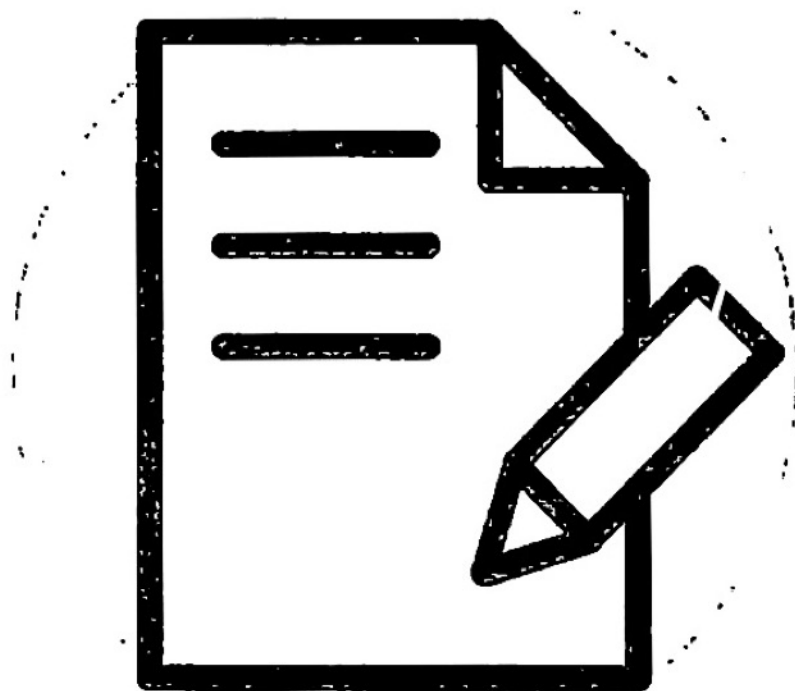


คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



คำนำ

โรงพยาบาลยะลา เริ่มมีการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย มาใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2547 โดย นายแพทย์วัฒนา ปิยะวงศ์วิศาล หัวหน้ากลุ่มงาน โสต ศอ นาสิก และพิจารณาส่งบุคลากร คือ นางสาววิไลวรรณ อุดมละมุน(เลชะกุล) หัวหน้ากลุ่มงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ และ นางอายีสาร์ หะยีนีอาลี หัวหน้ากลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ เข้ารับการอบรมหลักสูตรทักษะพื้นฐานการจัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข และกลับมาจัดตั้งเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา ซึ่งทำงานควบคู่กับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในโรงพยาบาล ของ สปสช. เพื่อทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการรับฟังประเด็นปัญหา ให้คำปรึกษาแนะนำในการให้บริการ รวมทั้งรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน จัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น/การเจรจาไกล่เกลี่ย ประสานส่งต่อ

ปัจจุบัน การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในการกำกับดูแลของกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์และคณะกรรมการไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลยะลา โดยนำ ประสบการณ์ของผู้ป่วยและญาติ (Patient Experience) การรับฟังเสียงสะท้อนผู้รับบริการ และ ผู้ป่วย (Patient Listening) ไปสู่การพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล ให้เกิดระบบบริการสุขภาพ สร้างความเข้าใจผ่านบุคลากรด้านสุขภาพ ให้มีความปลอดภัย มีมาตรฐานการทำงาน ร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อนของประชาชน หรือผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมบริการ กระบวนการให้บริการ หรือ ผลการให้บริการที่ได้รับ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ป่วย และผู้รับบริการ

การจัดทำคู่มือครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนและ การเจรจาไกล่เกลี่ย ให้แก่เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลยะลา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

กลงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลยะลา

บทที่	สารบัญ หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	๑
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
	๑.๓ ขอบเขต	๒
	๑.๔ คำจำกัดความ	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๔
	๒.๑ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
	๒.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
	๒.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
	๒.๔ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๕
	๒.๕ รูปแบบและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
๓	การปฏิบัติงาน	๗
	๓.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลยะลา	๗
	๓.๒ แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน	๘
	๓.๓ แบบรายงานการตอบสนองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน โรงพยาบาลยะลา	๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์ผู้ให้การรักษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เป็นที่ยอมรับนับถือและเป็นที่ยกย่องให้กับผู้ป่วยและญาติที่ต้องการความช่วยเหลือ แต่ในปัจจุบันความสัมพันธ์ได้แปรเปลี่ยนไปด้วยเหตุปัจจัยต่างๆ ผู้รับบริการคาดหวังต่อระบบการบริการสุขภาพมากขึ้น อีกทั้ง การร้องเรียนถือเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชน ตามที่ปัญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน พ.ศ.๒๕๔๑ กำหนดไว้ในข้อ ๗ ทุกคนเสมอภาคกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๑ ได้กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการดังนี้ สิทธิจะได้รับความเคารพ รวมทั้งคำติชมคุณภาพที่ถูกต้องในสินค้าหรือบริการ สิทธิในการได้อิสระในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการสิทธิในการได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากสัญญาหรือการทาสัญญา สิทธิที่จากการที่จะได้รับการพิจารณาและเยียวยาความเสียหาย (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. ๒๕๔๑)

พระราชบัญญัติหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๕๒ ที่รับรองให้ คนชาวไทยย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้ มาตรฐาน รวมทั้งการคุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข มาตรา ๔๑

ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขมีบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านระบบสุขภาพ เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคอาหาร ยา หรือเครื่องสำอาง เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เป็นบทบาทหน้าที่ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นต้น

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ จำเป็นต้องมีกลไกการคุ้มครองสิทธิของประชาชนตาม บทบาทหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้สิทธิของตนเองมากขึ้น เมื่อประชาชนได้รับบริการ หน่วยงานหรือบุคคล ที่อาจส่งผลกระทบต่อด้านลบแก่ตนเอง ประชาชนจึงใช้กลไกการร้องเรียนโดยใช้ช่องทางร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา กำกับ ดูแลให้ หน่วยงานหรือบุคคลนั้นๆ ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นการพัฒนารูปแบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานรับ เรื่องร้องเรียน มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้ รวดเร็ว การรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ องค์ความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน มาเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และออกแบบกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และองค์กร เพื่อนำมาพัฒนางานนำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการ และความ คาดหวังของผู้ร้องเรียน ให้มีประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลยะลา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เป็นช่องทางให้ผู้มารับบริการเข้าถึงได้สะดวก เมื่อ(รู้สึก) ได้รับความไม่เป็นธรรม หรือ ต้องการเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

๑.๓ ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลยะลา

๑.๔ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องแสดงความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Facebook หรือช่องทางอื่นๆ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา โกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ที่	ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การ ให้บริการและ สถานที่	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพุดคุย และสามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้ บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำ การ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook/E-mail/ เว็บไซต์/กระทู้ต่างๆ	ไม่เกิน ๓๐ วันทำ การ	-ทีมใกล้เคียง
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำ การ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.๑ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาอย่างสุญญ่าจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑.) ร้องเรียนด้วยตัวเอง

(๒.) ร้องเรียนผ่านผู้รับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๓.) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๔.) ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 086-966-0896

(๕.) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เพจ “โรงพยาบาลยะลา”

(๖.) ร้องเรียนผ่านทาง E-mail; Sabajaiyala@gmail.com, Jarin.inchan@gmail.com

(๗.) ร้องเรียนผ่านการสแกน QR Code



๒.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑.) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

(๒.) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับ แก่ผู้ร้องเรียน

๒.๔ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

(๑.) ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการให้บริการ

(๒.) ข้อร้องเรียน เรื่องเล็กผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว

(๓.) ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.

(๔.) การฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น

๒.๕ รูปแบบและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรอบระยะเวลาใน การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย (Time line)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	รับเรื่อง/รับทราบเรื่อง	ทันที/ภายใน ๒๔ ชม.
๒	การจัดการเบื้องต้น	ทันที ที่รับทราบเรื่อง
๓	นำเรียนผู้บริหาร (ระดับ E-1 หรือภาพลักษณ์)	ทันทีที่ได้ข้อมูล/ดำเนินการเบื้องต้น
	ประสานประชุมทีม(คณะกรรมการไกล่เกลี่ย)	ภายในวันเดียวกัน/๑-๒ วัน
๔	เชิญทีมที่เกี่ยวข้องมารับฟัง/ชี้แจงเหตุการณ์	ภายในวันเดียวกัน/๑-๓ วัน (หลังประชุมคณะกรรมการฯ)
๕	ประสานผู้เกี่ยวข้องหาข้อมูลเพิ่มเติม/สรุปข้อมูลฯ	ภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ
๖	นัดทีมคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและผู้ถูกร้อง รับฟัง สรุปข้อเท็จจริงและ แนวทางแก้ไข	เร็วที่สุด/หลังจากหาข้อมูล
๗	เชิญญาติมารับทราบข้อมูล (ชี้แจงข้อร้องเรียน ความต้องการของผู้ร้อง/ญาติ)	เร็วที่สุด/หลังจากได้ข้อมูลและข้อสรุป ของประเด็นปัญหา
๘	กรณีมีประเด็นใหม่ นัดใหม่	ภายในระยะเวลา ๕ วัน
๙	ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ/เยียวยา	ทันทีที่ได้สรุปมติ/เสนอ ผอ.
๑๐	เยี่ยมที่หอผู้ป่วย (กรณีนอนโรงพยาบาล)	ทันที/เยี่ยมเป็นระยะ
๑๑	ประเมินผลเป็นระยะๆ	หลังการดำเนินการ
๑๒	แนะนำสิทธิประโยชน์ และอื่นๆ กรณี ม.๔๑ แนะนำหลักฐาน/อื่นๆ ประสาน/ส่งต่อ(ตามกระบวนการ)	ก่อน D/C ประมาณ ๒ วัน
๑๓	สรุป / ประเมินผลการดำเนินงาน	หลังจำหน่าย

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
๑๔	เยี่ยมบ้าน - ครั้งที่ ๑ - ครั้งที่ ๒ - ครั้งที่ ๓ (ตามความเหมาะสม)	สัปดาห์แรกหลังจำหน่าย ๒-๔ สัปดาห์ ดูผลประเมินจากครั้งที่ ๒
๑๕	ประเมินความพึงพอใจ (ประเมินและใส่กล่องแสดงความคิดเห็น)	ก่อนจำหน่าย/หลังจำหน่าย เมื่อยุติ

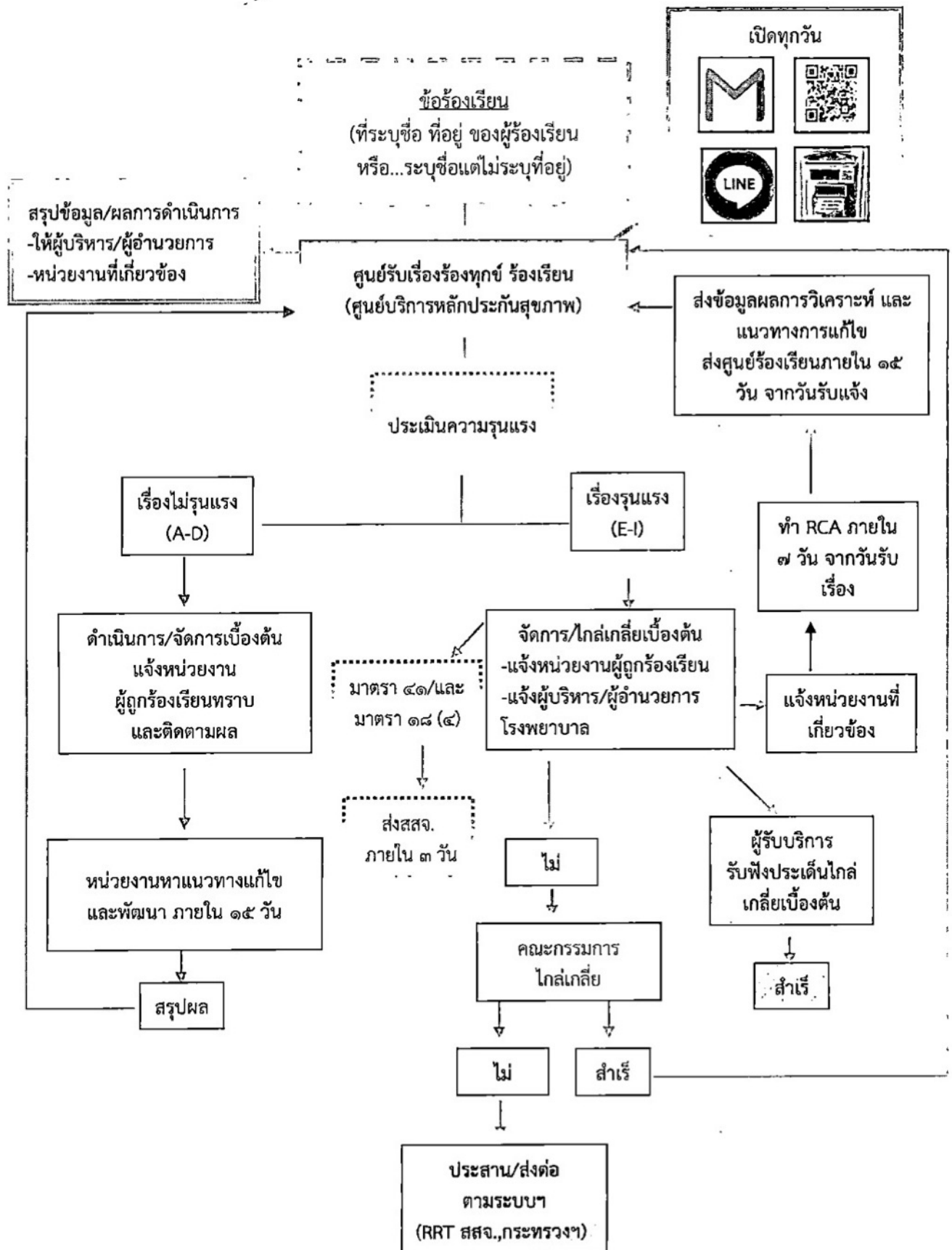
บทที่ ๓

การปฏิบัติงาน

๓.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลยะลา

- (๑.) ร้องเรียนด้วยตัวเอง
- (๒.) ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- (๓.) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- (๔.) ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 086-966-0896
- (๕.) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เพจ “โรงพยาบาลยะลา”
- (๖.) ร้องเรียนผ่านทาง E-mail; [Sabaijaiyala@gmail.com](mailto:Sabajaiyala@gmail.com), Jarin.inchan@gmail.com
- (๗.) ร้องเรียนผ่านการสแกน QR Code





แบบรายงานการตอบสนองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
โรงพยาบาลยะลา

วันเดือนปี.....

ชื่อ-สกุล.....HN.....ตึก.....

เลขประจำตัวประชาชน.....โทรศัพท์.....

- ช่องทาง
- ☐ Social media
 - ☐ การพูดจา (จากการสังเกต)
 - ☐ โทรศัพท์
 - ☐ อื่นๆ (เช่น ใส่ตู้, เพื่อนบอก).....

ระดับความรุนแรง ☐ ระดับ A-B ☐ ระดับ C-D ☐ ระดับ E-F ☐ ระดับ G-I

ประเด็น

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

ผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

- ยุติ
- ☐ โดยสำเร็จ
 - ☐ โดยส่งต่อ.....
 - ☐ โดยปฏิเสธ.....

ผู้รับเรื่อง (รายงาน).....

ผู้รับเรื่อง.....

วันที่รายงาน.....

ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน (ห้องสบายใจ) วันที่.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลยะลา โทร. ๘๒๑๓

ที่ ยล ๐๐๓๓.๑๐๑.๑/๒๒๖

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และขออนุญาตประชาสัมพันธ์ขึ้นเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลยะลา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา

ต้นเรื่อง

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารงานเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันการทุจริตรวมทั้งยับยั้งการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นเพื่อตอบสนองตามนโยบายดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ โรงพยาบาลยะลา จึงได้แสดงเจตจำนง เพื่อนำพาให้หน่วยงานในโรงพยาบาลยะลา ปฏิบัติงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างมีคุณธรรม และจริยธรรม ด้วยความสุจริต เทียงตรง โปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ปลอดจากการทุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ นั้น

ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดของโรงพยาบาลยะลา และหน่วยงานภายนอกทราบ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนาม

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๗ ้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

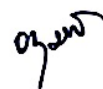
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยะกิจจา เป็นประธานกรรมการ
๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ
ประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย
 - ๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖
 - ๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
 - ๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน
 - ๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อ
ตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อ
จัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่



(นางสุนทรี แก้วสุวรรณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา
เพื่อใบเบิกจ่ายค่างวดค่าบริการ
ข้อมูลข่าวสาร มะเร็งสัมพันธ์สมาคมโรคมะเร็ง
โรงพยาบาลยะลา ๗๐๗.


(นางสาวนิตยา กุวานานนท์) _____
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา _____

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา

ตามประกาศโรงพยาบาลยะลา

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลยะลา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา	
ชื่อหน่วยงาน :	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
วัน / เดือน / ปี :	๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๖
หัวข้อ :	ขอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ (๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารราชการ ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ จึงขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา ประกอบด้วย	
๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย	
๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์	
๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร	
๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน	
๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	
๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	
๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
๑.๗ ภูมิการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ตั้งหน่วยงาน	
๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและตามภารกิจของหน่วยงาน	
๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH	
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒	
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔	
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔	
๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยะกิจจา เป็นประธานกรรมการ	
๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ	
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)	
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)	
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน	
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ	
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน	
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย	
๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน	
๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่	
Link ภายนอก : _____	
หมายเหตุ : _____	

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายวัชร รุ่งสุข) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนิตยา ภูวนานนท์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวปัทมา คำช่วย) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ 	