



คู่มือปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

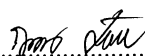
โทร. ๐ ๕๕๓๗ ๑๑๖๘-๗๐

โทรสาร ๐ ๕๕๓๗ ๑๑๗๖

<https://brkhosp.moph.go.th/bkita/>

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
โรงพยาบาลบางระกำ

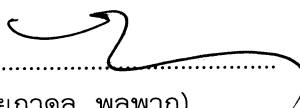
ผู้รับผิดชอบ



(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

ทำหน้าที่หัวหน้าพยาบาล

ผู้อนุมัติ



(นายอุดม พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๕

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สถานะเอกสารควบคุม

## คำนำ

โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มีการปฏิบัติงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น จะทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในหน่วยงาน รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่อง ร้องเรียนอย่างมีคุณภาพต่อไป

ศุภณีย์สันติวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ระดับความรุนแรงและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๓
นโยบายปฏิบัติ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๘
ระยะเวลาดำเนินการ	๙
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๙
ภาคผนวก	๑๐

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลบางระกำ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

#### ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

#### คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและบุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

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

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลบางระกำผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องผ่านทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อออนไลน์

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

**เจ้าหน้าที่ฯ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**หน่วยงาน** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

**การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ยขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้อง หรือร้องเรียน

**เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

ระดับความรุนแรงข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้อง ขอข้อมูลของโรงพยาบาล	-ข้อเสนอแนะว่า ห้องน้ำสะอาด - ชื่นชมว่าให้บริการดี	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการ ข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาล	การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาลเพียงหน่วยเดียว	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การ จัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ หรือตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่องนั้น ๆ	-โรงพยาบาล -สปสช. -กระทรวง

## นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาใน การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. . แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยและผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับและติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท / ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

๓.๑ ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน

๓.๒ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๓.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อม ชื่อ - นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๓.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๓.๕ ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล

๓.๖ ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูลส่ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ระดับหน่วยงาน

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

- กรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ

- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุง

ระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

- กรณีที่เป็นเหตุการณ์รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น อุบัติการณ์ทาง

คลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น

ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

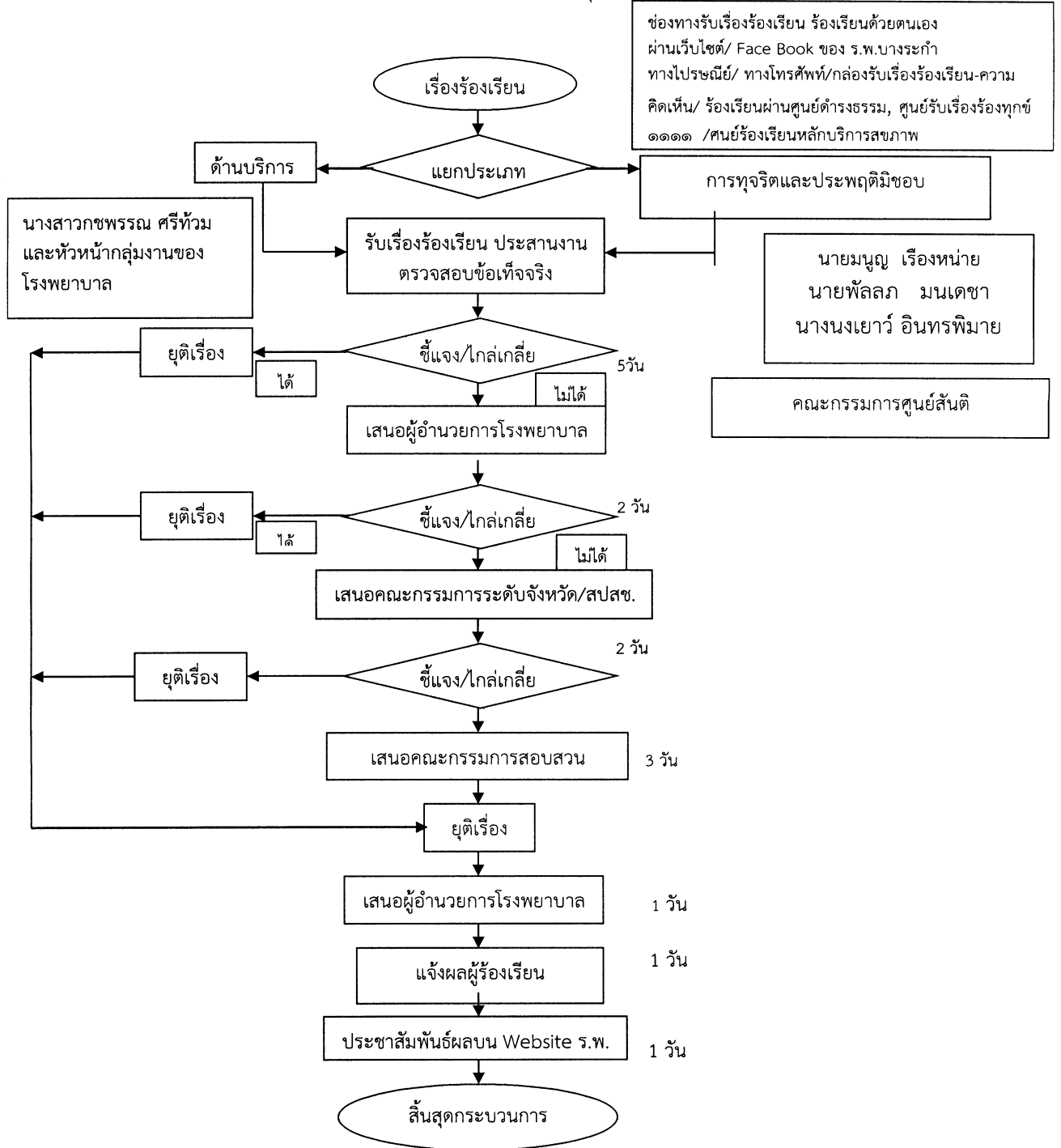
๒. มีการทบทวนคำร้องเรียนและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นำเสนอผู้บริหารตามลำดับ

### คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
  ๒. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือให้คณะกรรมการดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  ๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
  ๔. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหาร
- #### ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
๑. รับเรื่องร้องเรียน
  ๒. บันทึกข้อร้องเรียน
  ๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
  ๔. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
  ๕. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
  ๖. ประสานงานทะเบียนราษฎรในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้รับบริการ
  ๗. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑

# ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางระจักษ์ อ.บางระจักษ์ จ.พิษณุโลก



## ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางระกำ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐ ต่อ ๑๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความ คิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ ใบเขียนคำร้อง	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์ รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ศูนย์ร้องเรียน หลักบริการสุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

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

๒. บุคคลภายนอกสามารถร้องเรียนตามช่องทางต่างๆของหน่วยงานเช่น ทางโทรศัพท์ กล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ หนังสือ/จดหมาย เป็นต้น

## ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. ระดับหน่วยงาน รับข้อร้องเรียนที่พบในขณะปฏิบัติงานหรือในหน่วยงาน ถ้าระดับไม่รุนแรงสามารถจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นได้ หลังจากนั้นส่งข้อมูลมายังศูนย์สันติวิธี

๒. ระดับองค์กร จัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง มีผู้ดูแลในการเปิดตู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ พร้อมส่งข้อมูลมายังศูนย์สันติวิธี

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติ

- ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานพยาบาล(Health care Risk Management Stem)๕)

- ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

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

- ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

## การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนได้ดังนี้

๑. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

● ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ

● ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว

● ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

๒. ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอ ข้อมูล, การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามการเลื่อนนัดตรวจโรคเรื้อรัง เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการเลื่อนนัดได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

๓. ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้น

ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีการเขียนใบอุบัติการณ์ของการบริหารความเสี่ยง ให้ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อน ยกตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถ โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนก่อนได้เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

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

### ระยะเวลาดำเนินการ

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

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

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธีจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ภาคผนวก

## แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

## ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

## ข้อมูลการรับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ/ผู้ป่วย.....เลขประชาชน.....

สิทธิบัตร  บัตรทอง  เบิกได้  ประกันสังคม  ระบุ.....

## หน่วยงานที่ท่านไม่พึงพอใจ

 ห้องบัตร  ผู้ป่วยนอก  คลินิกเบาหวาน/ความดัน  ห้องเจาะเลือด ห้องฟัน  ห้องฉุกเฉิน  ผู้ป่วยในหญิง  ผู้ป่วยในชาย  ห้องคลอด กายภาพ  แผนไทย  อื่นๆ.....

## รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ที่อยู่ : ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อทางโรงพยาบาลจะได้ติดต่อให้ท่านทราบผลจากข้อเสนอแนะของท่าน

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับ และเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ทางโรงพยาบาลบางระกำ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบบริการ

MOIT 2-12-13

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบางระกำ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2569  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ ตำบลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก  
วัน/เดือน/ปี : ...24 มีนาคม 2569...  
(ระยะเวลาที่ต้องการเผยแพร่กรณีต้องการให้ข้อมูลแสดงอยู่ตลอดเวลาไม่ต้องระบุวันสิ้นสุด)  
หัวข้อ : MOIT 2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน.....

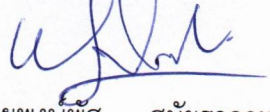
รายละเอียดข้อมูล :

- 1. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- 2. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ <https://brkhosp.moph.go.th>

หมายเหตุ : .....

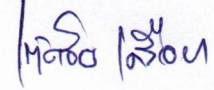
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายพงษ์พิศ สมัยธาตพงศ์)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป  
วันที่...24.....เดือน...มีนาคม...พ.ศ.2569....

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเกิดชัย เครือยา)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศ  
วันที่...24.....เดือน...มีนาคม...พ.ศ.2569....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรวัฒน์ เพ็ชรคง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน  
วันที่...24.....เดือน...มีนาคม...พ.ศ.2569....