

คู่มือการดำเนินงานและ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากใบ

ศูนย์ประกันสุขภาพ

คนไทยทุกคนมีสิทธิรับการรักษายาบาลจากรัฐ
โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เพื่อความสะดวก รวดเร็ว
กรุณาตรวจสอบสิทธิของท่านและครบถ้วนให้พร้อม
ก่อนเจ็บป่วย



คำนำ

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลตากใบ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการปรับปรุงและพัฒนาจากคู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนขึ้นมาใหม่ คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการซื้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อที่จะเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดการซื้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือประชาชนผู้สนใจ หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงพยาบาลตากใบ
๒๕๖๕

การจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียน จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
- เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังนี้

๑. สามารถเดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอาคารการจัดการเรียนรู้
๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์ร้องเรียน ๑๑๔/๖๓ โรงพยาบาลตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓๕๘๑๒๐๐ ต่อ ๑๐๔ หรือ ๐๖๒-๔๑๖๒๓๖๘
๔. โทรสาร หมายเลข ๐๗๓ ๕๘๑๒๒๗
๕. เว็บไซต์ โรงพยาบาลตากใบ. <http://takbaihospital.go.th>

ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๒ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบ

๑. ร้องเรียนทั่วไป เช่นเรื่องพฤติกรรมบริการ การไม่ได้รับความสะดวกสบาย
๒. ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย
๔. อื่นๆ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

งานรับเรื่องร้องเรียนเป็นงานบริการที่มีความหลากหลาย เรื่องที่เข้ามามีทั้งกรณีเป็นเรื่องสอบถามทั่วไป เรื่องร้องเรียนที่สามารถประสาน ชี้แจง ทำความเข้าใจได้ทันทีหรือแก้ไขปัญหาได้ในระยะสั้น ไปจนถึงเรื่องที่มีความซับซ้อนที่ต้องใช้เวลาในการประสานงาน ตรวจสอบข้อมูลและการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ ดังนั้นจึงได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆทั้งทางโทรศัพท์ จดหมาย e-บุคคล จากหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งสื่อมวลชน เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาว่าเป็นการสอบถามปัญหาให้ข้อเสนอแนะหรือร้องเรียนกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต้องลงทะเบียนแยกไว้โดยเฉพาะเพื่อสะดวกต่อการติดตามค้นหา (บันทึกลงในระบบ Data Center ระบบ๗ร้องเรียน)
- ๒) ตอบรับเบื้องต้น เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเรื่องว่าเป็นเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามานั้นอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขอยู่ หากเป็นการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อดด้วยตนเองจะได้มีการพูดคุยกับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นแล้ว แต่ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทางช่องทางอื่นๆ
- ๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในขั้นตอนของการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับเข้ามาในเบื้องต้นจะเป็นข้อมูลจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น ซึ่งอาจไม่ใช่ข้อมูลที่สามารถบอกภาพรวมของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งต้องทำมาน้อยเพียงใด หรือใช้วิธีการไหนนั้นขึ้นกับเนื้อหาของคำถามหรือปัญหาที่เกิดขึ้น

๓.๑ การตรวจสอบข้อมูลทางโทรศัพท์ เป็นวิธีการที่มีความสะดวกในการหาข้อมูลมากที่สุด ช่วยแก้ปัญหาได้ดีในกรณีที่มีความเร่งด่วน การใช้โทรศัพท์เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการสื่อสาร ๒ ทาง สามารถซักถามประสานงานได้สะดวก ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะมีความน่าเชื่อถือต้องมีการบันทึก วันที่ ผู้ประสานงาน เวลา และผู้ให้ข้อมูลทุกครั้ง

