

## บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

### ๒.๑ กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลศรีสะเกษฯ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสะเกษฯ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลศรีสะเกษฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษฯ ซึ่งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษฯ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

## ๒.๒ การรายงาน

สามารถรายงานผลสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภทได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. จำแนกตามปีงบประมาณ
๒. จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๓. จำแนกตามหน่วยงาน

## ๒.๓ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ โรงพยาบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

**การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้**

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาล <http://www.sshos.go.th/>

- <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064373632032>

- ผู้ดูแลเฟสบุ๊ค รพ.จะนำข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน

### ช่องทางร้องเรียนทางสาธารณสุข

- บุคลากรทุกเครือข่าย สป.ศรีสัชชนาลัย
- ผู้รับความคิดเห็น ทุกจุดใน โรงพยาบาล
- โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย หมายเลขโทรศัพท์ 055-673136-8
- งานประกันสุขภาพ 086-4491845 ,055-673136-8 ต่อ 153 fax 055-672223
- www.sshos.go.th , facebook :โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

### ช่องทางร้องเรียนภายนอก

- 1.ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสัชชนาลัย
- 2.กำนันผู้ใหญ่บ้านของอำเภอศรีสัชชนาลัย
- 3.องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอศรีสัชชนาลัย
- 4.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย

### นิยาม

#### เรื่องร้องเรียน

ตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

#### เรื่องร้องทุกข์

-เรื่องที่ต้องร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ ไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ส่วนใหญ่เกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

#### เรื่องบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียน)

บ.41 .เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ในกรณีที่ได้รับบริการ ให้บริการเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหากผู้กระทำผิดมิได้หรือหากผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหาย ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ความหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด "

ม.57 .หน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้รายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา

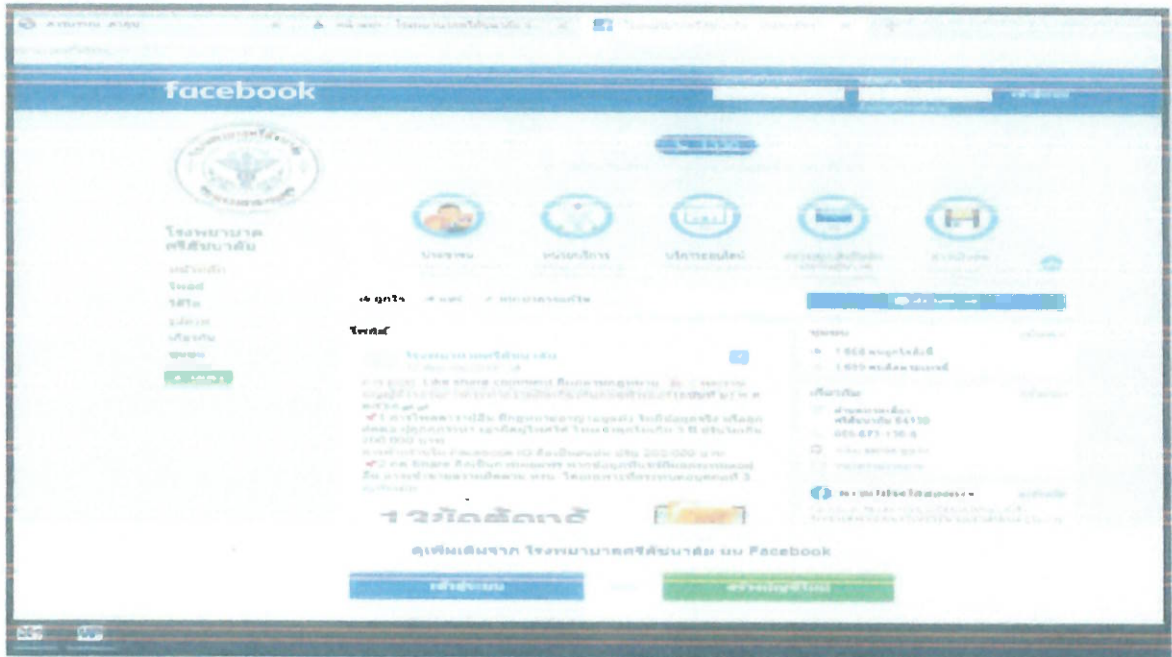
ม.59 .ในกรณีที่ได้รับบริการผู้ใดไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิก็จะได้รับบริการสาธารณสุขที่กำหนด จากหน่วยบริการหรือหน่วยบริการเรียกเก็บค่าบริการจากตนโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำหนด หรือไม่ได้รับค่าเสียหายที่เพิ่มขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการภายในระยะเวลาอันสมควร ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน

-การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปฏิบัติการแนวทางการประกันคุณภาพระดับต้น ระดับรองสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

กล่องรับข้อเสนอแนะและจุดให้บริการทั่วโรงพยาบาล ฯ



## Face book โรงพยาบาลศรีสะเกษ






## ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

- ✚ ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ✚ รับเรื่องร้องเรียน
- ✚ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- ✚ รับคำร้อง ม.๔๑





แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสะเกษ  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๗

<b>แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสะเกษ</b>	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป. โรงพยาบาลศรีสะเกษ	
วัน/เดือน/ปี : ๔ มีนาคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
<ol style="list-style-type: none"><li>หนังสือคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗</li><li>คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗</li><li>ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นต่างๆ</li></ol>	
Link/ภายนอก : ไม่มี .....	
หมายเหตุ : .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวกัญญา โสหา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายศักดิ์สิทธิ์ บ่อแก้ว) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวจุฑามาศ ใจมูล) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗	