



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๕๗๐๕ ต่อ ๑๒๐

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๑/..... วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓ .....

เรื่อง เผยแพร่บนเว็บไซต์ และแจ้งเวียน คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป / คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบึงนาราง

### ๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลบึงนาราง ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม และนำปัญหาเข้าสู่ กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

### ๒. ข้อพิจารณา

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบึงนาราง ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียน อันจะส่งผลต่อการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

### ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุญาตให้นำประกาศขึ้น เผยแพร่บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลบึงนาราง แจ้งเวียนประกาศฯ ให้กลุ่มงาน/ฝ่าย และประชาสัมพันธ์ให้ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล รับทราบและถือปฏิบัติ

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายพนม ปทุมสูติ)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโพทะเล รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบึงนาราง

# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

## ทั่วไป

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุง 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 บุคลากร ภายในโรงพยาบาล

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำแนะนำ คำร้องเพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงาน การบริการและเรื่องอื่นๆ ของโรงพยาบาล

3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่องานกับโรงพยาบาล 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 ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจา ของโรงพยาบาล เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้า 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 พฤติกรรมกรให้บริการ 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	การขอให้มัติกรับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	หัวหน้ากลุ่ม งาน

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
บุคลากร โรงพยาบาลบึงนา ราช	- รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และ แจ้งต่อ หัวหน้ากลุ่มงานที่ตนสังกัดอยู่
กลุ่มงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง</li> <li>- พิจารณาข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน</li> <li>- พิจารณาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน หรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงาน ดำเนินการแก้ไข</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน เสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ทุกเดือน</li> </ul>
ทีมเจรจาไกล่ เกลี่ย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง</li> <li>- กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับกลุ่มงาน ให้สืบสวนข้อเท็จจริงกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนกระบวนการ จนสามารถยุติได้</li> <li>- จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</li> </ul>
คณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน</li> <li>- รับและรวบรวมเรื่องร้องเรียน</li> <li>- ตรวจสอบ วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน</li> <li>- ประสานงานกับกลุ่มงานภายใน และหน่วยงานภายนอก</li> <li>- ชี้แจง / ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน</li> <li>- รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส)</li> <li>- ประเมินประสิทธิภาพ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>