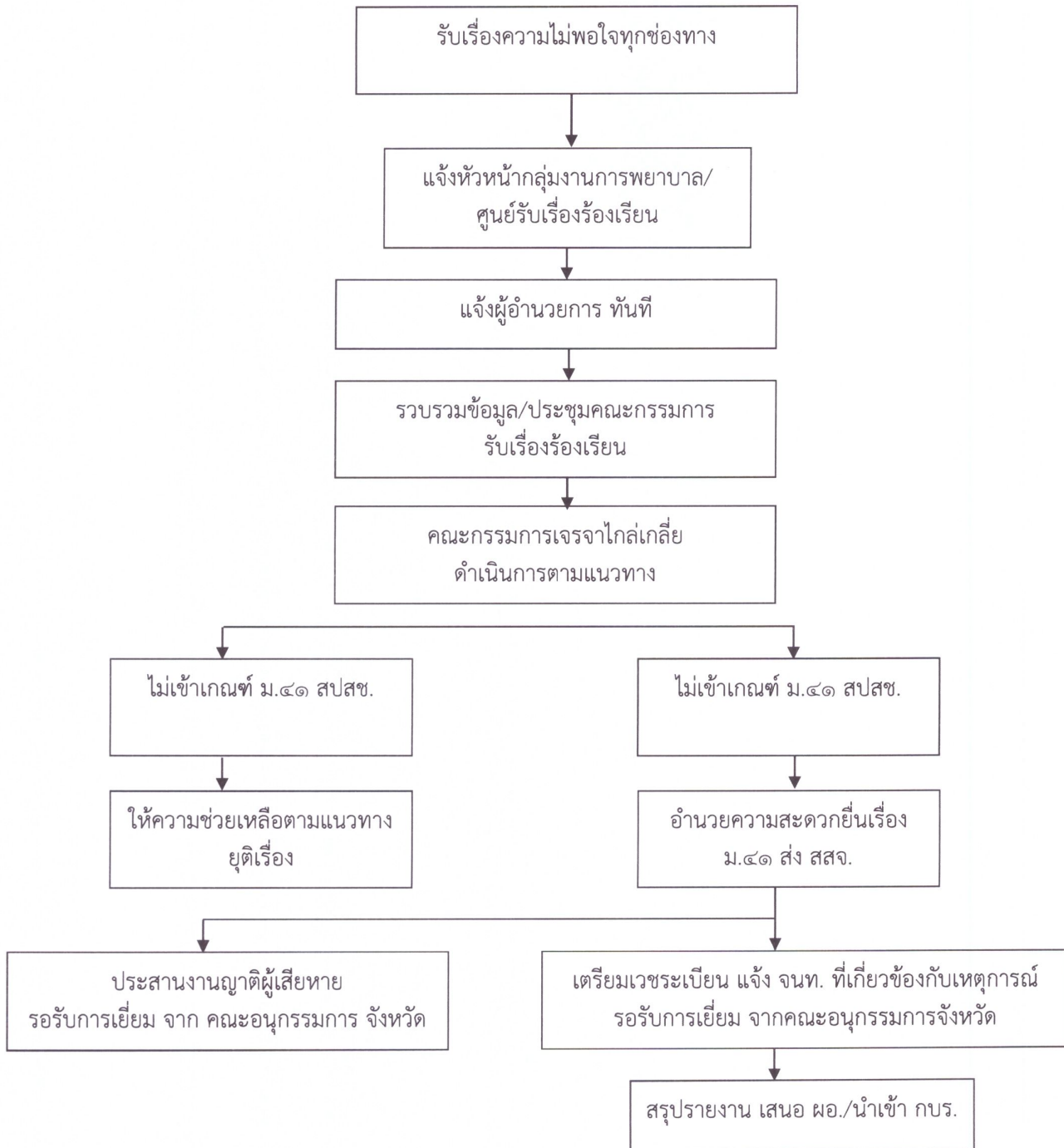
๑. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความคาดหวัง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกช่องทาง
๒. รวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน/จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที
๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว ครั้งแรก (เร็วที่สุด ไม่เกิน ๓ วันหลังเกิดเหตุการณ์)
  - สร้างสัมพันธภาพ
  - แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
  - รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่ได้แย้ง
  - กรณีเสียชีวิต โรงพยาบาล ร่วมพิธีกรรมทางศาสนา
๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
  - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
  - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
  - กรณีที่จำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว
    - สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
๖. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง (ครั้งที่ ๒ ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์) (ครั้งที่ ๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒ สัปดาห์)
  - การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
  - ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
  - บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ
๗. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอรับความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
๒. พุดคุย ทำความเข้าใจกับญาติ ผู้เสียหาย
๓. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์
๔. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปัตตานี
๕. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด
๖. ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด

Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ ม.๔๑



**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลกะพ้อ จังหวัดปัตตานี**

**๑. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกะพ้อ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลกะพ้อ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลกะพ้อ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลกะพ้อ <http://www.kaphohospital.com/im/form.html>

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลกะพ้อได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกะพ้อ

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลกะพ้อ จังหวัดปัตตานี

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลกะพ้อ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ



## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี มูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลกะพ้อ หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกะพ้อ

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามาหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียน โรงพยาบาลกะพ้อ ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๓.๑.๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลกะพ้อ <http://www.kaphohospital.com>

๓.๑.๒. ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๔ ตู้ บริเวณทางเดินผู้ป่วยนอก บริเวณทางเดินอาคารผู้ป่วยใน บริเวณทางเดินห้องทันตกรรม บริเวณทางเดินหน้าห้องบริหารทั่วไป

๓.๑.๓. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๘๖ ม.๑ ต.กะรุปี อ.กะพ้อ

จ.ปัตตานี ๙๔๒๓๐

๓.๑.๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๓๔๙ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๓๐ ถึงหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือต่อ ๑๑๙ ถึงหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หรือ ๐ ๗๓๔๙ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๐๕ หัวหน้ากลุ่มงานห้องคลอด ในเวลาราชการ

๓.๑.๕. โทรสาร ๐ ๗๓๔๙ ๔๑๔๒

๓.๑.๖. ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปรายงานเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ (รายเดือน/รายปี) แล้วกลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บเรื่อง



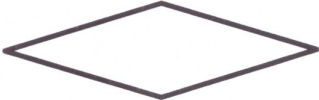

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (๑) เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียน
- (๒) เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
- (๓) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ
- (๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สรุปรายงานเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ พิจารณาลงนาม
- (๕) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน
- (๖) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- (๗) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๘) เจ้าหน้าที่ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ
- (๙) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
- (๑๐) เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
- (๑๑) เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

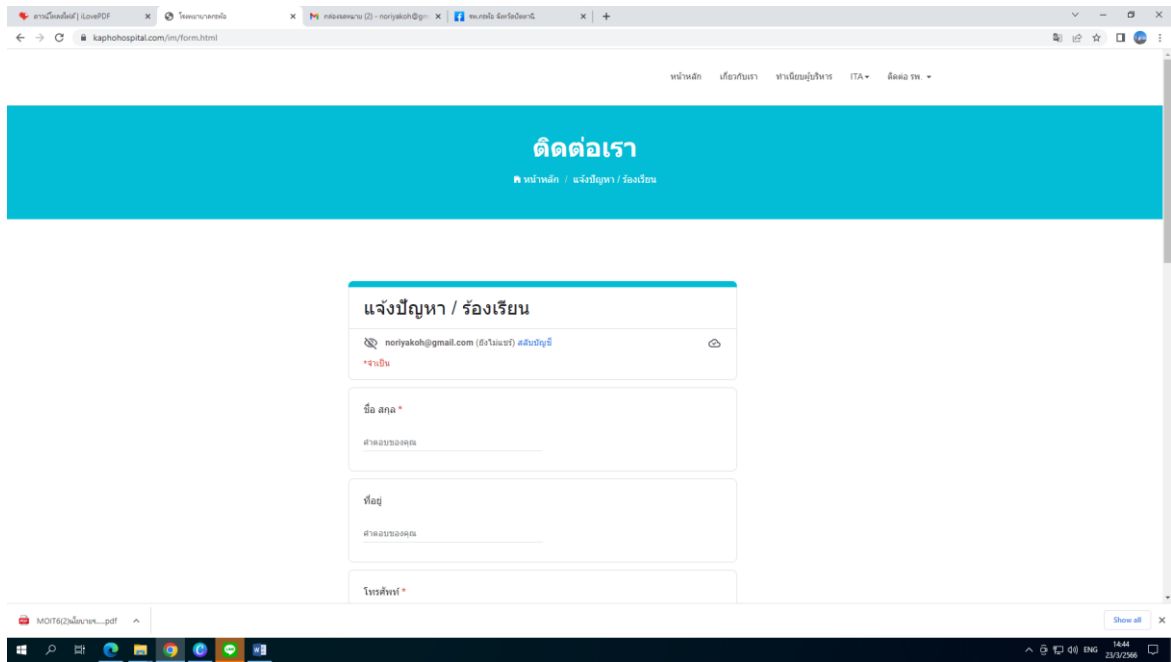
ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ  (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่
๑๑.	(๑๑) งานนิติการเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

