




คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการซื้อโรงเรียน

โรงเรียนทั่วไป  
โรงเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบ่อเกลือ  
ปีพ.ศ. 2561



**คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน**  
**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดการจัดซื้อจัดจ้าง)**  
**โรงพยาบาลบ่อเกลือ**

\*\*\*\*\*

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อการดำเนินงานแก้ไขและจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลบ่อเกลือ
- 1.2 เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติและปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตามแนวทางเดียวกันทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลบ่อเกลือ สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อเกลือ(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึก ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

### 3. คำจำกัดความ

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| การจัดการข้อร้องเรียน      | = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล  |
| ผู้ร้องเรียน               | = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ศูนย์รับข้อร้องเรียน       | = มีความหมายครอบคลุมถึงการบริหารข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล   |
| เจ้าหน้าที่                | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน   |
| หน่วยงาน                   | = ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลบ่อเกลือ  |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง      | = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตาม ข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น สสจ.น่าน, สสอ.บ่อเกลือ,รพ.สต.ใน เครือข่าย เป็นต้น   |
| ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน | = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ  |
| หน่วยงานภายนอก             | = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข  |

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลใกล้เคียง - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ	7 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆฝ่าย - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 30 วันทำการ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล (ทีมใกล้เคียง)
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานใกล้เคียง - การร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำท่วม ดินสไลด์นอกรโรงพยาบาล	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

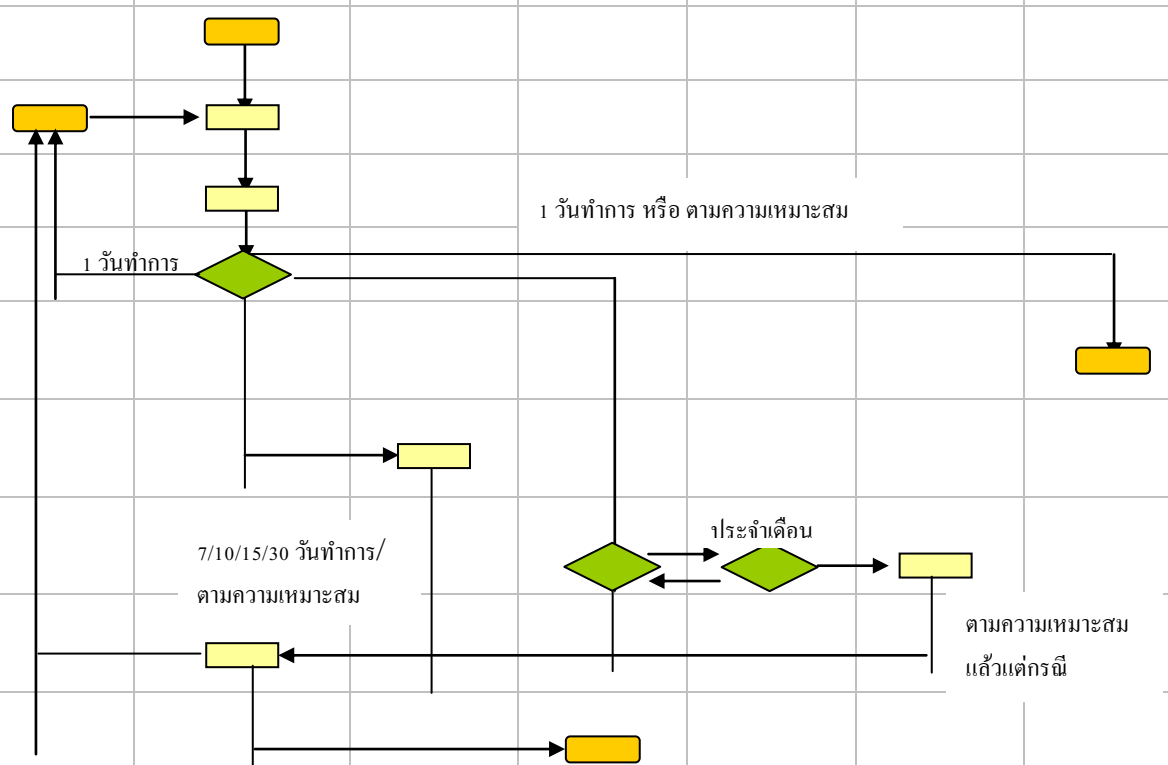
ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล	ที่ประชุมโรงพยาบาล	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		[เริ่มต้น / สิ้นสุด]					
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	[ดำเนินการ]	[ดำเนินการ]					
3. การบันทึกข้อร้องเรียน		[ดำเนินการ]					
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4							[เริ่มต้น / สิ้นสุด]
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2			[ดำเนินการ]				
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3							
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ		[ดำเนินการ]					
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ (รายเดือน)				[เริ่มต้น / สิ้นสุด]			

