



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน / ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลศรีนครินทร์

อำเภอศรีนครินทร์

จังหวัดสุโขทัย

โทร. ๐55-693046

โทรสาร. ๐55-695006

www.khrmhosp.com

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
บทที่ ๑	๑
บทนำ	๓
หลักการและเหตุผล	๓
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศิริราช	๔
ขอบเขต	๔
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๔
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๕
คำนิยาม	๕
	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ช่องทางการร้องเรียน	๑๐
ภาคผนวก	๑๑
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	๑๒
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	

คู่มือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราช

บทที่ ๑

บทนำ

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนกลับจากประชาชนผู้ใช้บริการ โดย ระบุอยู่ในมาตรา ๒๖ เรื่องอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กำกับดูแลหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการในการให้บริการสาธารณสุขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ด้วยเจตนารมณ์ดังกล่าว คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลศิริราช จึงได้มอบหมายให้ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลศิริราชเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการ เพื่อนำเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการมาปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือคลี่คลายปัญหา ความกังวลใจให้ผู้รับบริการและเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด และอำนวยความสะดวกในการเสนอเรื่องร้องเรียน

๑) วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ คำแนะนำการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน และประสานงานแก้ไขปัญหา และคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ และประชาชน
๒. สร้างความร่วมมือ และประสานงานภายในหน่วยบริการ เพื่อการป้องกัน และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๓. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอน /กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๕. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลศิริราช
๗. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

2) การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลศิริราช

สถานที่ตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ห้องใจประสานใจ) งานประกันสุขภาพ หน้าตึกผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลศิริราช เวลาทำการ เปิดให้บริการทุกวันราชการ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

3) ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- 1.1 **ข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ
ต้องการทราบ และดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้
ขอรับบริการ
- 1.2 ในกรณีที่มีระดับความรุนแรงสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือเกิดการฟ้องร้อง
เจ้าหน้าที่จะแยกประเภทข้อมูล และแบ่งระดับความรุนแรง นำส่งข้อมูลให้ทีมที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบกลับให้ผู้ร้องเรียน ภายใน 5 วัน
- 1.3 ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงสูง จะรายงานให้ผู้อำนวยการรับทราบทันที ผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลพิจารณามอบหมายทีมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และสั่งการทีมใกล้เคียง
ปฏิบัติหน้าที่แก้ไขปัญหา และตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๒ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาล ตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น และตอบกลับ
ผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน
- ๒.๓ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีระดับความรุนแรงสูง จะรายงานให้ผู้อำนวยการรับทราบทันที
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณามอบหมายทีมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และสั่ง
การทีมใกล้เคียงปฏิบัติหน้าที่แก้ไขปัญหา และตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน หลังจาก
ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔) หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อดำเนินการจนหาข้อยุติของข้อร้องเรียนนั้นๆ และรายงานให้หน่วยงานและหรือผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อยุติดังกล่าว
๒. ร่วมกับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน สืบเสาะข้อเท็จจริงและสรุป รายงานผลการดำเนินงานให้ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

บทที่ ๒

คำนิยาม

ด้านการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล

๑. เรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๘ หมายถึง เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ดังนี้

- หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน
- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ เช่น การ ลงทะเบียนนอกบัตร

สิทธิไม่ตรงตามจริง ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ เป็นต้น

๒. คำถามทั่วไปเป็นการสอบถามของประชาชนเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาในประเด็น ต่างๆดังนี้

- เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ
- สิทธิประโยชน์การรับบริการ
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ
- เรื่องอื่นๆ

๓. การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

(มาตรา ๔๑)

- เป็นการช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลโดยไม่มี การ พิสูจน์ถูกผิดโดยคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดสุโขทัยเป็นผู้ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณา ก็ มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ ทั้งนี้ ต้อง ยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

ด้านการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ข้อ “ร้องเรียน “และ “ร้องทุกข์”

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการให้บริการ ของหน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ในเรื่องต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

โดยเรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นและศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๒. ข้อร้องทุกข์ หมายถึงการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาว่ามีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตัวผู้ร้องทุกข์ เช่น การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการแต่งตั้งในตำแหน่งต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การย้าย การโอน เป็นต้น การร้องทุกข์จะรับเรื่อง การลงโทษทางวินัย และการสั่งให้ออกจากราชการโดยการร้องทุกข์ต้องมีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังนี้

