

# คู่มือ การร้องเรียน



# ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

กรณีที่มีการร้องเรียน เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลบางคล้า

ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน

แจ้งหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน

หน่วยงานชี้แจงรายละเอียด เรียกผู้เกี่ยวข้องชี้แจงปรับปรุง  
ดำเนินการแก้ไข

รายงานผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น

คณะกรรมการบริหารทราบ ทบทวนการปฏิบัติงานและ  
หาแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

แจ้งผลการแก้ไข - ดำเนินการให้ถูกต้อง  
ตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน

กรณีผู้ร้องพึงพอใจ  
(จบขบวนการ)

กรณีผู้ร้องยังไม่พึงพอใจ  
ชี้แจงขั้นตอน แลพะอำนวยความสะดวก ให้ผู้ร้อง  
ทราบขั้นตอน การขอความช่วยเหลือ ขั้นต่อไป

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ติดตาม  
ผล และรายงานสรุปให้ผู้บริหาร

ทราบ

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา กรณีที่มีการร้องเรียน  
เรื่องการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลบางคล้า

ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน

แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่มีจนท.ได้รับการร้องเรียนการทุจริตฯ

หน่วยงาน เรียกจนท.มาสอบถามและชี้แจง

รายงานผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น

คณะกรรมการบริหารทราบ ทบทวนการปฏิบัติงานและ  
หาแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

ดำเนินการ ตามบทลงโทษ ให้  
ผู้กระทำการทุจริตประพฤตินิชอบ  
ตามระเบียบราชการ

รายงานให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยเหลือทราบเป็น  
ลายลักษณ์อักษร โดยด่วน

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุป  
ข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## การจัดการซื้อร้องเรียนสำหรับโรงพยาบาลบางคล้า

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของในโรงพยาบาลบางคล้า มีการปฏิบัติงานไปในแนวทาง เดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ จัดการซื้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางคล้า ตั้งแต่ขั้นตอนการ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การ บันทึกซื้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับซื้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน หน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการ รายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ (รายเดือน)

### ๓. คำจำกัดความ

การจัดการซื้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ซื้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ , ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การ ชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับซื้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับซื้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฯ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

C/SH = ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน = ทุกฝ่าย / งานของโรงพยาบาลบางคล้า

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย/ งาน หรือคณะทำงานที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามซื้อร้องเรียนในเรื่อง นั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาล

๑.ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของกรมอนามัย	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพ การสอบถามข้อมูล ด้านโภชนาการ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรงด่วน ( พฤติกรรมการบริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือไม่พึงพอใจ ( พฤติกรรมการบริการ คุณภาพ บริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนรุนแรงด่วน (การเสียชีวิต ทูพพลภาพ การเสียหายลักษณะ การบาดเจ็บอันตรายถึงชีวิต)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	การเรียกร้องให้ชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	ที่ประชุม กกบ.

## ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

### เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของ หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บไซต์ / E-MAIL /FACE BOOK ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่อง แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน ( ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม )	ภายใน ๑ วัน	-













### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน




#### เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง  
รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุด รับข้อ ร้องเรียน ของ หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ใน หน่วยงาน	ศูนย์เจรจา ไกล่เกลี่ย ด้าน การแพทย์	ที่ประชุม คณะกรรมการ การบริหาร	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน				1 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม			
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน		1 วันทำการ 					
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒					ประจำเดือน		
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียน ทราบ		 15 วันทำการ				ตามความเหมาะสม แล้วแต่กรณี	
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์  เริ่มต้น / สิ้นสุด  ดำเนินการ  พิจารณา

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

จากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ในการมารับบริการประชาชนคาดหวังในการบริการจากโรงพยาบาลสูง ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ จึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างทีมงานเพื่อการสื่อสารในโรงพยาบาล กับผู้มารับบริการโดยการจัดทีมใกล้เคียงขึ้นในโรงพยาบาล เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ

โรงพยาบาลบางคล้าได้จัดตั้งทีมใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีคณะกรรมการดังต่อไปนี้  
ระดับที่ ๑ (ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลผู้รับข้อร้องเรียน)

