



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๕๗๐๕ ต่อ ๑๒๐

ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๑๐/..... วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง เผยแพร่บนเว็บไซต์ และแจ้งเวียน คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป / คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลบึงนาราง ได้จัดทำคู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป และ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับซื้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม และนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

๒. ข้อพิจารณา

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบึงนาราง ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับซื้อร้องเรียน อันจะส่งผลต่อการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุญาตให้นำประกาศขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลบึงนาราง แจ้งเวียนประกาศฯ ให้กลุ่มงาน/ฝ่าย และประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล รับทราบและถือปฏิบัติ

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวนิษณา สิงหาคำ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบึงนาราง



คู่มือ

จัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและพฤติกรรมชอบ

โรงพยาบาลบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและ นำไปสู่ การปรับปรุง พัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

๑.๒ เพื่อนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

๒. ขอบเขต

คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง และเพื่อเผยแพร่ ขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางใน การเสนอเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โรงพยาบาลบึงนาราง หมายเลข ๐ ๕๖ ๐๓๗๗๐๙ ต่อ ๑๒๐ โทรสาร: ๐ ๕๖๐๓๗๗๑๐

๒. หนังสือ / จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง อำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๑๓๐

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบึงนาราง

๔. ผ่านทาง web site โรงพยาบาลบึงนาราง www.bnrhospital.go.th

๕. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อย ทุกข์มี สิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

๓.๓ การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติ ให้ผู้ร้องทุกข์ ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

๓.๔ คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วน ราชการที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

๓.๕ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการ การ บรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็น ต่างๆ

๓.๖ การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำ ความผิดทางวินัย โดยมี การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิด ทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

๓.๗ การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ ข้อเสนอแนะ เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

๓.๘ การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่โรงพยาบาลบึงนาราง สั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

๓.๙ บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อใน เบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๓.๑๐ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ ได้แก่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทาง web site โรงพยาบาล หนังสือถึงผู้อำนวยการ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ การบริการ และช่องทางอื่นๆ

๓.๑๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการในเรื่องที่ได้รับจาก ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน คำชมเชย

๓.๑๒ การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจา ของโรงพยาบาล เจรจาไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้า เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้อง