๑. ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่สุจริต

๒. เป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

๓. เป็นการใช้อุบายพินิจโดยมิชอบ

๔. ประวิงเวลาหรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือไม่ได้รับสิทธิอันถึงมีพึงได้ตามเวลาอันสมควร

๕. ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติอื่นใดที่ไม่เป็นไปตามระบบคุณธรรม

โดยแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ตามข้อกำหนดของกรมการแพทย์คือ

๑. ด้านการเงินที่เกี่ยวกับการทุจริตด้านการเงินหรือการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ด้านการบริการที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. ด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับกระบวนการการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาการคัดเลือก การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

๔. ด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการบริหารทั่วไปในหน่วยงาน

๕. ด้านการขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ หรือการเรียกร้องสิทธิอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการหรือการรักษาพยาบาล

๖. ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการประพฤติหรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม

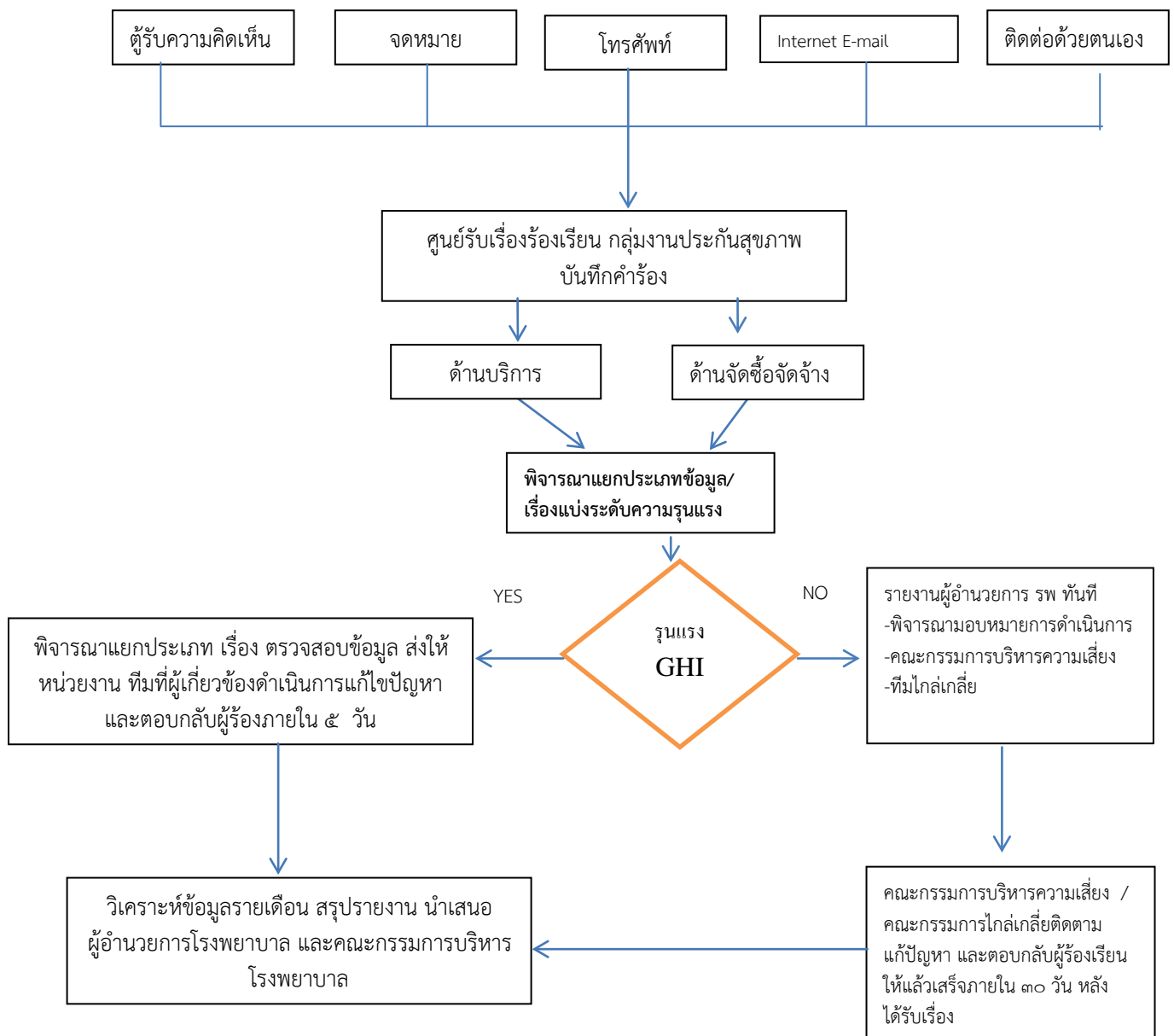
๗. ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆที่เกี่ยวกับการบริหารหรือการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจมากขึ้น
๘. อื่นๆ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่นอกเหนือจากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น

