

คู่มือปฏิบัติงาน
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยง เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกประเภท ประกอบด้วย ด้านคลินิก ระบบบริการ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย พฤติกรรมบริการ และการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลมหาราชนำ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลมหาราชนำ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติภายในโรงพยาบาลมหาราชนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลมหาราชนำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ทราบกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึงประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีระบบรองรับบริการให้ข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหาตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้าน คือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงง่าย มีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน
๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๒ คน ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องเรียนระดับองค์กรจากคณะกรรมการบริหารจำนวน ๑๒ คน และกำหนดให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานมีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น หน่วยบริการ
๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท

๔. มาตรฐาน...

๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Data Center ระบบ ๗ (ระบบรับเรื่องร้องเรียน) รายงานความเสี่ยงใน HOSxP และบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนมาตรา ๕๗, ๕๙ และ ๕๑
๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียน และร่วมมือกับภาคีต่างๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิโดยชอบทางกฎหมายของประชาชน คืบข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชน เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบร่วมกัน

๔. ขอบเขต

เรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

๑.๑ บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้สืบค้นข้อมูล

๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการ เช่น ขอรับคำปรึกษากฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ แจ้งความประสงค์ได้รับการคุ้มครองสิทธิตาม พรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนด ขออนุมัติ/ขออนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ตามสิทธิของประชาชน

วิธีดำเนินการ

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

การขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ภายใต้ข้อกำหนดและระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาต ถือว่ายุติ

และในกรณีที่เกิดความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน และเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมหาราช ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๕๓๘ ๙๐๒๗ ต่อ ๑๑๑

การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑. บุคคล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมหาราชทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูลเบื้องต้น แล้วส่งต่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารถส่งผู้ร้องเรียนเข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ให้จัดส่งทันที และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้นข้อเท็จจริงช่วยแก้ไขปัญหาและแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่งผู้บริหารทราบ

๒. จดหมาย จากผู้รับความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/วัน จดหมายราชการงานธุรการรับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความเสี่ยง)

๓. โทรศัพท์ จุติรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วแจ้งผลต่อผู้ร้องทราบ ถือว่ายุติ

๔. สื่อออนไลน์ ศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงาน หากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Online ส่งเอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ

๕. บัตรสนทนา/แจ้งเบาะแส ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลมหาราช

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมหาราช ภายในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลมหาราช เลขที่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลหัวไผ่ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๕๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ให้บริการข้อมูลข่าวสาร
๓. ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้ง ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอมหาราช

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมหาราช ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญ เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทาง...

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://hospital-ayo.moph.go.th/mrh>

หัวข้อ “กล่องรับเรื่องร้องเรียน”

๒. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน กล่องรับความคิดเห็น ณ โรงพยาบาลมหาราชน

๓. จดหมายไปรษณีย์ ส่งถึง โรงพยาบาลมหาราชน ๒๒๔ หมู่ ๖ ตำบลหัวไผ่ อำเภอมหาราชน จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๕๐

๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : maharachhos@gmail.com

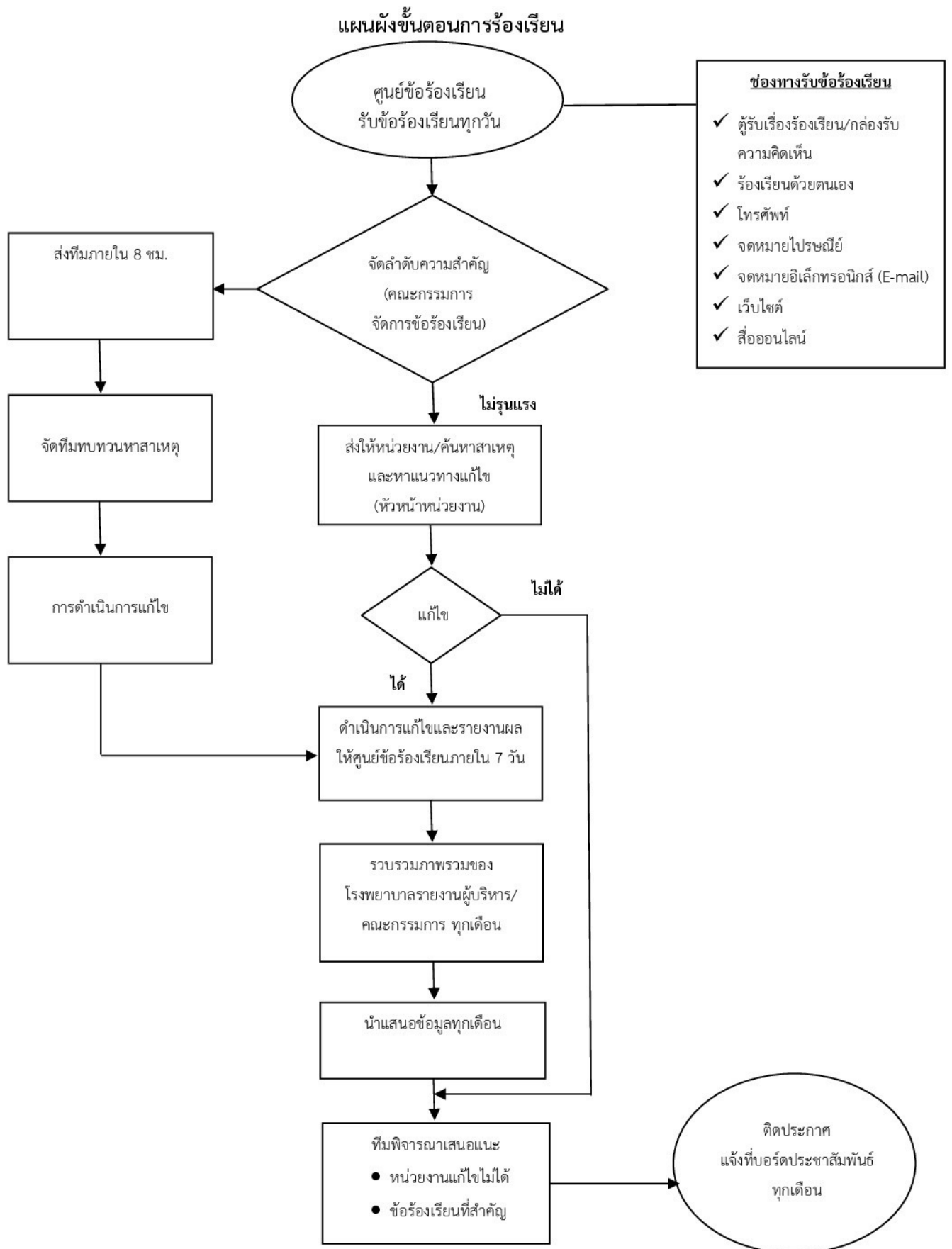
๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมหาราชน

๖. โทรศัพท์ ๐ ๓๕๓๘ ๙๐๒๗ ต่อ ๑๑๑

๗. ร้องเรียนทาง Facebook โรงพยาบาลมหาราชน

<https://www.facebook.com/mrh.ayo.moph.go.th>

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลมหาราช เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ไฟฟ้าดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น ผู้ร้องเรียนกรณีหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. รวบรวมข้อมูลสถิติการร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ และตีตประกาศประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาราช

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม () ผู้ป่วย ()ญาติ

๒. เพศ () หญิง () ชาย

๓. อายุ.....ปี

๔. อาชีพ.....

๕. รับบริการในส่วน () ผู้ป่วยนอก () ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน () ผู้ป่วยใน

() ห้องทันตกรรม () ห้องจ่ายยา () ห้องเจาะเลือด () ห้องเอ็กซเรย์

() อื่นๆ ระบุ.....

ความพึงพอใจที่ท่านได้รับในการบริการครั้งนี้

() มากที่สุด () มาก () ปานกลาง () น้อย () น้อยที่สุด

ตามที่ท่านได้มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและพัฒนาเรื่องใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมหาราช

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราช

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลมหาราชพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	
วัน/เดือน/ปี.....๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗.....	
หัวข้อ.....แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน.....	
รายละเอียด.....คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	
Link ภายนอก.....	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
การดา	การดา
(นางสาวการดา ทรัพย์สุริต)	(นางสาวการดา ทรัพย์สุริต)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗	วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
โกวิท	
(นายโกวิท เอกสุภาพันธ์)	
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗	