

คู่มือปฏิบัติการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖


โทร.๐๕๕-๓๗๑๑๖๘-๗๐

คู่มือปฏิบัติการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลบางระกำ

ผู้รับผิดชอบ



(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี)

หัวหน้าพยาบาล

ผู้อนุมัติ



(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๔

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สถานะเอกสารควบคุม

คำนำ

โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มีการทำงาน ตามนโยบายการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ หน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นจะทำให้เจ้าหน้าที่ของ รัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริม ความ โปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถ สะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน อย่างมี คุณภาพต่อไป

ศุภย์สันติวิธี โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำจำกัดความ	๑
๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน	๑
๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
๓. ระยะเวลาดำเนินการ	๒-๓
๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๔
๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๕
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๖

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลบางระกำผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการใน ความรับผิดชอบ

๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๒.๑ ระดับหน่วยงาน รับข้อร้องเรียนที่พบในขณะที่ปฏิบัติงานหรือในหน่วยงาน ถ้าระดับไม่รุนแรง สามารถจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นได้ หลังจากนั้นส่งข้อมูลมายังศูนย์สันติวิธี

๒.๒ ระดับองค์กร จัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง มีผู้ดูแลในการเปิดตู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ พร้อมส่งข้อมูลมาที่ศูนย์สันติวิธี

๒.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติ

- ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานพยาบาล(Health care Risk Management Stem)๕)

- ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

- แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

- ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

- เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๓.ระยะเวลาดำเนินการ

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ

๓.๒ ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำ ชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลของโรงพยาบาล	-ข้อเสนอแนะ ว่า ห้องน้ำสะอาด - ชื่นชมว่าให้บริการดี	ไม่เกิน ๓ วันทำ การ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒.	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน ของโรงพยาบาล	- การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำ การ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนพิเศษ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน ของโรงพยาบาลเพียง หน่วยเดียว	- การเรียกร้องให้ โรงพยาบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสของ การ จัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียน เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ หรือ ตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่อง นั้น ๆ	-โรงพยาบาล -สปสช -กระทรวง

๔.การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

๔.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอ ข้อมูล, การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามการเลื่อนนัดตรวจโรคเรื้อรัง เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการเลื่อนนัดได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

๔.๓ ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒วันทำการ และ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

๔.๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีการเขียนใบอุบัติการณ์ของการบริหารความเสี่ยงให้ส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อน ยกตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถ โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนก่อนได้เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๔.๓.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับใบอุบัติการณ์ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงาน เบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน)

๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. กรณี ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ต้องถาม ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๒. บุคคลภายนอกสามารถร้องเรียนตามช่องทางต่างๆของหน่วยงานเช่น ทางโทรศัพท์ กล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ หนังสือ/จดหมาย เป็นต้น

๖.ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาระดับของข้อร้องเรียนดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางระกำ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐ ต่อ๑๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรง ธรรม ,ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ศูนย์ร้องเรียนหลักบริการ สุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบางระกำ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2566
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ ตำบลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

วัน/เดือน/ปี : 15 ธันวาคม 2565.....

(ระยะเวลาที่ต้องการเผยแพร่กรณีต้องการให้ข้อมูลแสดงอยู่ตลอดไม่ต้องระบุวันสิ้นสุด)

หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล :

1. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หมายเหตุ : ขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเกิดชัย เครือยา)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศ

วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรวัฒน์ เพ็ชรคง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน

วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565