บทที่ ๓

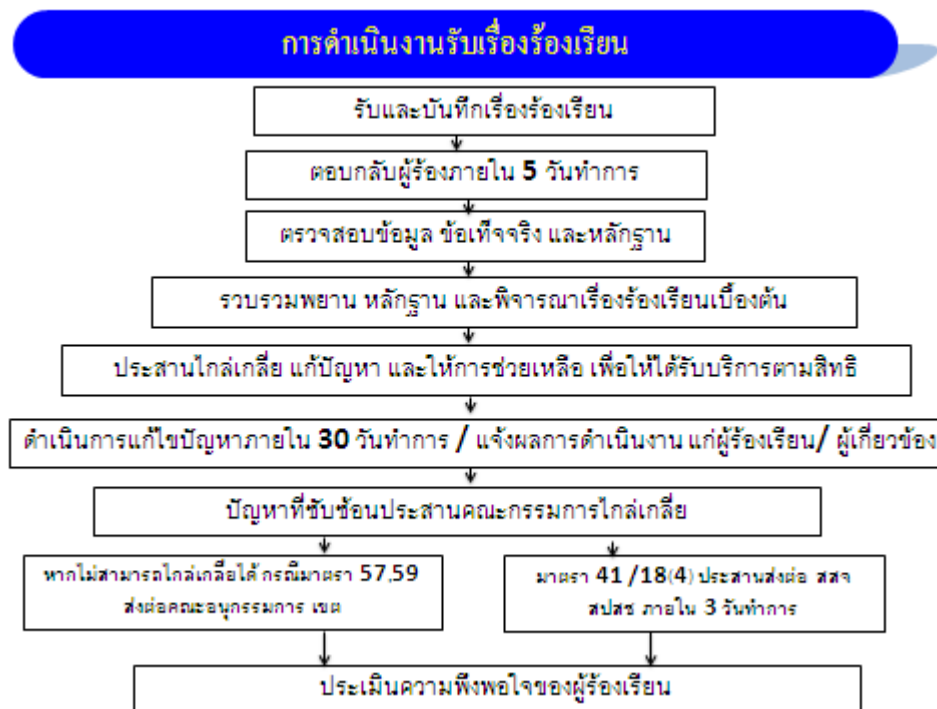
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโรงพยาบาลศิริราช

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ ระดับความรุนแรง
 ระดับ G คือเสียชื่อเสียง อาจเกิดฟ้องร้อง
 ระดับ H คือ เรียกร้องค่าเสียหาย
 ระดับ I คือเกิดการฟ้องร้อง





รับเรื่องร้องเรียน ห้องใจประสานใจ

หน้าตึกผู้ป่วยใน

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

สำเนาฉบับ

คำสั่งโรงพยาบาลศิริราช

ที่ ๑๕ /256๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย

จากนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของรัฐบาลสร้างกระแสให้ประชาชนมารับบริการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่บุคลากรทางการแพทย์และทางการแพทย์พยาบาลมีจำนวนจำกัด มีเวลาในการสื่อสารกับผู้ป่วยน้อยมาก ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการสูง ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการร้องเรียนจากการไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังมีรายนามดังนี้

1. นายแพทย์ชุมพล	บุรุษเรือง	ประธานกรรมการ
2. นางสาววีรณี	นวลจันทร์	รองประธานกรรมการ
3. นางสาวจินตนา	ช่วยเจริญ	กรรมการ
4. นางปิยะฉัตร	วงศ์วัฒน์	กรรมการ
5. นางรัญทิพย์	นิธิเมธีโรจน์	กรรมการ
6. นางสะอาด	พงษ์สุวรรณ	กรรมการ
7. นางวิรัชพรพรรณ	แคนอุดม	กรรมการ
8. นางสาวจินตนา	คลังภักดี	กรรมการ
9. นางสาวจารุวรรณ	บุญปลอด	กรรมการ
10. นางวันเพ็ญ	มันทุ่ง	กรรมการ
11. นางนื่องนุส	ศิริมาศทอง	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกประเภท ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ
2. ตรวจสอบข้อเท็จจริงหาข้อมูลเพิ่มเติมประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาลดความขัดแย้ง
3. บรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเบื้องต้น
4. ดำเนินงานแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน หรือข่าวที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงโรงพยาบาล
5. เสนอปัญหาสำคัญต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
6. ติดตามประเมินผลการทำงานการแก้ไขปัญหาลุบลพรรคต่างๆ

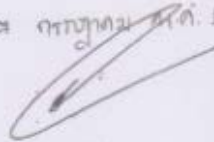
12...

