



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางคล้า ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา

ที่ นช๐๐๓๓.๓/๕๗๕

วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุง แนวทาง/คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางคล้า ปี๒๕๖๕ และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางคล้า

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment: System) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงขออนุมัติปรับปรุงแนวทาง / คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางคล้า ปี๒๕๖๕ ดังนี้

(๑) คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

(๒) คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวธิดารัตน์ ถาวรวิลาส)

นักวิชาการพัสดุ

(นางสาวประยูร ภาวักะนันท์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

อนุมัติ

1 -

(นายดิเรก ภาคกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางคล้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลบางคล้า
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลบางคล้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา	
วัน/เดือน/ปี : ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙	
หัวข้อ : ขออนุมัติปรับปรุง แนวทาง/คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางคล้า ปี๒๕๖๙ และ ขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
บันทึกข้อความ ที่ ฉช ๐๐๓๓.๓/ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙ เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุง แนวทาง/คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางคล้า ปี๒๕๖๙ และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	
Link ภายนอก :	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
ธิดารัตน์ ถาวรวิลาส	ประยูร ภาวักะนันท์
(นางสาวธิดารัตน์ ถาวรวิลาส)	(นางสาวประยูร ภาวักะนันท์)
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป (หัวหน้า)
วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙	วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำขึ้นเผยแพร่	
สิทธิกร ดำรงสุสกุล	
(นายสิทธิกร ดำรงสุสกุล)	
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	
วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙	

โรงพยาบาลบางคล้า



คู่มือการร้องเรียน โรงพยาบาลบางคล้า



<http://125.26.207.157/>



038-541009-10

คำนำ

คู่มือการร้องเรียนฉบับนี้ โรงพยาบาลบางคล้า จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการยื่นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการ รวมถึงการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากร ให้เป็นไปอย่างเป็นระบบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) คู่มือฉบับนี้ได้กำหนดช่องทาง ขั้นตอน และวิธีการร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน รวมถึงแนวทางการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การพิจารณาและแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนอย่างรอบคอบและเป็นธรรม

โรงพยาบาลบางคล้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและประชาชนโดยรวม

ฝ่ายบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลบางคล้า

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑ - ๒
ขั้นตอนการร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๕ - ๖
ช่องทางการร้องเรียน	๖
ระยะเวลาการดำเนินการ	๗
ระดับข้อร้องเรียน	๘
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙ - ๑๐

ภาคผนวก

๑. แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (ด้วยตนเอง)
๒. QR CODE การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียนสำหรับโรงพยาบาลบางคล้า

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของในโรงพยาบาลบางคล้า มีการ ปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางคล้า ตั้งแต่ขั้นตอนการ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

“หน่วยงานของรัฐ” ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางคล้า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์โรงพยาบาล

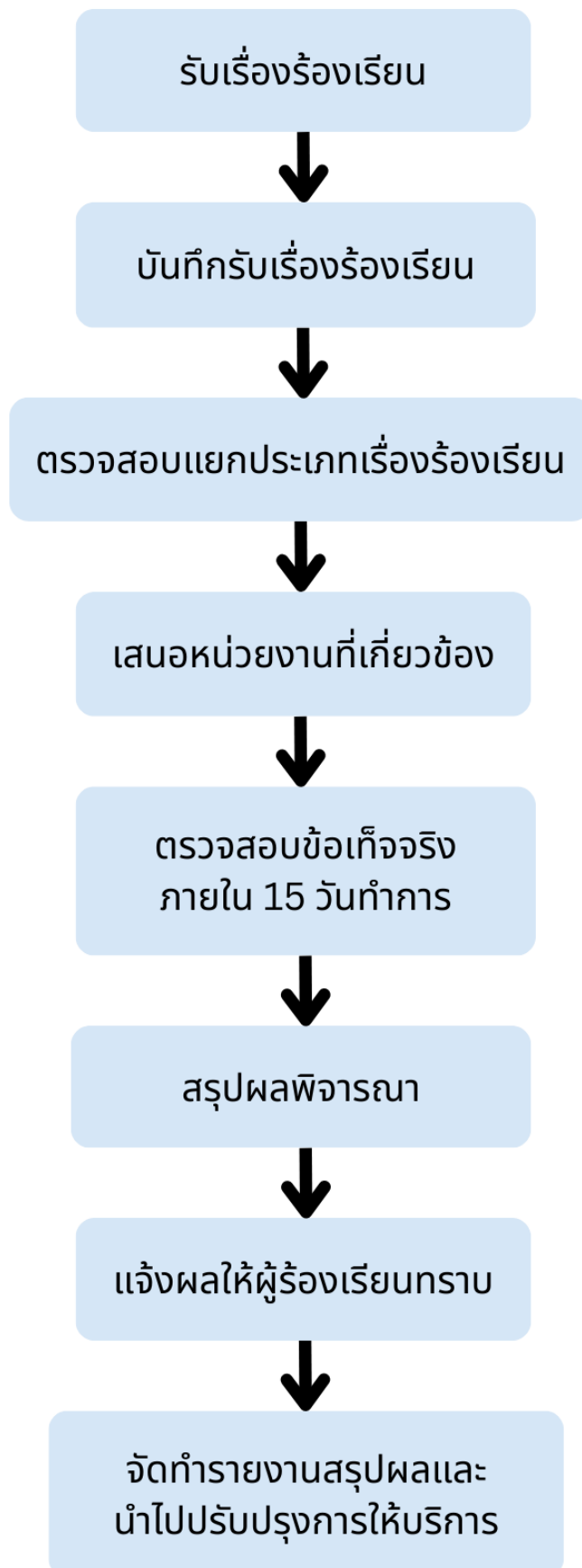
“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

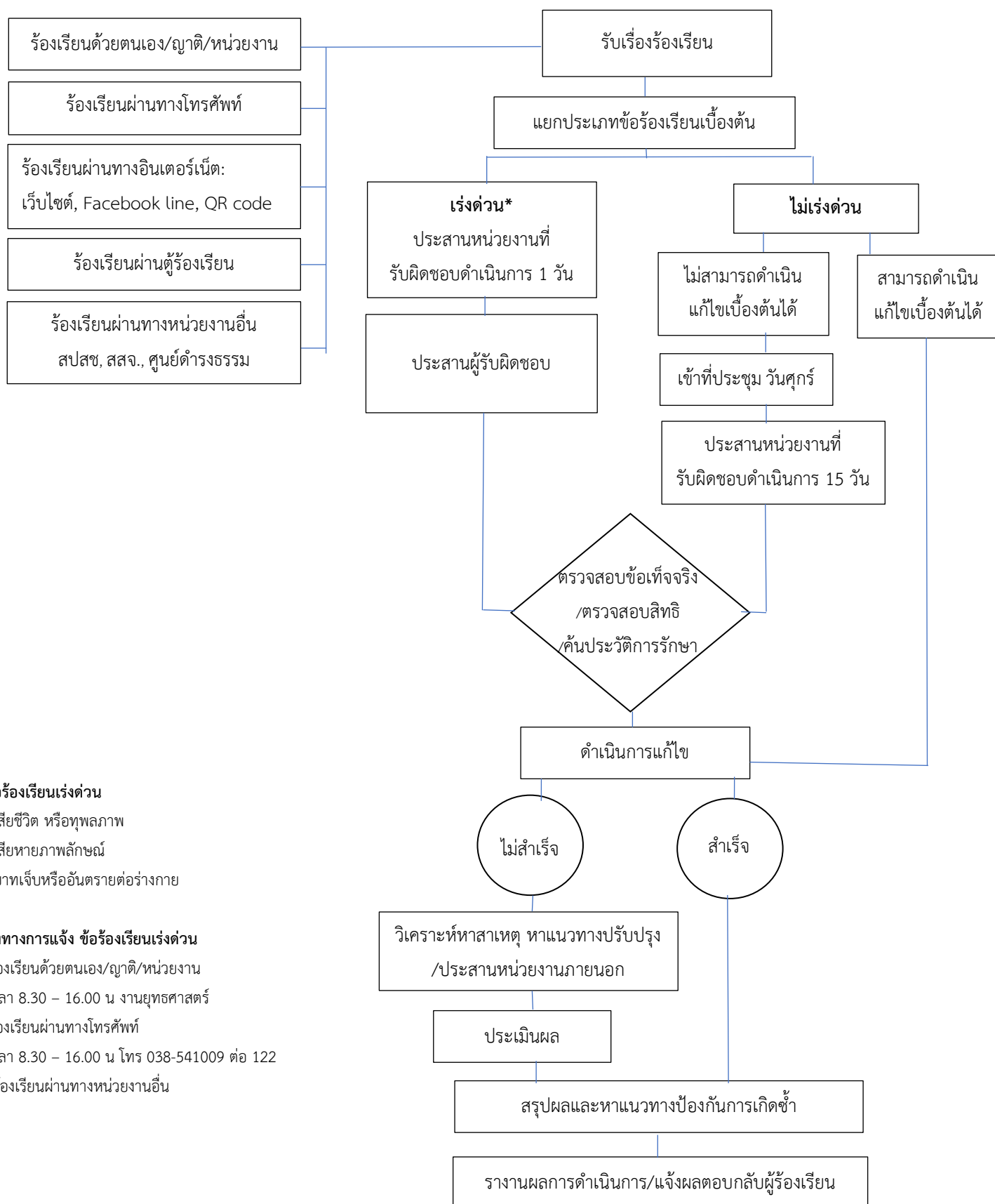
“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ มา เพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ขั้นตอนการร้องเรียน โรงพยาบาลบางคล้า



แผนผัง (Flow chart) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางคล้า



วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลบางคล้า หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วย ตนเอง โดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน บางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด - รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียน เรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ โดยสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๕๔๑-๐๐๙ ต่อ ๑๒๒ ฝ่ายยุทธศาสตร์

๓. กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่องตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอ ผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา
- (๔) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

- (๓) ถ้าเป็นเรื่องราวเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ บันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๖) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ ๐๓๘-๕๔๑-๐๐๙ ต่อ ๑๒๒ ฝ่ายยุทธศาสตร์
๒. มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลบางคล้า
๓. ตู้อัดความคิดเห็นของโรงพยาบาลบางคล้า
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ไปรษณียบัตร
๕. เว็บไซต์โรงพยาบาลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา <http://๑๒๕.๒๖.๒๐๗.๑๕๗/hbpbk/>
๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook , line , QR Code การร้องเรียน
๗. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลบางคล้า

- ๑.รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
- ๒.ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป
- ๓.วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาสั่งการ
- ๔.ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕.ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลาการดำเนินการ ตามแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้ง เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ผ่าน ช่องทางต่างๆ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	นางสาวอภิญญา ภาคกุล
ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในระบบ	พิจารณาแยกประเภทเรื่องว่าเป็น ม.๔๑ หรือร้องเรียน	๒๐ นาที	นางสาวอภิญญา ภาคกุล
แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	- ประสานหาข้อมูล ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง - โกล่เกลี่ย - สรุปประเด็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบและ พิจารณาสั่งการ - กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการประสานงานและส่งหลักฐานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา	๒๐ นาที	นางสาวอภิญญา ภาคกุล
ผลการตรวจสอบ	- รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบ - หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง - หากกรณีมีมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเพื่อ ปรับปรุง/แก้ไข - กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการ ประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดฉะเชิงเทรา	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	นางสาวอภิญญา ภาคกุล
สรุป/วิเคราะห์	เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้ว ทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและดำเนินการแจ้ง ผู้ร้อง	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	นางสาวอภิญญา ภาคกุล

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	เวลาใน การ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำ ชมเชย,สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือนร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ของกรมอนามัย	การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การ ให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพการ สอบถามข้อมูล ด้าน โภชนาการ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน
๒.	ข้อร้องเรียนไม่ เร่งด่วน(พฤติกรรม การบริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือน ร้อนหรือไม่พอใจ (พฤติกรรมบริการ หรือ คุณภาพบริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)	การร้องเรียน เกี่ยวกับ พฤติกรรม การ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน การ ร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการ ของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียน เร่งด่วน (กรณีเสียชีวิต ทุพพล ภาพ การเสีย ภาพลักษณ์ การ บาดเจ็บอันตราย ถึงชีวิต)	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนไม่สามารถ แก้ไข ได้โดยหน่วยงาน เดียว เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสีย ต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	การเรียกร้อง ให้ ชดเชย ค่าเสียหาย จากการ ให้บริการที่ ผิดพลาด การ ร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัย ร้ายแรง ของ เจ้าหน้าที่ การ ร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการ จัดซื้อ จัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	ที่ประชุม กกบ.

*มีการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปให้อำนาจการโรงพยาบาลรับทราบทุก ๖ เดือน พร้อม
ทั้งทำบันทึกขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลบางคล้า

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

จากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ในการมารับบริการประชาชนคาดหวังในการบริการจากโรงพยาบาลสูง ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการจึงมีความจำเป็นต้องสร้างทีมงานเพื่อการสื่อสารในโรงพยาบาล กับผู้มารับบริการโดยการจัดทีมใกล้เคียงขึ้นใน โรงพยาบาล เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ

โรงพยาบาลบางคล้าได้จัดตั้งทีมใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีคณะกรรมการดังต่อไปนี้

ระดับที่ ๑ (ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูลผู้รับข้อร้องเรียน)

เจ้าหน้าที่ทุกคน และผู้รับผิดชอบ

หน้าที่ของหน่วยงานระดับที่ ๑

- รับเรื่อง
- บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน และสำเนาแจ้งงานแผน
- ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
- ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ส่งต่อ หน่วยงานใกล้เคียงระดับที่ ๒

ระดับที่ ๒ (ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน พฤติกรรมการบริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)

๑. หน่วยงานย่อย หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน ทุกคน

หน้าที่ของหน่วยระดับที่ ๒

- รับเรื่องจากหน่วยงานระดับที่ ๑
- เจรจาไกล่เกลี่ยจากหน่วยงานระดับที่ ๑ กรณีเจรจาไม่สำเร็จ
- บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนสรุปข้อร้องเรียน และส่งงานแผน ทุกสิ้นเดือน
- กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ส่งต่อหน่วยงานระดับที่ ๓

ระดับที่ ๓ (ข้อร้องเรียนเร่งด่วน การเสียชีวิต ทุพพลภาพ การเสียภาพลักษณ์ การบาดเจ็บอันตรายถึงชีวิต)

๑. คณะทำงานในการจัดการ และช่วยเหลือกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขอ

บุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข ประกอบด้วย

๑. นางสาวศุภร	น้อยใจบุญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะทำงาน
๒. นางสาวอรทัย	มัธยัสส์สุข	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๓. นางสาวจันทนา	สุขรัตน์อมรกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๔. นางประณีต	เจริญวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๕. นางสาวอินทิรา	อินทร์เกิด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๖. นางสาวสุดาพร	บุญมี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๗. นางสจี	ชาญพัฒน์นันท์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน

หน้าที่ของหน่วยงานระดับที่ ๓

- รับเรื่องจากหน่วยงานระดับที่ ๒
- เจรจาไกล่เกลี่ยจากหน่วยงานระดับที่ ๒ กรณีเจรจาไม่สำเร็จ ให้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วัน
- กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ประสานงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา
- สรุปข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์ของการจัดทีมงานไกล่เกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน

๑. เพื่อสร้างทีมสื่อสารใน โรงพยาบาลบางคล้า
๒. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสมานฉันท์เข้าใจกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
๓. เพื่อลดข้อร้องเรียน และลดข้อขัดแย้งในการบริการของโรงพยาบาลบางคล้า

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยเจรจา / รับเรื่องร้องเรียน

๑. มีความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพ ด้านจิตวิทยา หรือด้านสังคมศาสตร์
๒. มีทักษะในการฟัง การพูด การจับประเด็นและการเขียน
๓. มีประสบการณ์ในการให้บริการด้านสุขภาพ
๔. มีคุณสมบัติ ๙ ประการ ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 - ๑) รอบรู้
 - ๒) คิดดี
 - ๓) วจีสัมพันธ์
 - ๔) ปฏิภาณว่องไว
 - ๕) ยึดสไต
 - ๖) อุดทน
 - ๗) กระตือรือร้น
 - ๘) จริงใจ
 - ๙) อนามัยสมบูรณ์
๕. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย
๖. มีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา
๗. มีท่าทีสุภาพ นุ่มนวล ใจเย็น และควบคุมตนเองได้
๘. เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เช่น การรับฟัง การตั้งคำถาม

ภาคผนวก

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางคล้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้เขียนข้อร้องเรียน: ☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง/ญาติ, ☐ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเป็นผู้เขียน

ช่องทางการร้องเรียน: ☐ บุคคล, ☐ โทรศัพท์, ☐ ตู้รับฟังความคิดเห็น ☐ อื่นๆ ระบุ.....

วันที่แจ้ง.....เวลา.....ชื่อผู้แจ้ง.....

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....ที่อยู่ติดต่อได้.....

.....โทร.....

ผู้รับแจ้ง.....

ส่วนที่ 2 รายละเอียดการร้องเรียน

ชื่อผู้รับบริการ.....อายุ.....เพศ.....อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน ใช้สิทธิ ☐ บัตรทอง , ☐ ประกันสังคม , ☐ ข้าราชการ

☐ อื่นๆ ระบุ.....

วันที่เข้ารับบริการ เวลา.....แผนกให้บริการ.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สำหรับเจ้าหน้าที่

การดำเนินการ ☐ แจ้งหน่วยงานดำเนินการ , ☐ แจ้งคณะกรรมการบริหารฯ , ☐ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

☐ อื่นๆ ระบุ.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ปัญหา.....วันทำการ

การติดต่อผู้รับข้อมูล

1. โรงพยาบาลบางคล้า คุณอภิญญา ภาคกุล โทร 0-38541-009 ต่อ 122 (ฝ่ายยุทธศาสตร์)

2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา คุณสุภาวดี ไจกว้าง โทร 080-0981472



โรงพยาบาลบางคล้า

การรับข้อเสนอนะ และข้อร้องเรียน

SCAN QR CODE



Ins 038-541009 -10