เจ้าหน้าที่ทุกคน และผู้รับผิดชอบ

#### หน้าที่ของหน่วยงานระดับที่ ๑

- รับเรื่อง
- บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน และสำเนาแจ้งงานแผน
- ใกล้เคียงเบื้องต้น
- ใกล้เคียงไม่สำเร็จ ส่งต่อ หน่วยงานใกล้เคียงระดับที่ ๒

ระดับที่ ๒ (ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน พฤติกรรมการบริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)

๑. หน่วยงานย่อย หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน ทุกคน

#### หน้าที่ของหน่วยระดับที่ ๒

- รับเรื่องจากหน่วยงานระดับที่ ๑
- เจรจาใกล้เคียงจากหน่วยงานระดับที่ ๑ กรณีเจรจาไม่สำเร็จ
- บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนสรุปข้อร้องเรียน และส่งงานแผน ทุกสิ้นเดือน
- กรณีเจรจาใกล้เคียงไม่สำเร็จ ส่งต่อหน่วยงานระดับที่ ๓

ระดับที่ ๓ (ข้อร้องเรียนเร่งด่วน การเสียชีวิต ทูพพลภาพ การเสียภาพลักษณ์ การบาดเจ็บ อันตรายถึงชีวิต)

๑. คณะทำงานในการจัดการ และช่วยเหลือกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข ประกอบด้วย

นายแพทย์ดิเรก ภาคกุล

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. นางศิริพร เจริญพร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ประธานกรรมการ

๒. นางสาวศุภร น้อยใจบุญ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ

๔. นางประณีต เจริญวงศ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ

๕. นางบุญญลักษณ์ พิมพ์ทอง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ

๖. นางสาวประยูร ภาวิงคะนันท์ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป กรรมการ

#### หน้าที่ของหน่วยงานระดับที่ ๓

- รับเรื่องจากหน่วยงานระดับที่ ๒
- เจรจาใกล้เคียงจากหน่วยงานระดับที่ ๒ กรณีเจรจาไม่สำเร็จ ให้เสร็จสิ้นภายใน ๓

วัน



- กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ประสานงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
ฉะเชิงเทรา
- สรุปข้อร้องเรียน

#### วัตถุประสงค์ของการจัดทีมงานไกล่เกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน

๑. เพื่อสร้างทีมสื่อสารใน โรงพยาบาลบางคล้า
๒. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสมานฉันท์เข้าใจกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
๓. เพื่อลดข้อร้องเรียน และลดข้อขัดแย้งในการบริการของโรงพยาบาลบางคล้า

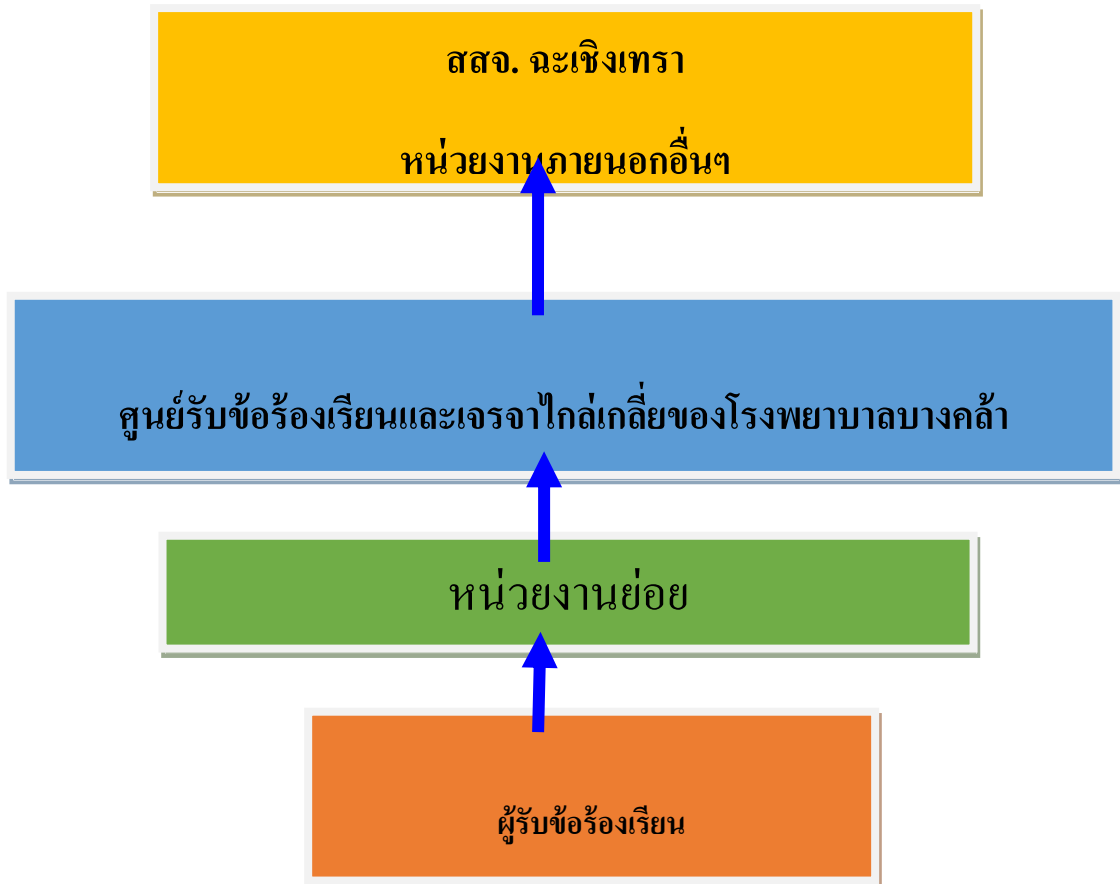
#### คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยเจรจา / รับเรื่องร้องเรียน

๑. มีความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพ ด้านจิตวิทยา หรือด้านสังคมศาสตร์
๒. มีทักษะในการฟัง การพูด การจับประเด็นและการเขียน
๓. มีประสบการณ์ในการให้บริการด้านสุขภาพ
๔. มีคุณสมบัติ ๙ ประการ ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

- ๑) รอบรู้
- ๒) คิดดี
- ๓) วจีสัมพันธ์
- ๔) ปฏิภาณว่องไว
- ๕) ยิ้มสดใส
- ๖) อุดทน
- ๗) กระตือรือร้น
- ๘) จริงใจ
- ๙) อนามัยสมบูรณ์

๕. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย
๖. มีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา
๗. มีทำที่สุภาพ นุ่มนวล ใจเย็น และควบคุมตนเองได้
๘. เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เช่น การรับฟัง การตั้งคำถาม

# ระบบงานรับข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลบางคล้า



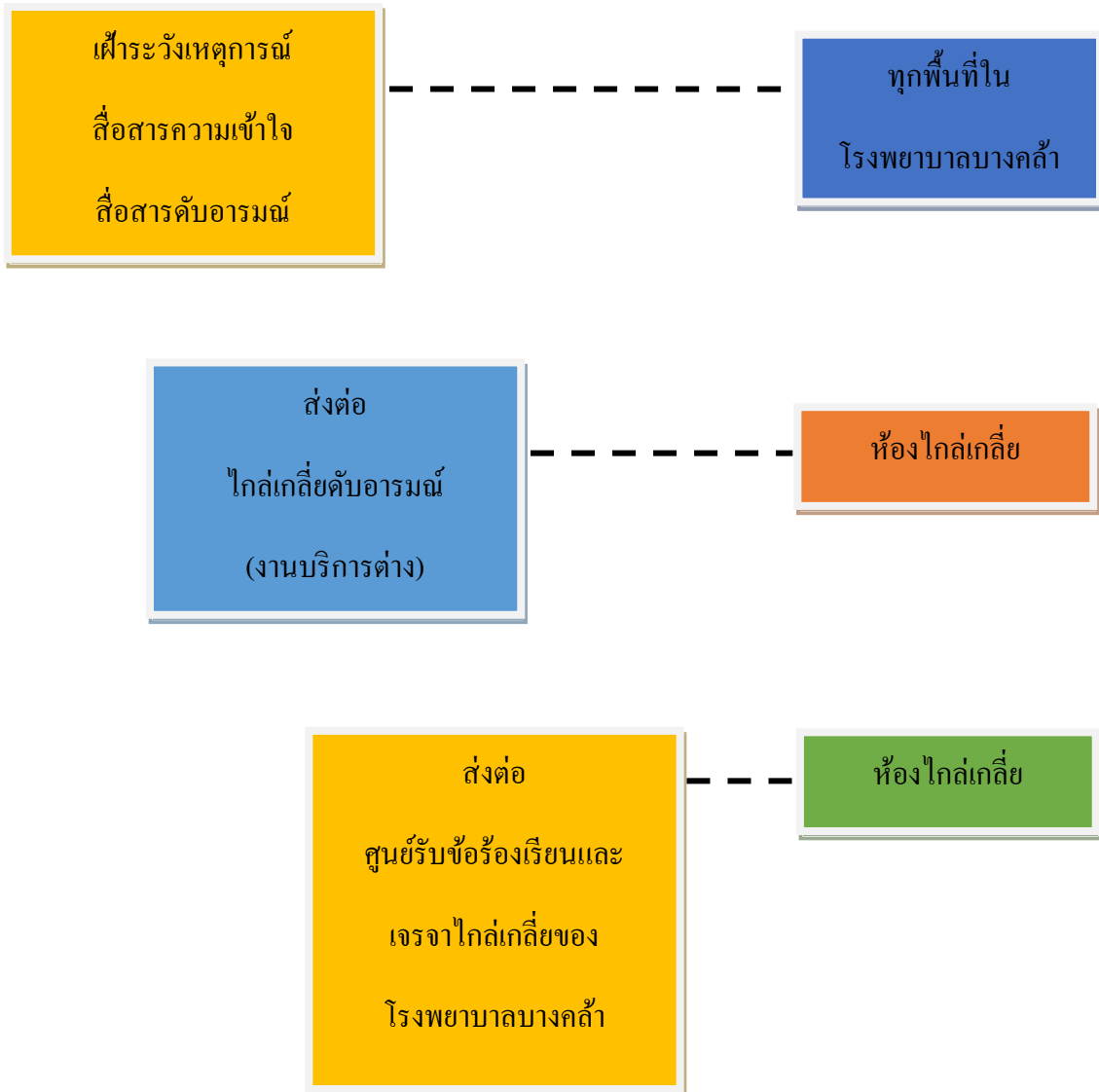
## หน้าที่ของหน่วยบริการ

- ไกล่เกลี่ย
- ส่งต่อ หายไม่สำเร็จ

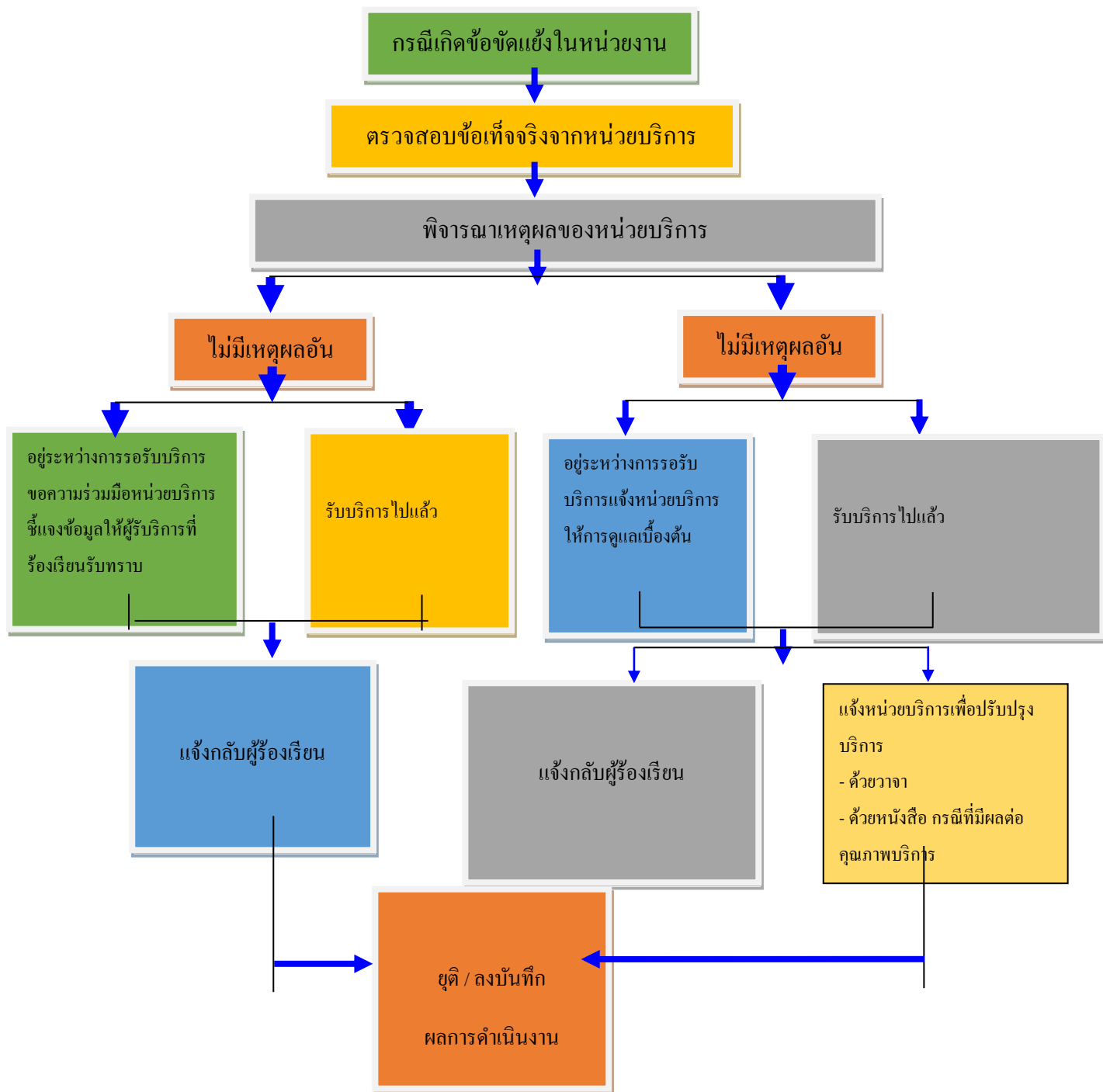
## หน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ย

- ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง
- ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- ประสานเครือข่ายภายนอก

# บทบาทคณะกรรมการศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข



# ขั้นตอนการดำเนินงานใกล้เคียง



## (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้โทรศัพท์ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน(นับจากวันที่งาน สรรบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

## (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## (๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนระดับที่ ๓ เป็นข้อร้องเรียนเร่งด่วน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือการบริการที่ส่งผลต่อการเสียชีวิต ทูพพลภาพ การบาดเจ็บอันตรายถึงชีวิต หรือการสูญเสียสภาพลักษณะ ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ ผู้อำนวยการ หรือที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร

## (๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑

### และประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

#### เจ้าหน้าที่

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การขึ้นทะเบียนสิทธิประกัน สุขภาพ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเอกสาร หลักฐาน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่อง ที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถ ดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไข โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจ กับผู้ร้องเรียนโดยตรง และมีการประชุมกับฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ในการสื่อสาร และแนวทางการ ดำเนินงาน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

### (๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกรณี

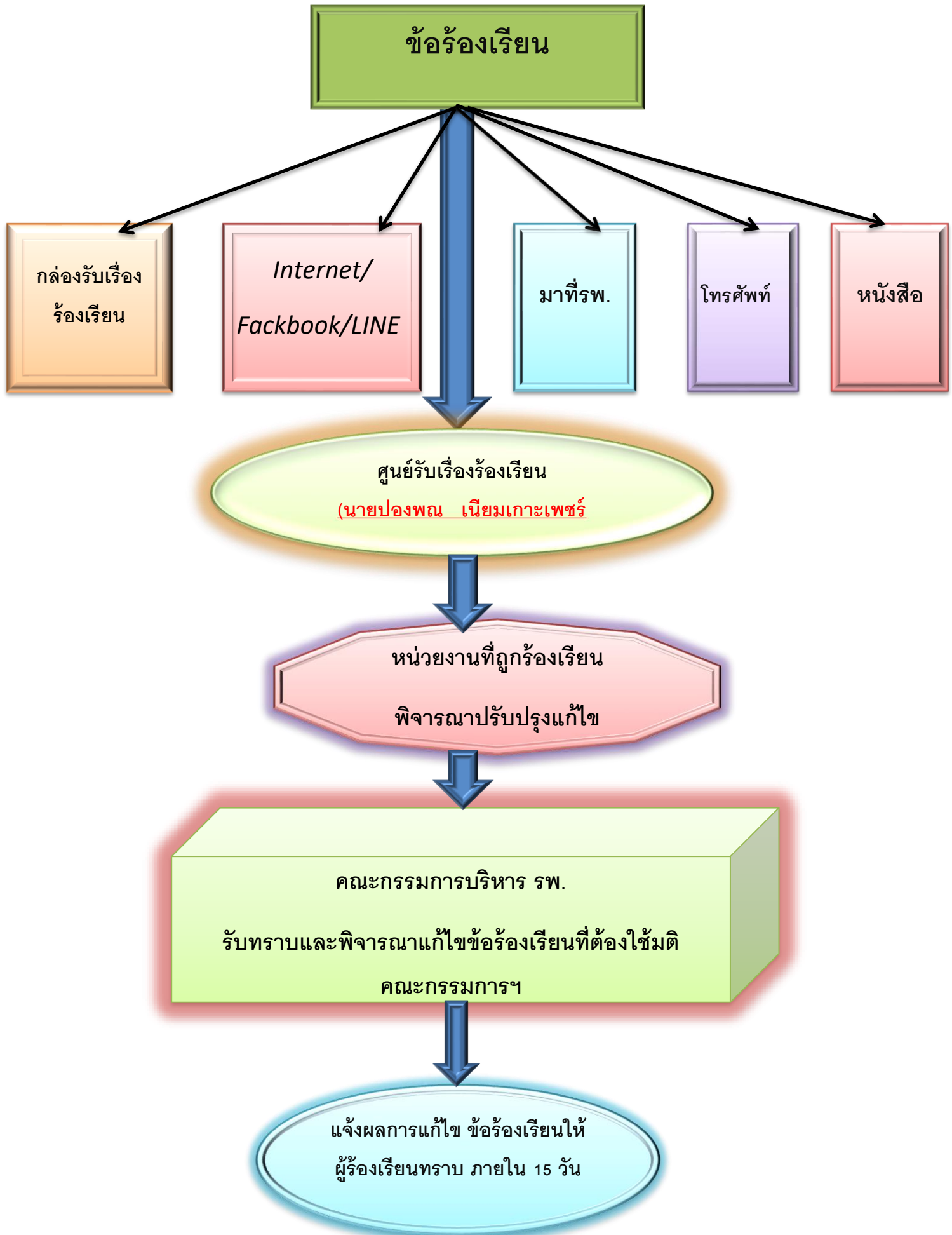
#### ข้อร้องเรียนระดับ ๒

#### เจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปก่อน ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาใน การจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพุดจาไม่สุขภาพ แลมขอ ข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่



# ช่องทาง/ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางคล้า





แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โรงพยาบาลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการมาใช้บริการในครั้งนี้ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านเลือก