- 2 -

7. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงาน
8. สรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการการบริหารโรงพยาบาล
9. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายชุมพล นุรเมือง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

ช่องทางการรับการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.khrmhosp.com
- โทรศัพท์ 055-693046
- 084-6201427 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 084.5785577 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช
- โทรสาร 055-695006

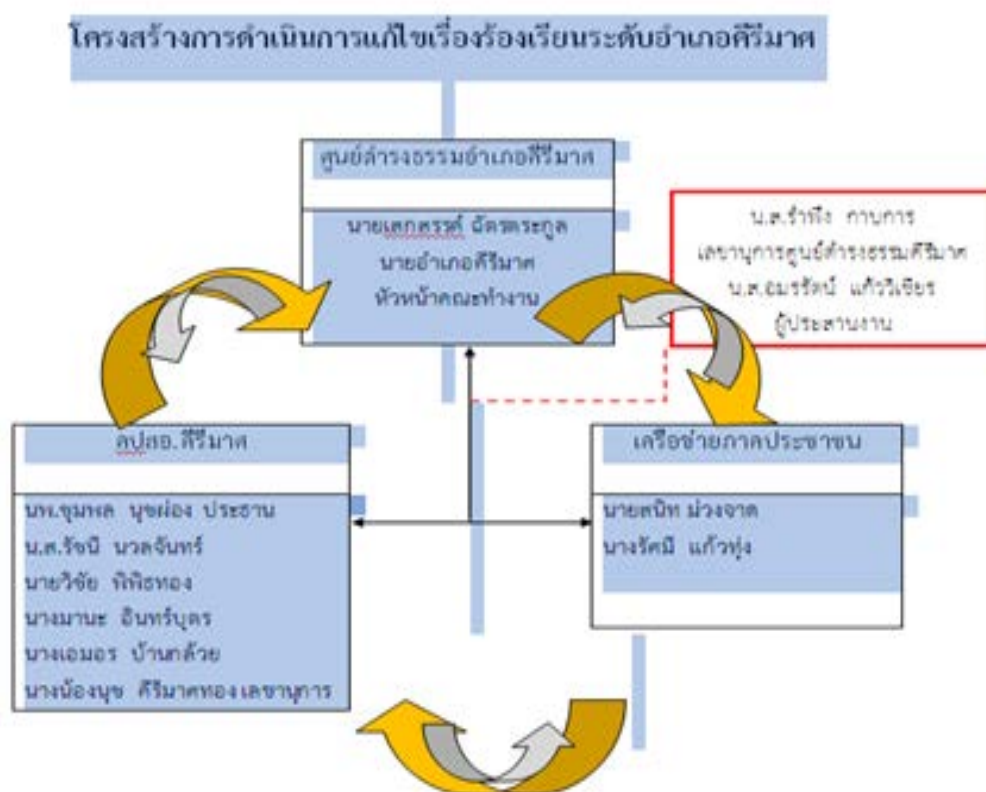
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

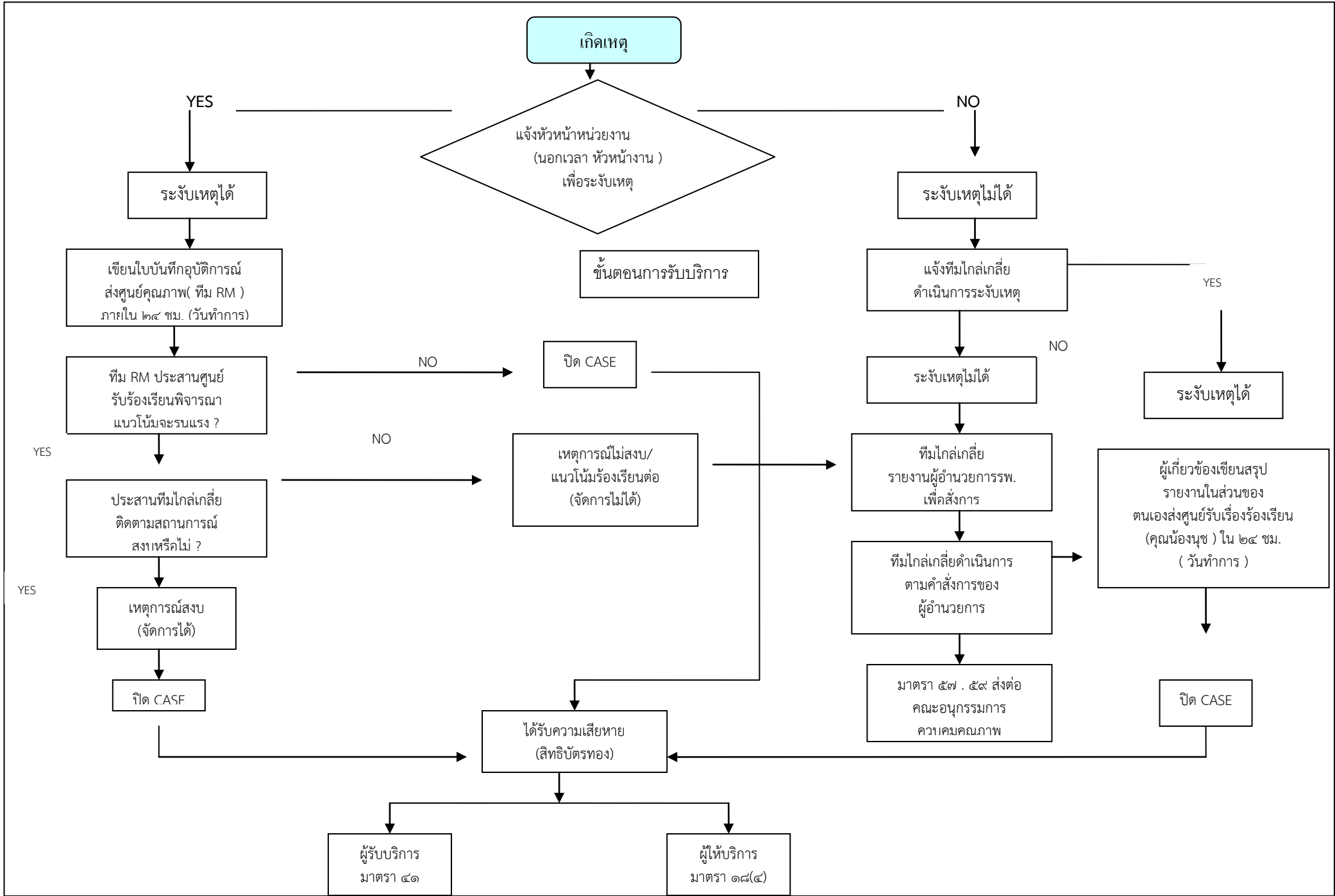
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับและตอบกลับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 5 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055-693046 084-6201427	ทุกวัน	ภายใน 5 วันทำการ	-
จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 5 วันทำการ	

บทบาทหน้าที่คณะกรรมการใกล้เคียง

- 1.รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกประเภท ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 2.ตรวจสอบข้อเท็จจริง/หาข้อมูลเพิ่มเติม/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาลดความขัดแย้ง
- 3.บรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเบื้องต้น
- 4.ดำเนินงานแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน หรือข่าวที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงโรงพยาบาล
- 5.เสนอปัญหาสำคัญต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
- 6.ติดตามประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ
7. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน สรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล





รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (เดือน ตค๕๙- กย๖๐)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค	การแก้ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ระบบบริการ	๕	๕	๐	๐		ความล่าช้าการให้บริการ เช่นห้องบัตรบัตรออกซ้ำ คิดค่าบริการใบรับรองแพทย์สูงกว่า รพ อื่น	หัวหน้างาน
พฤติกรรมบริการ	๓	๓	๐	๐		ส่งเรื่องให้หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบ กำกับดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้างาน
สิ่งแวดล้อม	๑	๑	๐	๐		ที่จอดรถไม่เพียงพอ	ทีมสิ่งแวดล้อม
สิทธิการรักษาพยาบาล	๐	๐	๐	๐			
ม ๔๑	๑	๑	๐	๐		เจรจาไกล่เกลี่ย ส่งยื่น ม ๔๑ สสจ สุโขทัย	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐			
การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐			
การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐			
ความประพฤติส่วนตัว	๒	๒	๐	๐		หนี้สิน กู้ยืมเงิน ส่งเสียงดังที่บ้านพัก	กรรมการบริหาร
การบริหารงานทั่วไป	๑	๑	๐	๐		การขอใช้ห้องประชุม	กรรมการบริหาร
การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี						
รวม	๑๓	๑๓	๐	๐			

