



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management
Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลทางฉัตร

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

สำหรับโรงพยาบาลห้างฉัตร

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานใน โรงพยาบาลห้างฉัตร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลห้างฉัตร

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลห้างฉัตร ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึก ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ (รายเดือน)

3. คำจำกัดความ

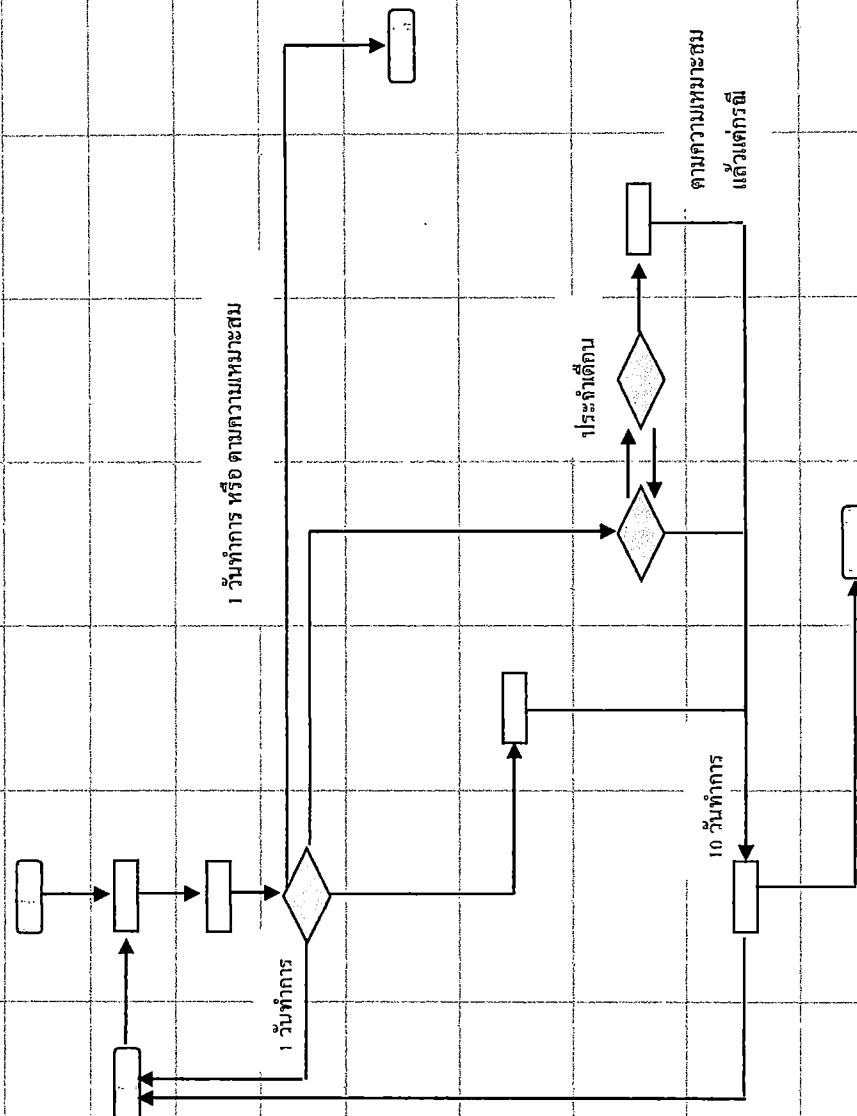
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป; องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลห้างฉัตรผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์
- ครอบคลุม
- การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ศูนย์รับข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย = Complaint Center เป็นศูนย์กลางของ โรงพยาบาลห้างฉัตรในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน โดยมี สลก. เป็นผู้รับผิดชอบ
- สลก. = สำนักงานเลขานุการกรมอนามัย
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

