



คู่มือ

จัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและ นำไปสู่ การปรับปรุง พัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

๑.๒ เพื่อนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

๒. ขอบเขต

คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง และเพื่อเผยแพร่ ขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โรงพยาบาลบึงนาราง หมายเลข ๐ ๕๖ ๐๓๗๗๐๙ ต่อ ๑๒๐ โทรสาร: ๐ ๕๖๐๓๗๗๑๐

๒. หนังสือ / จดหมาย ล่งทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าของถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง อำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๑๓๐

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เดินทางมาที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบึงนาราง

๔. ผ่านทาง web site โรงพยาบาลบึงนาราง www.bnrrhospital.go.th

๕. อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อย ทุกข์มี สิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

๓.๓ การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาขึ้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาได้ทราบปฎิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือซึ่งแจ้งเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติ ให้ผู้ร้องทุกข์ ทราบและหายใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชา率ดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

๓.๔ คำร้องทุกชิ้น หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกชิ้นได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

๓.๕ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการ การ บรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็น ต่างๆ

๓.๖ การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรียนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทำการใดๆ กระทำ ความผิดทางวินัย โดยมี การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิด ทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

๓.๗ การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกชิ้นแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกชิ้น

๓.๘ การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อคำตัดสินหรือมาตรการใดๆ ที่โรงพยาบาลบีบีนารา สั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการบททวน

๓.๙ บัตรสนเท็จ หมายถึง เอกสารจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ประภูมิชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติกรรม เชื่อมโยงพ่อที่จะเชื่อใน เป็นต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๓.๑๐ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทาง web site โรงพยาบาล หนังสือถึงผู้อำนวยการ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ การบริการ และช่องทางอื่นๆ

๓.๑๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการในเรื่องที่ได้รับจาก ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน คำชี้แจง

๓.๑๒ การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจา ของโรงพยาบาล เจรจาไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้า เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้อง

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ด้านการทุจริต	การเงิน การคลัง พัสดุ บริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทน ทุจริตประพฤติมิชอบ	- ความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง - โยกย้าย บรรจุแต่งตั้ง - ค่าตอบแทน - อาศัยตำแหน่งหน้าที่ แสวงหาประโยชน์	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ชี้แจง/ตอบกลับ ผู้ร้องเรียนทราบ)	หัวหน้ากลุ่มงาน
๒	พฤติกรรมส่วนตัว	- ความประพฤติเสื่อมเสียในตำแหน่งหน้าที่	- เมาสุรา - ทะเลวิวาท - ชู้สาว - การพนัน - อื่นๆ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ชี้แจง/ตอบกลับ ผู้ร้องเรียนทราบ)	หัวหน้ากลุ่มงาน
๓	เรื่องอื่นๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรี่/เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุข อื่นๆ - พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม	- ตรวจสอบสถานพยาบาล - ตรวจสอบร้านยา - ตรวจสอบร้านอาหาร ขายของชำ - ใบอนุญาต ต่างๆ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ชี้แจง/ตอบกลับ ผู้ร้องเรียนทราบ)	- ทีมเจรจา ใกล้เกลี่ย - คกก.รับเรื่องร้องเรียน - คกก. บริหาร ความเสี่ยง - คกก. บริหาร โรงพยาบาล บึงนาราง
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ โรงพยาบาลบึงนาราง	การขอให้มีตีกรับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	หัวหน้ากลุ่มงาน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับเรื่อง	ผู้ได้รับข้อสั่ง	คาก.รับเรื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ร้องเรียนของกลุ่มงาน	ร้องเรียน	ในกลุ่มงาน	ที่เกี่ยวข้อง	ภายในออก	น
๑. แต่งตั้งผู้ปฏิบัติขอจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน						
๒. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากกลุ่มงานต่างๆ						
๓. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)						
๔. วิเคราะห์และดำเนินการรับเรื่อง						
๕. เมจังลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และระดับ ๔)						
๖. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒)						
๗. ประสานความคิดเห็นการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓)						
๘. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และเมจังลับผู้ร้องเรียนทราบ						
๙. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คาก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)						

อิบิปาย สัญลักษณ์

เริ่มต้น / สิ้นสุด

ดำเนินการ

พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน

หน.กลุ่มงานดำเนินการดังนี้

- หน.กลุ่มงานกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน
- ผู้อำนวยการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่มงาน

๒. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

จน.ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ เรื่องร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกรั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร / กลุ่ม งานประกันฯ ๐๕๖๐๓๘๗๐๙ ต่อ ^{๑๑๙}
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงาน	ทุกรั้งที่มีข้อร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงานต่างๆ ภายใน โรงพยาบาล
หนังสือ / จดหมาย	ทุกรั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจาก วันที่งานสารบรรณของ กลุ่มงานลงทะเบียน หนังสือ/จดหมาย)	รพ.บึงนาราง ๔๐๐ ม.๒ ต.บึงนาราง อ.บึงนาราง จ.พิจิตร ๖๖๑๓๐
Website / เพจ โรงพยาบาลบึงนาราง / อื่นๆ เช่น กล่องรับเรื่อง ร้องเรียน / กล่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (เช้า-บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงาน ประกันฯ (IT) / คกก.รับเรื่องร้องเรียน
	ทุกวันราชการ (ช่วงเวลา เช้า)	ภายใน ๑ วัน	คกก.รับเรื่องร้องเรียน

๓. บันทึกข้อร้องเรียน (แบบบันทึกข้อร้องเรียน)

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกข้อร้องเรียน

- การบันทึกลงแบบบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถูกต้องตามชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อกันของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ใน
การแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับความยาก-ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถามหรือร้องขอข้อมูล คือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชี้แจง สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลบึงนาราง

- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล คือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงนาราง

๕. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และระดับ ๔)

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ เช่น การสอบถามวันให้บริการทันตกรรม ซึ่งสามารถตอบคุณได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่กลุ่มงาน หรือที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วัน

- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล โดยพิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน เป็นต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาล

๖. ประสานผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒)

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา จัดทำบันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน แต่เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานนั้นให้ทราบข้อมูลก่อนการทำบันทึกข้อความเสร็จได้

๗. ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓)

๘. ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ

๙. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานให้ คกก.รับเรื่องร้องเรียนทราบ (ทุกเดือน)

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและ นำไปสู่ การปรับปรุง พัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

๑.๒ เพื่อนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการเจรจาต่อรอง ป้องกันการฟ้องร้อง

๒. ขอบเขต

คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง และเพื่อเผยแพร่ขั้นตอน การดำเนินการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โรงพยาบาลบึงนาราง หมายเลข ๐ ๕๖ ๐๑๗๗๐๐๕ ต่อ ๑๒๐ โทรสาร: ๐

๕๖๐๓๔๗๗๐๐

๒. หนังสือ / จดหมาย ล่างท่างไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าของถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบึงนาราง อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๑๓๐

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรแทนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่กุฎุ์งานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบึงนาราง

๔. ผ่านทาง web site โรงพยาบาลบึงนาราง www.bnrhospital.go.th

๕. อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อย ทุกข์มี ลิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

๓.๓ การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาขึ้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาได้ทราบปฎิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติ ให้ผู้ร้องทุกข์ ทราบและหายช่องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาจะดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

ระบบตอบสนอง ผ่าน website โรงพยาบาล

Screenshot of a Google Doc form titled "แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์". The form includes fields for "ชื่อผู้ร้องเรียน", "ที่อยู่อิเมล *", "หัวข้อเรื่อง", "เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น *", and "ชื่อ - สกุล ผู้แจ้ง *". The status bar at the bottom shows the date as 3/7/2562.