อธิบายสัญลักษณ์

[เริ่มต้น / สิ้นสุด]

[ดำเนินการ]

◇ พิจารณา



## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### (1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ( กำลังดำเนินการสร้างศูนย์ร้องเรียน )
- 1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.5 แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบสนองหรือไกล่เกลี่ยต่อข้อร้องเรียนแต่ละระดับดังนี้

ระดับ	นิยาม	ระยะเวลาในการตอบสนอง	ระยะเวลาในการสรุปรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือนร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล	24 ชั่วโมง	3 วัน	1.ณัฐกฤตา อินปา 2.พัชรินทร์ ลำคำ 3.รังสิมันต์ ฝากมิตร 4.เรวดี ธิมิตร
2	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนแต่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงาน	24 ชั่วโมง	3 วัน	1.เพชร อู่อัจกร์ 2.เสาวนีย์ อู่อัจกร์ 3.เชิดกิติพงษ์ จันดี 4.เรวดี ธิมิตร
3,4	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลาย ๆ ฝ่าย -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล	24 ชั่วโมง	7 วัน	1.ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อเกลือ 2.พิมพ์ไฉ ช่างทอง 3.อารีย์ เนตรวีระ 4.เรวดี ธิมิตร

## (2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

### ช่องทางการร้องเรียน

- 2.1.1 ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 2.1.2 ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 2.1.3 ร้องเรียนด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 2.1.4 ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 0-5477-8066
- 2.1.5 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล <http://www.bkhosp.com>
- 2.1.6 ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) เพจ “โรงพยาบาลบ่อเกลือ จ.น่าน”
- 2.1.7 ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ boklua@hotmail.com

### เจ้าหน้าที่ฯ

2.2 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
FB/Line/เว็บบอร์ด/E-MAIL ของโรงพยาบาล	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
จากคำบอกเล่าทางวาจา จาก ของ จนท. อสม. ในพื้นที่	ทุกครั้งที่ มี จนท. อสม. แจ้งข่าวการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์ (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

### (3) การบันทึกข้อร้องเรียน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

- 3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกความเสี่ยง/บันทึกข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ IR (Incident Report)
- 3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### (4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

- 4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
  - ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
  - ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆฝ่าย/หน่วยงาน
  - ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล

### (5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

#### เจ้าหน้าที่ฯ

- 5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ
- 5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลบ่อเกลือ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขอบเขต การทำงานของโรงพยาบาลบ่อเกลือ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

## (6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

### เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แฉมขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ที่ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1-2 วันทำการ เป็นต้น

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

## (7) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

### เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียน สสจ. น่านทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาส่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



## (8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

### เจ้าหน้าที่ฯ

- 8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 8.2 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

## (9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือทราบ (รายเดือน)

### เจ้าหน้าที่ฯ

- 9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันพุธก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป
- 9.2 รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้คณะกรรมการบริหารทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

## 10. ขอบเขตการบริหารจัดการ

### 10.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

10.1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

10.1.2 บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

10.1.3 แยกประเภทความเสี่ยงตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ได้แก่

1) ความเสี่ยงด้านคลินิก (Clinical Risk) อันมีเหตุเกิดขึ้นกับผู้ป่วย แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- ความเสี่ยงด้านคลินิกทั่วไป (Common Clinical risk)

- ความเสี่ยงด้านคลินิกเฉพาะโรค (Specific Clinical risk)

2) ความเสี่ยงทั่วไป (Non clinical risk)

3) Sentinel event

10.1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทความเสี่ยง เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

10.1.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เพื่อส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน พิจารณา ส่งต่อไปกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลพิจารณาดำเนินการโดยแบ่งตามประเภทความเสี่ยง

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันให้ติดต่อคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบ่อยเกินไป

## 10.2 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

10.2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ

10.2.2 บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

10.2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้แก่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาตามลำดับขั้น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วันให้ติดต่อคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบ่อยเกินไป

## 11. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อยเกินไป (แบบฟอร์ม RM) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อยเกินไป (แบบฟอร์ม RM) สำหรับทุกหน่วยงาน โรงพยาบาลบ่อยเกินไป รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

## 12. เอกสารอ้างอิง

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

### หมายเหตุ :

1) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งคณะกรรมการ RM ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเอียดไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

2) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง 3 ช่องทาง คือ

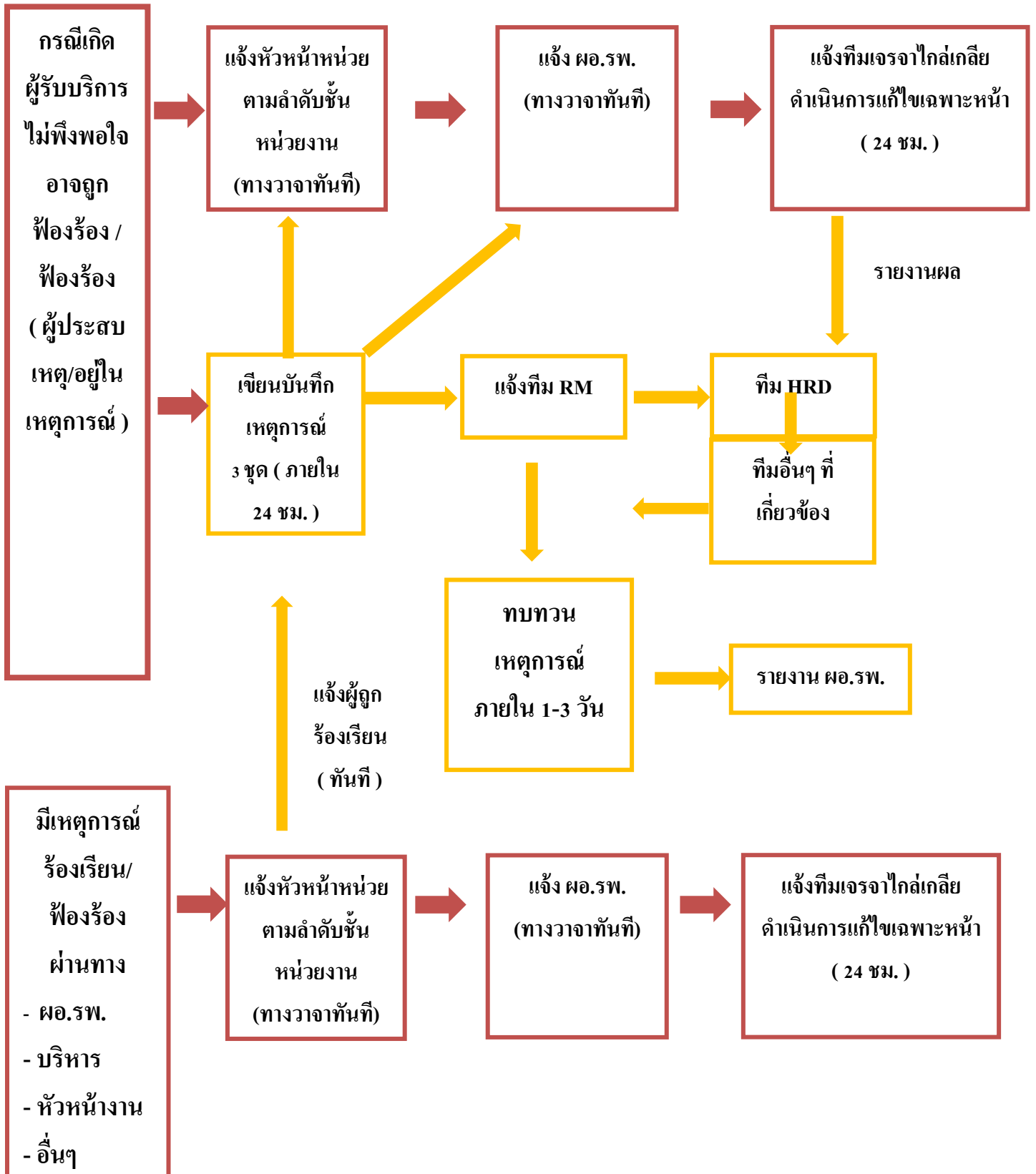
1. โทรศัพท์

2. อีเมล/FB/Line

3. บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน กล้องรับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล

4) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงาน กรณีเกิดผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อาจถูกฟ้องร้อง / ฟ้องร้อง/ ร้องเรียน  
โรงพยาบาลบ่อเกลือ



แนวทางการดำเนินงาน กรณีเกิดผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร้องเรียนร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น ใน Social Network ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ