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

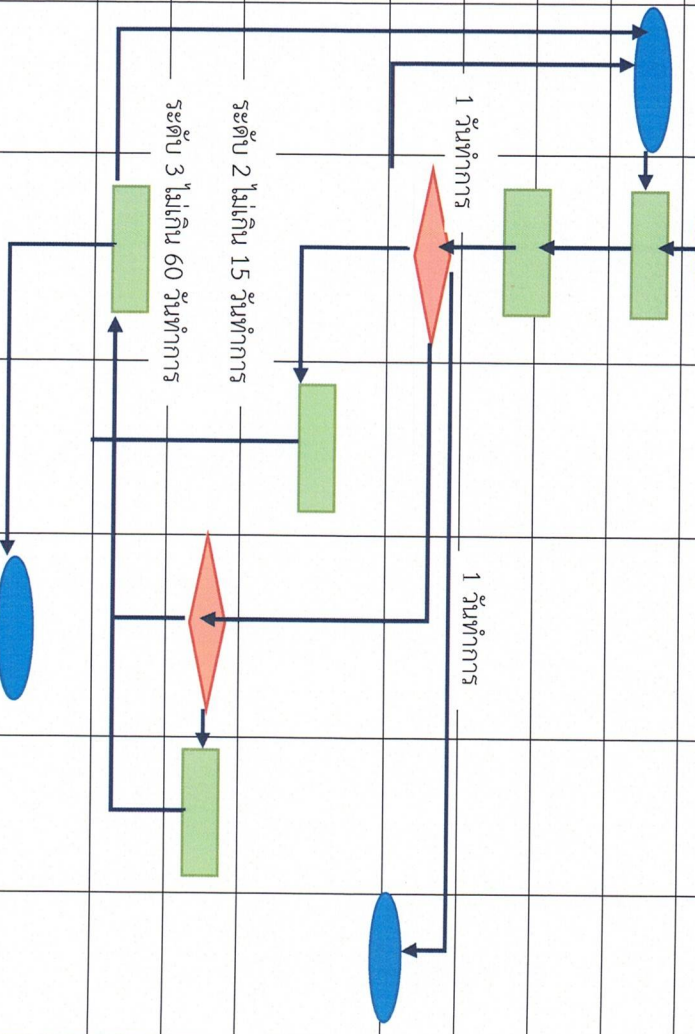
ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ด้านการ ทุจริต	การเงิน การคลัง พัสดุ บริหารงานบุคคล การ จ่ายค่าตอบแทน ทุจริตประพฤติมิชอบ	- ความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง -โยกย้าย บรรจุแต่งตั้ง -ค่าตอบแทน - อาศัยตำแหน่งหน้าที่ แสวงหาประโยชน์	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน
๒	พฤติกรรม ส่วนตัว	- ความประพฤติเสื่อม เสียในตำแหน่งหน้าที่	- เมาสุรา - ทะเลาะวิวาท - ชู้สาว - การพนัน - อื่นๆ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน
๓	เรื่องอื่นๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรื/ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ -กฎหมายสาธารณสุข อื่นๆ -พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และแก้ไข เพิ่มเติม	- ตรวจสอบ สถานพยาบาล - ตรวจสอบร้านยา - ตรวจสอบร้านอาหาร ขายของชำ - ใบอนุญาต ต่างๆ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	- ทีมเจรจา ไกล่เกลี่ย - คกก.รับ เรื่อง ร้องเรียน - คกก. บริหาร ความเสี่ยง - คกก. บริหาร โรงพยาบาล บึงนาราง
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงนาราง	การขอให้มัติกับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
บุคลากร โรงพยาบาลบึงนา ราง	- รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และ แจ้งต่อ หัวหน้ากลุ่มงานที่ตนสังกัดอยู่
กลุ่มงาน	- รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง - พิจารณาข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - พิจารณาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน หรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงาน ดำเนินการแก้ไข - สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ทุก เดือน
ทีมเจรจาไกล่ เกลี่ย	- ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อ ร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง - กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับกลุ่มงาน ให้สืบสวน ข้อเท็จจริงกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนกระบวนการ จนสามารถยุติได้ - จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียน	- ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - รับและรวบรวมเรื่องร้องเรียน - ตรวจสอบ วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - ประสานงานกับกลุ่มงานภายใน และหน่วยงานภายนอก - ชี้แจง / ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน - รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส) - ประเมินประสิทธิภาพ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับเรื่อง ร้องเรียนของ กลุ่มงาน	ผู้เกี่ยวข้อง ในกลุ่มงาน	คกก.รับเรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน						
๒. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ						
๓. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)						
๔. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน						
๕. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และระดับ ๔)						
๖. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒)						
๗. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓)						
๘. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ						
๙. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)						



```
graph TD
    Start([Start]) --> Step2[รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ]
    Step2 --> Step3[บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)]
    Step3 --> Step4{วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน}
    Step4 --> Step5[แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และระดับ ๔)]
    Step4 --> Step6[ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒)]
    Step4 --> Step7[ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓)]
    Step5 --> Step8[ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ]
    Step6 --> Step8
    Step7 --> Step8
    Step8 --> Step9[รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)]
    Step9 --> Step10{ }
    Step10 --> Step11[ ]
    Step10 --> Step12[ ]
    Step10 --> End([End])
```

อธิบาย สัญลักษณ์ เริ่มต้น / สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน

หน.กลุ่มงานดำเนินการดังนี้

- หน.กลุ่มงานกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน
- ผู้อำนวยการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่มงาน

๒. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

จนท.ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร /กลุ่มงานประกันฯ ๐๕๖๐๓๙๗๐๙ ต่อ ๑๑๘
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงาน	ทุกครั้งที่มีข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของกลุ่มงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	รพ.บึงนาราง ๔๐๐ ม.๒ ต.บึงนาราง อ.บึงนาราง จ.พิจิตร ๖๖๑๓๐
Website / เพจโรงพยาบาลบึงนาราง /	ทุกวัน (เช้า-บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงาน ประกันฯ (IT) / คกก.รับเรื่องร้องเรียน
อื่นๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน /กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันราชการ (ช่วงเวลาเช้า)	ภายใน ๑ วัน	คกก.รับเรื่องร้องเรียน

๓. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกข้อร้องเรียน
- การบันทึกลงแบบบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับความยาก-ง่าย ดังนี้

- ขอร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล คือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ขอร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ขอร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลบึงนาราง

- ขอร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล คือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงนาราง

๕. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และระดับ ๔)

- ขอร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ เช่น การสอบถามวันให้บริการทันตกรรม ซึ่งสามารถตอบคำถามได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่กลุ่มงาน หรือที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วัน

- ขอร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล โดยพิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน เบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาล

๖. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒)

- ขอร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา จัดทำบันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน แต่เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานนั้นให้ทราบข้อมูลก่อนการทำการบันทึกข้อความเสร็จได้

๗. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓)

๘. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ

๙. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)

๖. ผู้รับผิดชอบ

๑. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบึงนาราง
๒. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
๓. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๔. ทีมใกล้เคียง
๕. กลุ่มงานภายในโรงพยาบาลบึงนาราง
๖. บุคลากรโรงพยาบาลบึงนารางทุกคน

๗. เกณฑ์ชี้วัด

๑. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ ๑๐
๒. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ ๑๐๐

๘. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

ทั่วไป

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและ นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

1.2 เพื่อนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

2. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน คำชมเชย จากทุกช่องทางการ มาทำการวิเคราะห์ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/ แก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และกรรมการบริหารโรงพยาบาล

3. คำจำกัดความ

3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล บุคลากรภายในโรงพยาบาล

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำแนะนำ คำร้องเพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงาน การบริการและเรื่องอื่นๆ ของโรงพยาบาล

3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่อกับโรงพยาบาล ที่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และคำชมเชย ผ่านทางช่องทางต่างๆ

3.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ ได้แก่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทาง web site โรงพยาบาล หนังสือถึงผู้อำนวยการ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ และช่องทางอื่นๆ

3.5 การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการในเรื่องที่ได้รับจาก ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน คำชมเชย

3.6 การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจา ของโรงพยาบาล เจรจาโกล่เกลี่ยเฉพาะหน้า เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้อง

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	- การสอบถามข้อมูล สุขภาพ - การเสนอแนะเกี่ยวกับ การบริการของ โรงพยาบาล	1 วัน (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน
2	ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน
3	ข้อร้องเรียน ใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว ต้องเสนอเรื่องต่อ ผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาลบึงนาราง	- การร้องเรียนให้ โรงพยาบาลบึงนาราง ชดเชยค่าเสียหายจาก การให้บริการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบึง นาราง - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง	ไม่เกิน 60 วันทำการ (ชี้แจง/ตอบ กลับ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	- ทีมเจรจา ไกล่เกลี่ย - คกก.รับ เรื่อง ร้องเรียน - คกก. บริหาร ความเสี่ยง - คกก. บริหาร โรงพยาบาล บึงนาราง
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ โรงพยาบาลบึงนาราง	การขอให้มัติกับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน

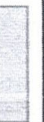
5. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับเรื่อง ร้องเรียนของ กลุ่มงาน	ผู้เกี่ยวข้อง ในกลุ่มงาน	คกก.รับเรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน						
2. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ						
3. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)						
4. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน						
5. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และระดับ 4)						
6. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2)						
7. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3)						
8. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ						
9. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)						

อธิบาย สัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
บุคลากร โรงพยาบาลบึงนา รง	- รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และ แจ้งต่อ หัวหน้ากลุ่มงานที่ตนสังกัดอยู่
กลุ่มงาน	- รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง - พิจารณาข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - พิจารณาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน หรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงาน ดำเนินการแก้ไข - สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ทุก เดือน
ทีมเจรจาไกล่ เกลี่ย	- ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อ ร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง - กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับกลุ่มงาน ให้สืบสวน ข้อเท็จจริงกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนกระบวนการ จนสามารถยุติได้ - จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียน	- ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - รับและรวบรวมเรื่องร้องเรียน - ตรวจสอบ วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน - ประสานงานกับกลุ่มงานภายใน และหน่วยงานภายนอก - ชี้แจง / ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน - รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส) - ประเมินประสิทธิภาพ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน

หน.กลุ่มงานดำเนินการดังนี้

- หน.กลุ่มงานกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน
- ผู้อำนวยการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่มงาน

2. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

จนท.ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงานบริหาร /กลุ่มงานประกันฯ 056039709 ต่อ 118
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงาน	ทุกครั้งที่มียข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของกลุ่มงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	รพ.บึงนาราง 400 ม.2 ต.บึงนาราง อ.บึงนาราง จ.พิจิตร 66130
Website / เพจโรงพยาบาลบึงนาราง /	ทุกวัน (เช้า-บ่าย)	ภายใน 1 วัน	กลุ่มงาน ประกันฯ (IT) / คกก.รับเรื่องร้องเรียน
อื่นๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน /กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันราชการ (ช่วงเวลาเช้า)	ภายใน 1 วัน	คกก.รับเรื่องร้องเรียน

3. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกข้อร้องเรียน
- การบันทึกลงแบบบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

4. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับความยาก-ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล คือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ขอร้องเรียนระดับ 2 เป็นขอร้องเรียนเล็ก คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้
โดยหน่วยงานเดียว

- ขอร้องเรียนระดับ 3 เป็นขอร้องเรียนใหญ่ คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้
โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ
โรงพยาบาลบึงนาราง

- ขอร้องเรียนระดับ 4 เป็นขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล คือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่
นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงนาราง

5. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีขอร้องเรียนระดับ 1 และระดับ 4)

- ขอร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถ
รับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบขอร้องเรียนภายใน 1 วันทำ
การ เช่น การสอบถามวันให้บริการทันตกรรม ซึ่งสามารถตอบคำถามได้ทันที ยกเว้นกรณี que ผู้ร้องเรียนจัดทำ
เป็นหนังสือส่งเข้ามาที่กลุ่มงาน หรือที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการขอร้องเรียนอาจใช้เวลาใน
การเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

- ขอร้องเรียนระดับ 4 เป็นขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล โดยพิจารณาความเหมาะสม
ของขอร้องเรียน เบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ
โรงพยาบาล

6. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุง (กรณีขอร้องเรียนระดับ 2)

- ขอร้องเรียนระดับ 2 เป็นขอร้องเรียนเล็ก ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา จัดทำ
บันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลา
ในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน แต่เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้ง
หน่วยงานนั้นให้ทราบข้อมูลก่อนการทํานักข้อความเสร็จได้

7. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีขอร้องเรียนระดับ 3)

8. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ

9. รายงานผลการจัดการขอร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)

6. ผู้รับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบึงนาราง
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
3. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
4. ทีมใกล้เคียง
5. กลุ่มงานภายในโรงพยาบาลบึงนาราง
6. บุคลากรโรงพยาบาลบึงนารางทุกคน

7. เกณฑ์ชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ10
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ100

8. การประเมินผล

ประเมินโดยภาพรวมของโรงพยาบาล

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์

*จำเป็น

ชื่อผู้แจ้ง *

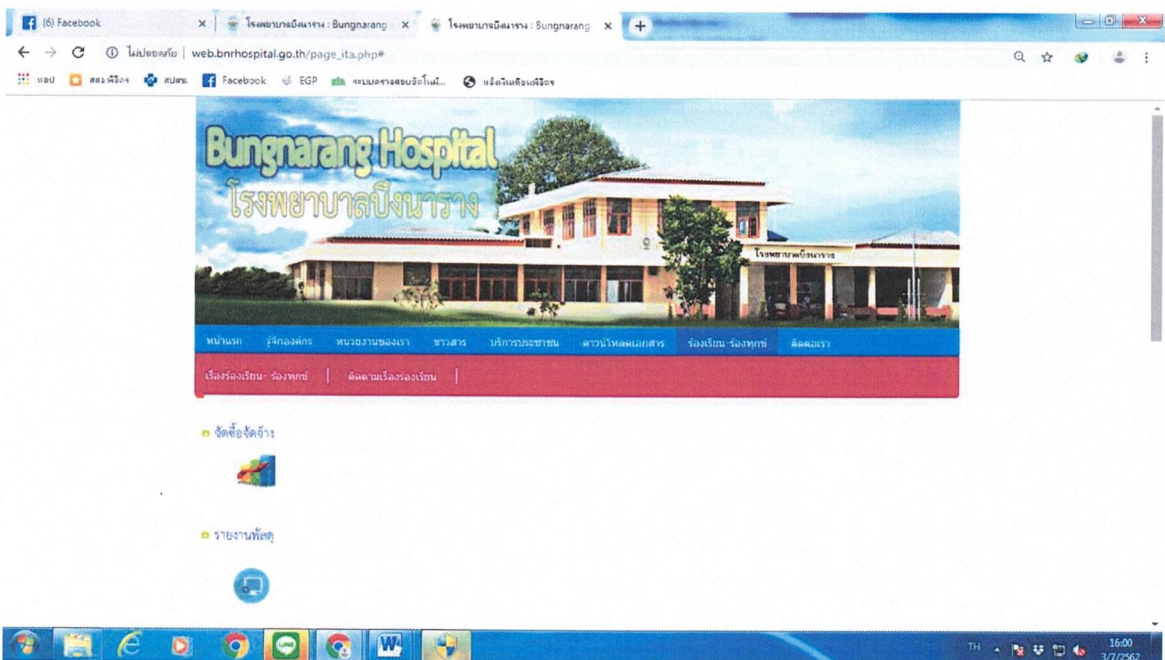
อีเมลของคุณ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น *

คำตอบของคุณ

ชื่อ - สกุล ผู้แจ้ง *

คำตอบของคุณ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลบึงนาราง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงนาราง.....	
วัน/เดือน/ปี : ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๕	
หัวข้อ : เผยแพร่คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	
Link ภายนอก	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล  (นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนิษณา สิงห์คำ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ อ.ท.ท. (น.ส.อาทิตยา อภัยภักดิ์) ตำแหน่ง นักวิชาคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	