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือน ตค๖๐- มีค ๖๑)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค	รายละเอียด / การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ชื่นชม	๑	๐	๐	๐		ชื่นชมหมอ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ประทับใจการให้บริการมาก	
ระบบบริการ	๒	๒	๐	๐		ความล่าช้าการให้บริการ ห้องบัตรบัตรออกซ้ำ ความไม่ชัดเจนของบุคลากรในการให้คำแนะนำ เรื่องสิทธิ	หัวหน้างานประกันสุขภาพ
พฤติกรรมบริการ	๑	๑	๐	๐		เรื่องการพุดจาของเจ้าหน้าที่ไม่มีหางเสียง ส่งเรื่องให้หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบ กำกับดูแล นิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้างาน
สิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐			
สิทธิการรักษาพยาบาล	๐	๐	๐	๐			
ม ๔๑	๐	๐	๐	๐			
การบริหารงานบุคคล	๑	๐	๐	๐		การพิจารณาความดีความชอบ แจ้งทีมบริหาร จัดการบุคคล	ทีม HR
การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐			
ความปลอดภัยส่วนตัว			๐	๐			
การบริหารงานทั่วไป	๑	๑	๐	๐		งานซ่อมบำรุง แจ้งหัวหน้างานบริหารหาแนวทางการจัดการ	กรรมการบริหาร
การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี						
รวม	๖	๖	๐	๐			

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือน ตค๖๐- มีย ๖๑)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค	รายละเอียด / การดำเนินการ	การดำเนินการ
๑. ชื่นชม	๑	๐	๐	๐		ชื่นชมหมอ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ประทับใจการให้บริการมาก	ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์
๒. ระบบบริการ	๔	๔	๐	๐		- ความล่าช้าการให้บริการ ห้องบัตรบัตรออกช้า ความไม่ชัดเจนของบุคลากรในการให้คำแนะนำเรื่องสิทธิ -นั่งรอรับยานาน อยากให้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ สิทธิเบิกได้ ที่เปลี่ยนแปลงระบบการเบิกจ่ายให้ ชัดเจนกว่านี้ เนื่องจากต้องรับบริการนอกเวลาราชการ ต้องจ่ายเงินเอง ไม่สามารถใช้บัตรประชาชนเข้าระบบตรวจสอบจากเครื่อง EDC ได้	หัวหน้างานปรับระบบบริการห้องบัตร ปรับระบบบริการห้องยาในวันหยุด ติดป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้สิทธิให้ชัดเจน
-๓. พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๐	๐		เรื่องการพูดจาของเจ้าหน้าที่ไม่มีหางเสียง ส่งเรื่องให้หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบกำกับดูแลเนืเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง จนท ปล่อยให้นั่งรอ และ พูดคุยแต่เรื่องส่วนตัวตัวเอง จนน่าเบื่อ พูดส่งเสียงดังรบกวน	แจ้งหัวหน้างาน
							แจ้งหัวหน้างาน
๓. สิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐			
๔. สิทธิการ รักษาพยาบาล	๐	๐	๐	๐			

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จ จนได้ข้อ ยุติ	ดำเนินการ ยังไม่เสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ปัญหา อุปสรรค	รายละเอียด / การดำเนินการ	การดำเนินการ
๕. ม ๔๑	๐	๐	๐	๐			
๖. การบริหารงาน บุคคล	๑	๐	๐	๐		การพิจารณาความดีความชอบ แจ้งทีมบริหาร จัดการบุคคล	แจ้งทีม HR นำเข้าที่ประชุม
๗. การคุ้มครอง ผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐			
๘. ความประพฤติ ส่วนตัว			๐	๐			
๙. การบริหารงาน ทั่วไป	๔	๔	๐	๐		งานซ่อมบำรุง แจ้งหัวหน้างานบริหารหาแนว ทางการจัดการ	หัวหน้างานบริหารแจ้งงานช่าง ซ่อม
						เครื่องปรับอากาศห้องพิเศษไม่เย็น	แจ้งช่างซ่อม
๑๐.การจัดซื้อจัด จ้าง	ไม่มี						
รวม	๑๒	๑๒	๐	๐			