รายละเอียด		ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>พฤติกรรมกรรมการบริการ</b>						
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สนใจในการให้บริการ หรือตอบข้อซักถาม					
2	มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
<b>คำแนะนำ</b>						
3	ท่านได้รับคำแนะนำ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติได้					
4	ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
<b>ความรวดเร็ว</b>						
5	ท่านได้รับบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ					
6	มีการตรวจสอบ จัดทำ จัดส่ง จัดเก็บเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงเวลา					
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
7	มีการจัดอุปกรณ์สำนักงาน และสถานที่ทำงาน มีความเรียบร้อย พร้อมให้บริการ					

กรณีที่ท่านตอบไม่พึงพอใจ โปรดระบุรายละเอียดหรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการมารับบริการงานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2561

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการมาใช้บริการในครั้งนี้ โดยทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ในช่องที่ท่านเลือก

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>พฤติกรรมการบริการ</b>					
1	เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ				
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล				
3	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สนใจดูแลผู้รับบริการ ระหว่างรอรับบริการ				
4	กริยามารยาทของพยาบาล				
5	บุคลิกภาพและการแต่งกายของพยาบาล				
6	พยาบาลให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อท่านต้องการ				
7	พยาบาลใส่ใจในการบริการ และช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน				
<b>คำแนะนำ</b>					
8	ท่านได้รับทราบแนวทางการใช้สิทธิ์และมีความเข้าใจ เรื่องสิทธิประโยชน์ที่ตนมีอยู่อย่างชัดเจน				
9	มีสื่อสิ่งพิมพ์แนะนำการรักษาพยาบาลหรือความรู้ต่างๆ เช่น แผ่นพับ วีดิทัศน์				
10	พยาบาลให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล อย่างชัดเจน				
<b>ความรวดเร็ว</b>					
11	ขั้นตอนการบริการ สะดวก ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการปฏิบัติ				
12	ท่านได้รับการบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง				
13	พยาบาลอำนวยความสะดวกแก่ท่านในระหว่าง รับบริการตรวจรักษา				