C/SH = ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 หน่วยงาน = ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลห้างฉัตรทั้งที่อยู่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานโรงพยาบาลห้างฉัตรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
 ตาม ข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาคนไทย
 ไร้พุง ทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กองโภชนาการ
 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง
 กับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
 หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลห้างฉัตร
 ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของโรงพยาบาลห้างฉัตร	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้าน โภชนาการ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจ ของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ ประชุมโรงพยาบาลห้างฉัตร - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ โรงพยาบาลห้างฉัตร	- การเรียกร้องให้กรมอนามัยชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 15 วันทำการ	ที่ประชุมกรม อนามัย
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ กรมอนามัย	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ของโรงพยาบาลห้างฉัตร	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพ ของสถานีอนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัด ลูกน้ำยุงลาย	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้เรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน	ผู้ที่ เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน โรงพยาบาล ห้างฉัตร	ที่ประชุม โรงพยาบาล ห้างฉัตร	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
3. การบันทึกข้อร้องเรียน							
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการ ประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4							
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2							
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 3							
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ							
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ (รายเดือน)							



□ เริ่มต้น / ถิ่นสุด □ ดำเนินการ ◇ พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.5 แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 054-269506-0 โทรสาร 054-269515)

(2) การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- 2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับซื้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของ หน่วยงาน/facebook	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อ ร้องเรียน / กล้องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

- 3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน กรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_01)
- 3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร (แบบฟอร์ม Complaint_01) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

- 4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
 - ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย
 - ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
 - ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของรองผู้อำนวยการ/ผู้อำนวยการ หรือที่ประชุมโรงพยาบาลห้างฉัตร

- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ โรงพยาบาลห้างฉัตรกล่าวคือ ผู้ร้องเรียน ร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ โรงพยาบาลห้างฉัตร

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี

ข้อร้องเรียนระดับ 4

เจ้าหน้าที่ฯ

- 5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และกรมอนามัยมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น
- 5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ โรงพยาบาลห้างฉัตรให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมอนามัย และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องชุมชนที่อยู่อาศัยมีลูกน้ำยุงลายเพาะพันธุ์จนเป็นสาเหตุให้คนในชุมชนป่วยเป็นโรค ไข้เลือดออก สัปดาห์ละ 2-3 ราย ขอให้โรงพยาบาลห้างฉัตรส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลายโดยด่วน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของโรงพยาบาลห้างฉัตร และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการควบคุมโรค ไข้เลือดออกโดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียน ในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 10 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(7) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคากา

ซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอโรงพยาบาลห้างฉัตร

อนามัยพิจารณาสั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตรดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ 3 จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ 2 ของส่วนกลาง ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ศูนย์โรงพยาบาลห้างฉัตร เขตพิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐาน โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพเพราะยากเกินไป เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์โรงพยาบาลห้างฉัตรเขต อาจพิจารณาเป็น ข้อร้องเรียนระดับ 3 ส่งมาให้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยพิจารณา ดำเนินการต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวกลุ่มอนามัยเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนระดับ 2 ของหน่วยงานส่วนกลาง ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร จัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังสำนักส่งเสริมสุขภาพพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนใหญ่ (ระดับ 3) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ความผิดพลาดในการรักษาทำให้ผู้ป่วยพิการ/เสียชีวิต ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร รายงานรองท่านผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุมกรมอนามัยเพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือจัดทำวาระการประชุมเสนอในที่ประชุม โรงพยาบาลห้างฉัตร ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.3 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลห้างฉัตร ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร ทราบด้วย
- 8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

- 9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ รวบรวมรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป
- 9.2 รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.3 เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากเพิ่มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) หากหน่วยงาน ไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ก่อนวันที่ 10 ของแต่ละเดือน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร

9.4 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานของ โรงพยาบาลห้างฉัตร ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร (แบบฟอร์ม Complaint_02) ส่งให้ทุกหน่วยงานของ โรงพยาบาลห้างฉัตร ทุกวันที่ 20 ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ ในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนครบทุกหน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลห้างฉัตรเรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร โดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 3 นำเสนอในที่ประชุมโรงพยาบาลห้างฉัตรเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 1-4 ให้รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และคณะกรรมการ กพร.กรมอนามัยทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

5. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม Complaint_01) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร(แบบฟอร์ม Complaint_02) สำหรับทุกหน่วยงาน โรงพยาบาลห้างฉัตรรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

6. เอกสารอ้างอิง

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

หมายเหตุ : 1) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ชื่อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้สกก.ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

2) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง 3 ช่องทาง คือ 1) โทรศัพท์ 2) อีเมลล์ และ facebook 3) บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน

4) กรณีเจ้าหน้าที่ภายในกรมอนามัย ร้องเรียนเรื่องความไม่เป็นธรรม (ข้อมูลสำหรับหมวด 5) สกก.จะแจ้งข้อมูลให้กองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นเจ้าภาพหมวด 5 ดำเนินการต่อ

5) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน



คำสั่ง โรงพยาบาลห้างฉัตร
ที่ ๖๔ / ๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลห้างฉัตร

เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลห้างฉัตร สามารถดำเนินงานไปด้วยดี มีความเหมาะสม ผู้รับบริการพึงพอใจ เสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ช่วยลดข้อขัดแย้ง ลดการชดใช้ค่าเสียหาย และลดการเสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง และป้องกันความเสี่ยงจากการให้บริการ โรงพยาบาลห้างฉัตร ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|------------------------------------|------------------|
| ๑. นายนพรัตน์ วัชรขจรกุล | ตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ | ประธาน |
| ๒. นายบุญเรือง อินตาคำ | ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอห้างฉัตร | รองประธาน |
| ๓. นายสราวดี อินทวงค์ | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๔. นายอนุพงษ์ แก้วมา | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | เลขานุการ |
| ๕. นางเทียนจรัส จันทร์มะโน | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

๑. จัดระบบการคัดกรองอุบัติการณ์ที่เสี่ยงต่อการฟ้องร้อง เรียกร้อง ชดใช้ค่าเสียหายต่าง ๆ คัดกรองจากทุกหน่วยงานบริการตามช่องทางการรายงานอุบัติการณ์
๒. เจรจาไกล่เกลี่ยผู้รับบริการในกรณีผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการรับบริการ
๓. เป็นตัวแทนโรงพยาบาลเข้าร่วมเจรจากับผู้เสียหาย
๔. พิจารณาชดเชยค่าเสียหายตามเหตุการณ์ที่ประสบนำเสนอกิจกรรมการบริหารพิจารณา
๕. รวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพของกลไกการป้องกัน การฟ้องร้อง ร้องเรียน นำเสนอกรรมการบริหาร
๖. ติดตามประสานงานหน่วยงาน/ทีมเกี่ยวข้องถึงผลการวิเคราะห์ สาเหตุและวางมาตรการป้องกันอย่างรัดกุมต่ออุบัติการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง ร้องเรียนสูง นำเสนอกรรมการบริหารเพื่อกำหนดเป็นมาตรการให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติทุกหน่วยบริการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางปราณี ปัญญาคุณารักษ์)
เภสัชกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้างฉัตร



ที่ ลป๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖๓

โรงพยาบาลห้างฉัตร ต.ห้างฉัตร
อ.ห้างฉัตร จ. ลำปาง ๕๒๑๙๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการอำเภอห้างฉัตร/ผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอห้างฉัตร/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ทุกตำบล/ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดนโยบายให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการ
กระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปี ๒๕๖๓ และ
กำหนดให้ หน่วยงานต้องมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน และขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้เป็นช่องทางในการร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างเป็นระบบและมี
ประสิทธิภาพโรงพยาบาลห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ขอประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๖๕๕๐๖ ต่อ ๐
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน (น.ส. ธนิวรา ใจชุ่ม ๐๕๔-๒๖๕๕๐๖
ต่อ ๑๔๘)
๓. หนังสือ/จดหมาย ที่อยู่ ๑๒๒/๒๘ ม.๘ ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง ๕๒๑๙๐
๔. เว็บไซต์โรงพยาบาลห้างฉัตร www.hangchathospital.com
๕. Facebook : <https://www.facebook.com/hangchathos/>
๖. ตู้รับเรื่องร้องเรียน
๗. สายตรงผู้บริหาร ๐๘๑-๙๙๒๒๕๗๔ , ๐๘๙-๙๙๘๕๕๑๓
๘. Line : @๓๐๖jfdxw

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางปราณี ปัญญากุลรักษ์)

เภสัชกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้างฉัตร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลห้างฉัตร

วัน/เดือน/ปี : ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

หัวข้อ : รายงานการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕

Link ภายนอก : <http://www.hangchathospital.com/>

หมายเหตุ :

.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายอนุพงษ์ แก้วมา)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางปราณี ปัญญากุลารักษ์)

ตำแหน่ง รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้างฉัตร

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวธนวิรา ใจชุ่ม)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