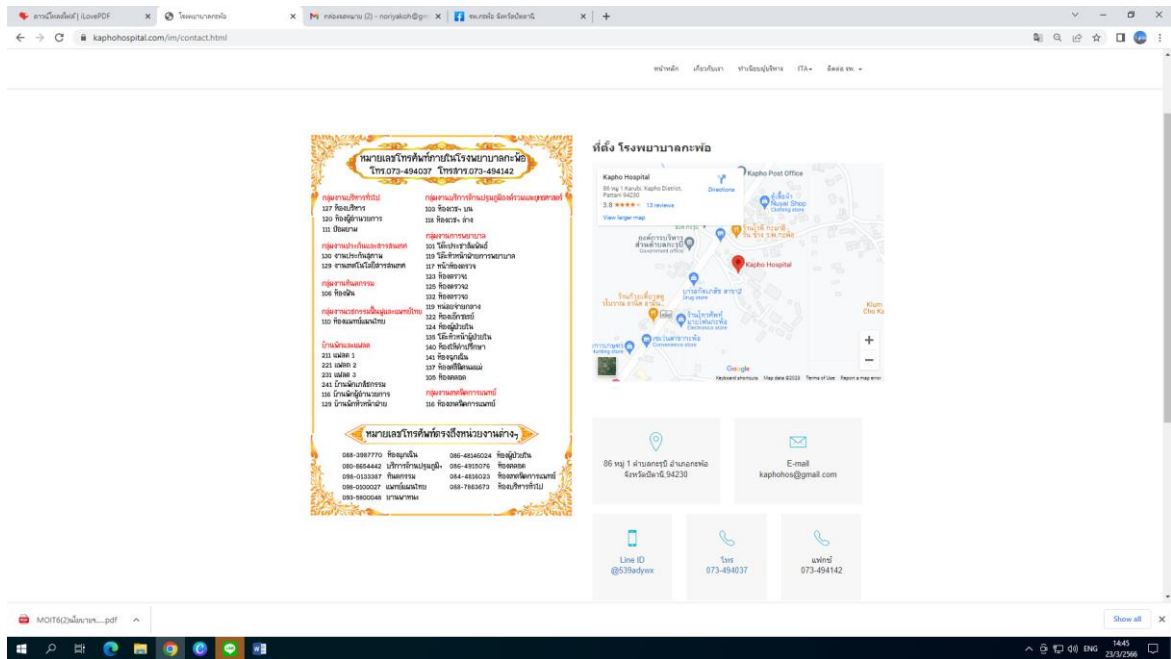
สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน



- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกะพ้อ



- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์



- ร้องเรียนผ่านทางไลน์โรงพยาบาลกะพ้อ

**โรงพยาบาลกะพ้อ**

**เปิดช่องทางติดต่อทาง LINE**

- ▶ ติดตาม-สอบถามข้อมูล
- ▶ ร้องเรียนปัญหา
- ▶ ประเมินความพึงพอใจ
- ▶ ตรวจสอบสิทธิการรักษา

ใช้งาน โดย สแกน QR code  
หรือพิมพ์ ID LINE: @539adywx  
หรือพิมพ์ค้นหา: โรงพยาบาลกะพ้อ

SCAN

- ร้องเรียนผ่านทาง facebook รพ.กะพ้อ

รพ.กะพ้อ จังหวัดปัตตานี

รพ.กะพ้อ จังหวัดปัตตานี

1,876 (รวมกัน 101 คน)

ผู้ร่วม...  
นางสาวพจ...  
Amrun Pe  
Dr Tamed Awerubak  
Tuam Halimah  
Fatthatul-Qalbune Amat