ต่อหน้า 2

หน้า 2

รายละเอียด		ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
14	อาคาร สถานที่ และห้องน้ำ สะอาด เป็นระเบียบ					
15	มีที่นั่งเพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ					
16	มีน้ำดื่มเพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ					
17	เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความพร้อม และทันสมัย					

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการของแพทย์**

รายละเอียด		ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1	แพทย์ให้บริการด้วยความนุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2	แพทย์มีความกระตือรือร้น สนใจดูแลและรังพึงข้อมูลของผู้รับบริการ					
3	แพทย์ได้แจ้งแผนการรักษา ขั้นตอนการรักษา และคำแนะนำในการปฏิบัติตนอย่างชัดเจน					
4	ท่านได้รับการตรวจรักษาดตรงกับอาการของโรค					

กรณีที่ท่านตอบไม่พึงพอใจ โปรดระบุรายละเอียดหรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



คำสั่งโรงพยาบาลบางคล้า

ที่ ๙๔ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดการ และช่วยเหลือกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ  
บุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข

เพื่อให้มีคณะกรรมการในการจัดการ และช่วยเหลือกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ  
บุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข ในการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพ ทั้งกรียา วาจา  
และวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง และเหมาะสมตามหลักทางการแพทย์แก่  
ผู้ป่วยที่มารับรักษาพยาบาลตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความ  
เข้าใจคลาดเคลื่อน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดการ และช่วยเหลือกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ  
บุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจโดยทันที ดังนี้

- |                              |                             |                  |  |
|------------------------------|-----------------------------|------------------|--|
| ๑. นางศิริพร เจริญพร         | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะกรรมการ |  |
| ๒. นางสาวศุภร น้อยใจบุญ      | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ      | คณะกรรมการ       |  |
| ๓. นางประณีต เจริญวงศ์       | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ      | คณะกรรมการ       |  |
| ๔. นางบุญฤกษ์กษณ์ พิมพาทอง   | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ      | คณะกรรมการ       |  |
| ๕. นางสาวประยูร ภาวังกะนันท์ | หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป     | คณะกรรมการ       |  |

**ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่**

- (๑) ช่วยเหลือชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการโดยทันที
- (๒) เพื่อลดความขัดแย้งที่มีความเสี่ยงและที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีความ  
กัน
- (๓) ร่วมปรึกษาหา แนวทาง เพื่อวางแผนเจรจาความขัดแย้ง
- (๔) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นด้วยความเรียบร้อย ตลอดจนให้การดำเนินงานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย หากเกิดปัญหาใดๆ ให้รายงานให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายดิเรก ภาคกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางคล้า



โรงพยาบาลบางคล้า  
 เลขที่: ๒๕๕๒ ✓  
 วันที่: ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๓  
 เวลา: ๑๕:๐๕

ที่ นข ๐๐๓๒/ว๓๐๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา  
 ๓๑ ถนนยุทธดำเนิน นข ๒๕๐๐๐

๒๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข  
 เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง และสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ

ด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุขจำนวนมาก โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนล่าช้า เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จึงขอให้หน่วยงานของท่าน และสถานบริการในสังกัดให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการ ด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยา และวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง และเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารของหน่วยงาน หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ยื่นร้องเรียนไปที่  
 จุดทำงาน

เพื่อมอบหมาย  
 - ทีมของโรงพยาบาลฉะเชิงเทรา  
 - ทีมของโรงพยาบาล, อสม. ทน  
 สร

ขอแสดงความนับถือ

(นายมอณเฑียร คงสวัสดิ์)  
 นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

- ทราบ
- อนุมัติ
- ดำเนินการตามเสนอ
- ปฏิเสธการทราบ
- ปฏิเสธการยอมรับ

(นายดิเรก ภาคกุล)  
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางคล้า

น.ส.ประยูร ...  
 หัวหน้าฝ่ายบริการผู้ป่วย

เด็กกท๖๒ ๑๓๐๖๓

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  
 โทร. ๐ ๓๘๘๑ ๔๓๓๗ ต่อ ๑๐๘  
 โทรสาร ๐ ๓๘๕๑ ๒๕๐๐

๑๐๐๐ ...

# ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

## ประกาศทั่วไป