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือน ตค๖๐- มิย ๖๑)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ/ยังไม่เสร็จ	รายงานผลตอบกลับผู้ร้องเรียน
๑. ชื่นชม	๑	๑	๐	-
๒. ระบบบริการ	๔	๔	๐	๔
๓. พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๐	๔
๔. สิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐
๕. ม ๔๑	๐	๐	๐	๐
๖. การบริหารงานบุคคล	๑	๑	๐	๑
๗. การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐
๘. ความประพฤติส่วนตัว	๐	๐	๐	๐
๙. การบริหารงานทั่วไป	๔	๔	๐	๔
๑๐. การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	๐	๐
	๑๒	๑๒		

วิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะตั้งแต่ ต.ค.๖๐-มิ.ย.๖๑ ทั้งหมด ๑๑ เรื่อง ชื่นชม ๑ เรื่อง

- ชื่นชม ๑ เรื่อง เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทุกคนให้บริการที่ประทับใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดี
- ร้องเรียนระบบบริการ ๔ เรื่อง เป็นเรื่อง รอรับบริการนาน , เรื่องการสื่อสารการให้บริการที่ไม่ชัดเจน รับบริการด้วยสิทธิเบิกได้ แต่ไม่ทราบเรื่องระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

การดำเนินการ

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประสานหน่วยงานแจ้งเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้างานรับทราบ และแจ้งผู้อำนวยการ และหาแนวทางการแก้ปัญหา เช่น จัดการระบบที่เป็นปัญหา ให้คนไข้รอนาน บัตรออกช้า เจ้าหน้าที่ชัดเจนเรื่องสิทธิการรักษาพยาบาล รอรับยานอนหลับในวันหยุดราชการ
 - มีกระบวนการตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๕ วัน
- ร้องเรียน เรื่องบริหารงานทั่วไป ๔ เรื่อง เป็นเรื่อง คิวซ่อมแซมของที่ชำรุด (ผู้ร้องเป็น หน่วยงานภายในโรงพยาบาล) และ เรื่องเครื่องปรับอากาศห้องพิเศษ ร้องน้ำรั่ว

การดำเนินงาน

- แจ้งหัวหน้างานบริหาร แจ้งช่างซ่อมบำรุง ภายในโรงพยาบาล วางระบบการรับงาน ซ่อมงานโดยพิจารณาตามคิว และความเร่งด่วนของงาน
 - แจ้งช่างซ่อมเครื่องปรับอากาศให้มาดำเนินการซ่อมโดยด่วน
 -
- เรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ พบ ๒ เรื่อง
- การดำเนินการ แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน ตอบกลับผู้ร้องภายใน ๕ วันทำการ

ร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบผู้ร้องเรียน

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือน ตค๖๐- มิย ๖๑)

วันเดือนปี	ลำดับที่	รายละเอียด	การดำเนินการ	แผนก/ หน่วยงาน	หมายเหตุ
๑๖ พย ๖๐	๑	อยากให้หมอห้องฉุกเฉินเวลาพูดกับคนไข้ให้มีหางเสียงบ้าง	แจ้งหน่วยบริการเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	ฉุกเฉิน	พฤติกรรมบริการ
๒๔ พย ๖๐	๒	ชื่นชมหมอ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ประทับใจการให้บริการมาก	เผยแพร่ และ ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ดให้ทราบ		ชื่นชม
๑๒ ธค ๖๐	๓	การประเมินผลงานบุคลากร ขอให้มีความยุติธรรม	แจ้งทีมพัฒนาบุคลากร HR	HRD	บริหารบุคลากร
๑๒ ธค ๖๐	๔	งานซ่อม / ปรับปรุง ขอให้มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน และเรียงคิวงานซ่อม	แจ้งฝ่ายบริหารงาน และช่างซ่อมบำรุงดำเนินการ	ซ่อม	บริหารจัดการ
๕ กพ ๖๑	๕	ผู้รับบริการ (๓ ราย) รอตรวจนาน เนื่องจาก OPD Card ออกจากห้องบัตรช้า	หัวหน้างานห้องบัตรจัดวางระบบการบริการ	ห้องบัตร	บริการ
๕ กพ ๖๑	๖	ไม่ได้รับการตรวจเนื่องจาก จนท ห้องบัตรสื่อสารสื่อสารกับผู้รับบริการเรื่องสิทธิไม่ชัดเจน	หัวหน้างานห้องบัตรจัดระบบการบริการ	ห้องบัตร	บริการ
๑๓ พค ๖๑	๗	แอร์ห้องพิเศษ ๑ ไม่เย็น มีน้ำรั่ว	แจ้งช่าง ให้ดำเนินการซ่อม	สิ่งแวดล้อม	บริหารจัดการ
๑๓ พค ๖๑	๘	แอร์ห้องพิเศษ ๔ ไม่เย็น มีน้ำรั่ว	แจ้งช่าง ให้ดำเนินการซ่อม	สิ่งแวดล้อม	บริหารจัดการ
๑๓ พค ๖๑	๙	แอร์ห้องพิเศษ ๓ ไม่เย็น มีน้ำรั่ว	แจ้งช่าง ให้ดำเนินการซ่อม	สิ่งแวดล้อม	บริหารจัดการ
๑๓ พค ๖๑	๑๐	นั่งรอรับยานานมาก	แจ้งจนท เกสซกร ให้หาแนวทางแก้ไข	เกสซกรรม	บริการ
๑๘ พค ๖๑	๑๑	มารับบริการที่ นวดแผนไทย จนท ปล่อยให้นั่งรอ และ พูดคุย แต่เรื่องส่วนตัวตัวเอง จนนำเบาะ พุดส่งเสียงดัง รบกวน	แจ้งหน่วยบริการเพื่อปรับปรุง	แผนไทย	พฤติกรรมบริการ
๒๐ พค ๖๑	๑๒	อยากให้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ สิทธิเบิกได้ ที่เปลี่ยนแปลงระบบการเบิกจ่ายให้ ชัดเจนกว่านี้ เนื่องจากต้องรับบริการนอกเวลาราชการ ต้องจ่ายเงินเอง ไม่สามารถใช้บัตรประชาชนเข้าระบบตรวจสอบจากเครื่อง EDC ได้	ดำเนินการติดป้ายให้ชัดเจนตามที่เสนอแนะ	การเงิน จัดเก็บรายได้	บริการ

ภาคผนวก

- ใช้วาจาอย่างสุภาพชน
- ทางโรงพยาบาล ขอสงวนสิทธิ์ไม่ดำเนินการให้กับเรื่องร้องเรียนที่ระบุข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ตรงกับความเป็นจริง รายละเอียดไม่ครบถ้วน

แบบรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย


แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
เลขที่ปัญหา _____	
วันที่รับแจ้ง _____ เวลา _____ น.	
ข้อมูลการรับเรื่อง	
ชื่อผู้แจ้ง _____	ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ _____
ที่อยู่ _____	เบอร์โทรศัพท์ _____
ช่องทางรับเรื่อง _____	ผู้รับเรื่อง _____
ข้อมูลผู้รับบริการ	
ชื่อผู้รับบริการ _____	
เลขประจำตัวประชาชน _____	อายุ _____ ปี เพศ _____
อาชีพ _____	จังหวัดที่ลงทะเบียน _____
หน่วยบริการปฐมภูมิ _____	หน่วยบริการรับส่งต่อ _____
สรุป	
ประเด็นเรื่องร้องเรียน _____	
หน่วยบริการที่อุทธรณ์เรื่อง _____	จังหวัด _____
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	

สถานะของเรื่อง _____	
สรุปผู้เรื่องร้องเรียน	

วันที่ยุติ _____	จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา _____ วัน
ผู้รายงาน / บันทึก	

ข้าพเจ้า นางสาวศรภาณี อัครวิภากร นศ.นิพนธ์ ของชั้นมัธยมศึกษา - มอ.มาศ-ทอ.อุทัย
จากพื้นที่หมู่ที่ ๓ ตำบล น. โรงเรียนมาศศิริมาศ จากที่แม่ไปซื้อของที่หน้าวัด ได้มี
วันที่ที่โรงเรียนช่วยคนคือ น.โรงเรียนมาศศิริมาศ โรงเรียนมาศศิริมาศ จากที่แม่ไปซื้อของที่หน้าวัด ได้มี
อันไหนแม่ไม่ได้อีก ที่แม่ได้มาโรงเรียนมาศศิริมาศ มีคนมากรที่หน้าวัด จากที่แม่ไปซื้อของที่หน้าวัด ได้มี
มาโรงเรียนมาศศิริมาศ โรงเรียนมาศศิริมาศ โรงเรียนมาศศิริมาศ โรงเรียนมาศศิริมาศ โรงเรียนมาศศิริมาศ
ศิริมาศ โรงเรียนมาศศิริมาศ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง


นางสาวศรภาณี อัครวิภากร
24.1.60

นาง ศรภาณี อัครวิภากร