๓.๒ การขอข้อมูลทางเอกสารหนังสือราชการ ใช้สำหรับการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่จำเป็นต้องขอข้อมูลเชิงลึกหรือต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ เช่นเรื่องของคุณภาพการให้บริการ การให้บริการที่มีความซับซ้อน การเรียกเก็บค่าบริการที่อาจไม่ถูกต้อง หรือเป็นการแจ้งให้หน่วยงานผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาและช่วยดำเนินการแก้ไข ซึ่งข้อดีของการประสานหนังสือราชการคือ สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ หากมีการตรวจสอบเกิดขึ้น

๓.๓ การประสานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เช่นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายชดเชยค่าบริการ หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องกฎหมาย เป็นต้น

๓.๔ การลงพื้นที่หาข้อเท็จจริง เป็นอีกวิธีที่ใช้เมื่อมีความจำเป็นในกรณีที่ปัญหานั้นมีความซับซ้อนมากๆ เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานหลายหน่วยงาน เช่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการ การจัดแบ่งพื้นที่เพื่อการจัดสรรประชาชน

๔) การวินิจฉัยข้อมูลและประสานงานแก้ไขปัญหา ขั้นตอนนี้จะทำไปพร้อมกับขั้นตอนของการหาข้อมูลหรือทำภายหลังแล้วแต่กรณีโดยหลักการที่ใช้ในการแก้ปัญหา อาจแบ่งตามระดับความยาก-ง่ายของปัญหาคือ

๔.๑ ปัญหาที่ง่าย ตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อนเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสามารถวินิจฉัยเองได้ทันที โดยอ้างอิงกฎระเบียบ และตอบกลับทันที เช่นการขอใช้สิทธิในการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม สำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย

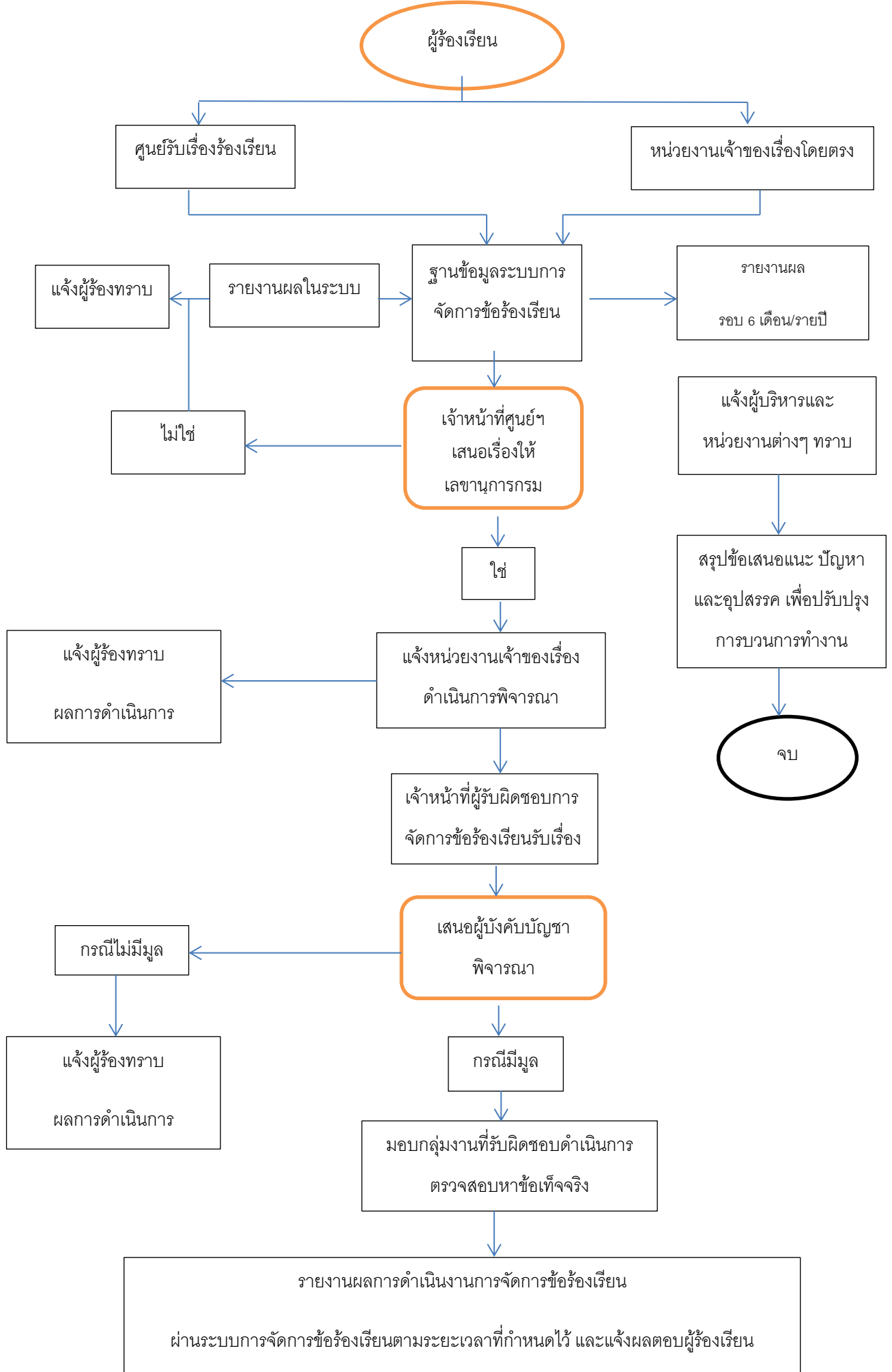
๔.๒ ปัญหาที่ยาก มีความซับซ้อนมากขึ้นจำเป็นต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนตอบ เช่นเรื่องของการส่งตัวผู้ป่วย หรือการเรียกเก็บค่าบริการ เจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลจากทั้งผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาก่อนตอบ

๔.๓ ปัญหาที่ยากมาก ยังไม่มีกฎระเบียบ หรือมีความซับซ้อนในการพิจารณา ต้องนำเข้าหาหรือผู้บริหารหรือคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไข


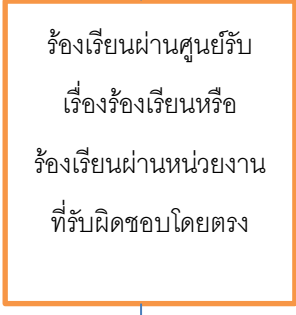

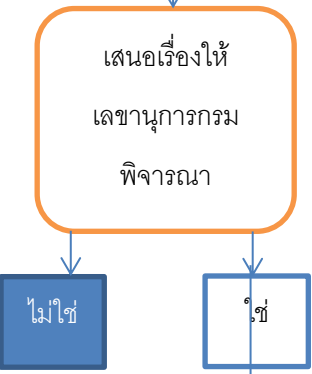

๕) สรุปผลการพิจารณาและการแจ้งกลับ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกรายการต้องมีการแจ้งกลับทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียน หน่วยบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการว่ารับเรื่องร้องเรียนมาจากที่ใดต้องแจ้งกลับที่นั่นจึงถือว่าเรื่องยุติ รวมทั้งการรายงานคณะกรรมการคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบกรณีผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจหรือไม่สามารถยุติได้ให้ส่งเรื่องไปยังคณะทำงาน คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๖) สรุปปัญหาและประมวลผลทั้งในระบบเรื่องร้องเรียนรายบุคคล และระบบการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อการวางแผนแก้ไขปัญหาเชิงระบบต่อไปทั้งนี้สิ่งสำคัญของการบันทึกข้อมูลคือต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ป่วย วันเวลาที่รับบริการ สถานที่เกิดเหตุ การบริการที่ได้รับ เรื่องร้องเรียนที่ต้องการแก้ไข การตรวจสอบ และผลการดำเนินงานจนยุติ

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน


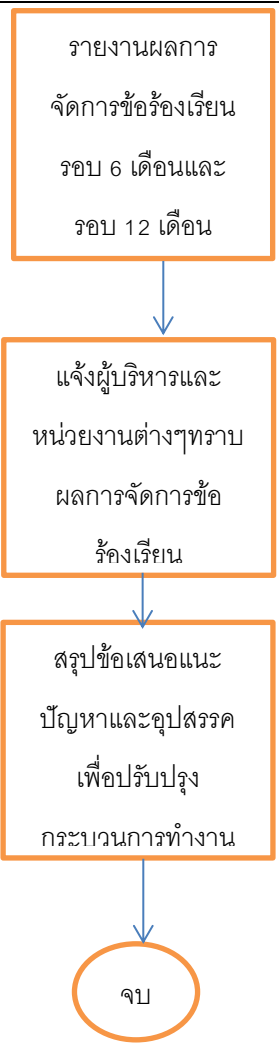


แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑				
๒		ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐ นาที
๓		๑.เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐ นาที
		๒.เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑๐ นาที
๔		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิมพ์เรื่องส่งเสนอเลขานุการกรมพิจารณาสั่งการ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที
		-หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมควบคุมโรค จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป	เลขานุการกรมและเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑-๒ วัน
		-หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม จะต้องยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผลในระบบ		

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๕		<p>ภายหลังจากเลขานุการกรม พิจารณาสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องส่ง เรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบผ่านระบบพร้อมทั้ง แจ้งผู้ร้องเรียน ให้ได้ทราบการ ดำเนินการในเบื้องต้น</p>	<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน</p>	<p>๑ วัน (แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน)</p>
๖		<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการ จัดการ ข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน Login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงาน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน</p>	<p>๑๐ นาที</p>
๗		<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงานศึกษารายละเอียดใน เบื้องต้นจากนั้นพิมพ์เรื่องส่ง เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา สั่งการ</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน</p>	<p>๕ นาที</p>
		<p>-หากผู้บังคับบัญชาพิจารณา แล้วเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่ รับผิดชอบต่อไป</p>	<p>ผู้บังคับบัญชาของ หน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน</p>	<p>๑-๒ วัน</p>
		<p>-หากผู้บังคับบัญชาพิจารณา แล้วเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่องพร้อมทั้ง ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลใน การยุติเรื่อง และรายงานผลใน ระบบ</p>		

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๘	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>แจ้งหน่วยงาน เจ้าของเรื่อง ดำเนินการ พิจารณา</p> </div>	เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้ว เรื่องร้องเรียนที่มีมูลความจริง เห็นควรตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการมอบกลุ่มงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชา ของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน	๑๐ นาที
๙	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>รายงานผลการ ดำเนินการ จัดการข้อ ร้องเรียนผ่าน ระบบฯ ตาม ระยะเวลาที่ กำหนดไว้ รอบ 30 วัน, 60วัน และจนกว่าเรื่อง จะได้ข้อยุติ</p> </div>	<p>เมื่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบและได้ผลสรุปจนแล้วเสร็จนั้นให้รายงานผลการดำเนินการจัดการในระบบฯ โดยรายงานผลตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และดำเนินการแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องให้ได้ทราบผลด้วย</p> <p>**โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบว่า บัดนี้ถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการในแต่ละรอบแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนได้รายงานผลผ่านระบบและแจ้งความคืบหน้าให้ทางผู้ร้องเรียนได้ทราบ</p>	ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน	ตาม ระยะเวลาที่ กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน ,๖๐ วัน และจนกว่า จะได้ข้อยุติ
๑๐	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>ฐานข้อมูลระบบ การจัดการข้อ ร้องเรียน</p> </div>	๑.เมื่อข้อร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน บันทึกผลการดำเนินการลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน	๑๐ นาที

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		<p>๒.เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๓๐ นาที</p>
<p>๑๑</p>		<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานทราบพร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป</p>	<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน</p>

รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน ๒.๒ นำมา
 แจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ศูนย์ ฯ กำหนดและร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ ๒.ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียดตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ที่กรมกำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของกรมฯ หรือไม่	๑๐ นาที/เรื่อง
๓	บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ๒.เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนลงในระบบฯ การรับเรื่องร้องเรียนโดยต้องเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมควบคุมโรค เพื่อบันทึกข้อมูลลงในหน้ารับเรื่องร้องเรียน จากนั้นเรื่องจะถูกส่งไปยังระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐ นาที
๔	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการกรมพิจารณาสั่งการ	๑.เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Locking เข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งตรวจสอบรายละเอียด จากนั้นพิมพ์เรื่องร้องเรียนจากระบบ ฯ ส่งเสนอให้เลขานุการกรมพิจารณาสั่งการ	๕ นาที
		๒.กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยส่งผ่านระบบ ฯ และโทรศัพท์ประสานงานให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป	๑-๒ วัน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
		๓.กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้ยุติเรื่องและบันทึกลงในระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	
๕	แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่เลขานุการกรมพิจารณาสั่งการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งผ่านทางระบบให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน
๖	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน Loing เข้าสู่ระบบ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	๑๐ นาที
๗	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนศึกษารายละเอียด จากนั้นพิมพ์เอกสารเรื่องร้องเรียนในระบบ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา สั่งการต่อไป ๒.หากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง ให้มอบกลุ่มงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ๓.หากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลในระบบ	๑-๒ วัน
๘	มอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาสั่งการมอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ** โดยให้กลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบตามกระบวนการของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่องร้องเรียนอาจจะมีวิธีการดำเนินการแตกต่างกันไปตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน	๑๐ นาที

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๙	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	<p>กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของการร้องเรียน เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการในระบบฯ โดยบันทึกผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ซึ่งจะเป็นหนังสือหรือรายงานผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน</p> <p>**ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบฯ แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ ว่าถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการแต่ละรอบแล้วเพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลผลการดำเนินการในระบบและแจ้งผู้ร้องทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ</p>	รอบ ๓๐ วัน ,๖๐ วัน และจนกว่าจะได้ข้อยุติ ๑๐ นาที
๑๐	บันทึกผลการดำเนินงานทั้งหมดลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน Loing เข้าสู่ระบบ เพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานและบันทึกผลการดำเนินงานทั้งหมดลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐ นาที
		๒.เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Loing เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่ส่งเข้ามาในระบบ จากนั้นยืนยันยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้หรือแจ้งผลผ่านทางระบบ ฯ เพื่อความสะดวกในการรับทราบผลอย่างรวดเร็ว	๓๐ นาที
๑๑	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

ระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เจตนารมณ์ของการรับเรื่องร้องเรียนอีกประการหนึ่งก็คือการที่หน่วยบริการเกิดการเรียนรู้อจากประสบการณ์รับเรื่องร้องเรียนและนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำกับผู้ป่วยรายอื่นๆ และพัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนจึงมีความสำคัญ และควรบันทึกอย่างละเอียด ได้แก่ ข้อมูลที่เป็นประวัติของผู้รับบริการ ข้อมูลการรับบริการ หน่วยบริการ สถานที่เกิดเหตุ วันและเวลาที่เกิดเหตุ เป็นต้น รวมทั้งการบันทึกข้อความ คำพูดของบุคคลที่ได้ติดต่อประสานงานทุกครั้ง เพื่อประกอบการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วควรสรุปประเด็นให้เรียบร้อย เพื่อจัดทำเป็นสถิติ และรายงานผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ควรนำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เข้าสู่กระบวนการระบบคุณภาพของหน่วยบริการเพื่อให้เกิดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงพยาบาลตากใบ
๒๕๖๕

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขออนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีใจความสำคัญที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)	ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข