

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลวังเจ้า

โทร. ๐๕๕-๕๙๓-๐๖๐

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล.....	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังเจ้า.....	๑
สถานที่ตั้ง.....	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขตของการรับเรื่องร้องเรียน.....	๒
คำจำกัดความ.....	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๓
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน.....	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์.....	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ.....	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๖
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน.....	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	๗
ติดตามประเมินผลและรายงาน.....	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ.....	๘
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / เสนอแนะ.....	๙

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลวังเจ้า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวังเจ้าจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลวังเจ้า มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. ขอบเขต

### กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
๓. แยกประเภทงานร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้รับผิดชอบ
  - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
  - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลวังเจ้า จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
  - กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อกลับที่โรงพยาบาลวังเจ้า

## ๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

## ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวัน (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๙. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

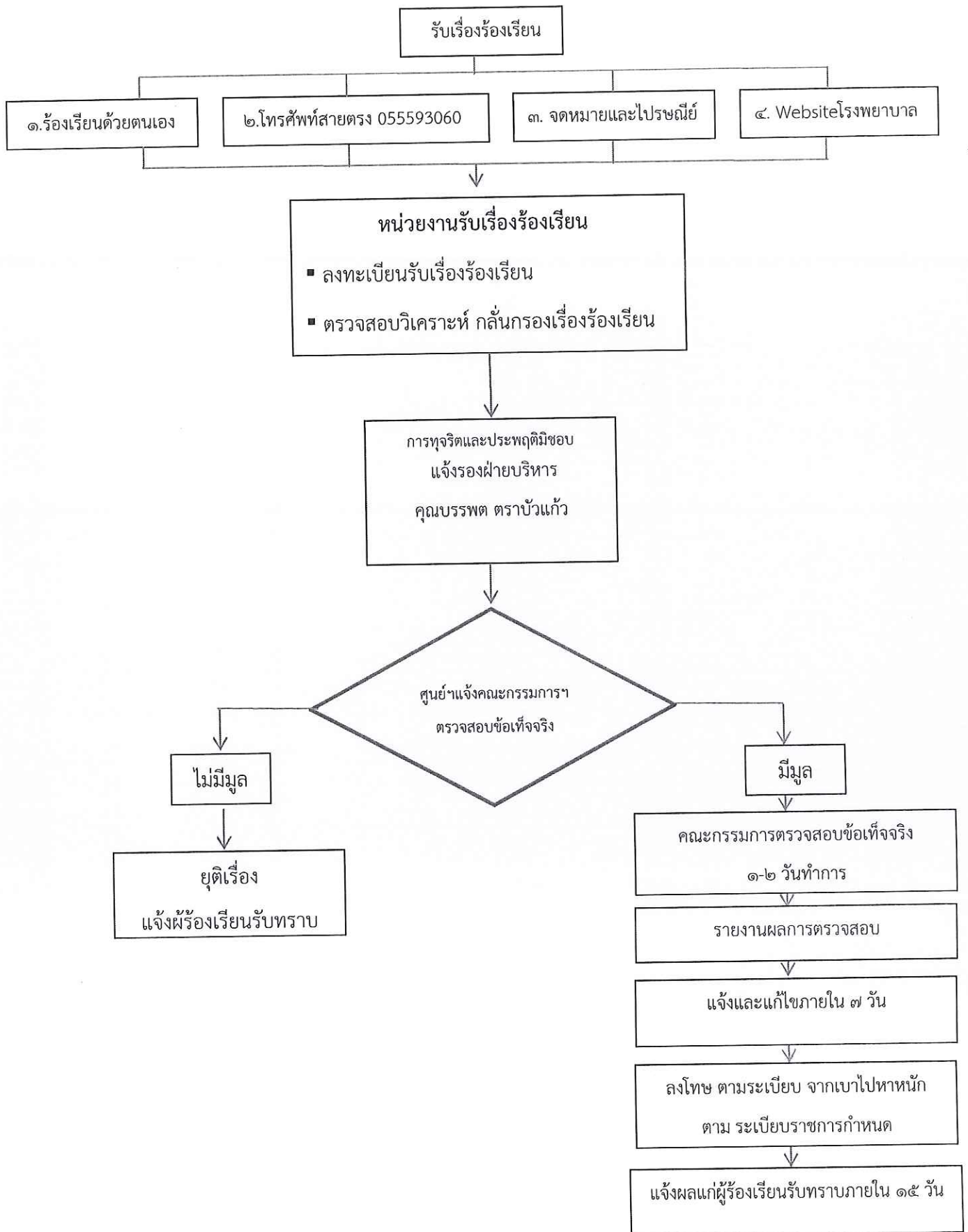
- ๑.๑ จัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน

- ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายใน  
หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

### FLOW กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (การทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลวังเจ้า



## ๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๑.๑ ทุกวันทำการ เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์ร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ทั้งนี้กรณีวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และนักชัตฤกษ์จะดำเนินการในวันทำการถัดไป จะมีโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	กัณฐาภรณ์
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	บรรพต/จิรัชยา
รพ.วังเจ้า	ทุกวันที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ณัชชาวิทย์
กล่องรับข้อความ ร้องเรียน/กล่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	แสงดาว/เพชรพิมพ์
โปรแกรมรายงานความ เสี่ยง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ธัญพร
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ธัญพร/กัณฐาภรณ์

## ๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๓.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๓.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือ

ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวังเจ้า

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบ ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไป

๒.๕.๒ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๒.๕.๓ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลคืบหน้า

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เรื่องเรื่องเฉพาะกรณี

### ๓. การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องหน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ ( หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

### ๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า รับเรื่องร้องเรียน จาก ๔ ช่องทาง คือ ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์สายตรง ๐๕๕๕๙๓๐๖๐ ๓) จดหมายและไปรษณีย์ ๔) Websiteโรงพยาบาล ดังนี้

๔.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถาม ชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### ๕. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า

๕.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ กล่าวคือ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดตามมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลวังเจ้า

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลวังเจ้าสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลวังเจ้าไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลวังเจ้า กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเจ้า
๖. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนระดับจังหวัดกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓
- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า
- ๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้รับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
- ๖.๒ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลวังเจ้า ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลวังเจ้า และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
๗. การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒
- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า
- ๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ
- ๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ
๘. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลวังเจ้า กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถแก้ไข / ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน ๑ วันทำการ
- ๘.๑ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์ร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์ร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๙. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- ๙.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน / หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากกลุ่มงาน / หน่วยงาน
- ๙.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง ข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับระดับ ๒ และ ๓ ให้เจ้าหน้าที่และศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ
- ๙.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวังเจ้าโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

- ๑๐.๑ สรุปร้องเรียนให้ครบถ้วนจากทุกกลุ่มงาน / หน่วยงาน ภายในวันที่ ๕ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบทุกเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเป็นข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดผลประโยชน์ไม่ปฏิบัติหน้าที่ ( ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ )

## ภาคผนวก

เลขที่.....

## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑.  ร้องเรียน  เสนอแนะ โดย .....
๒.  เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....
- หน่วยงาน ..... โทร .....
- บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....
- ที่อยู่ ..... โทร .....
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ ..... เวลา ..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล่องรับเรื่องร้องเรียน  ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล .....
- หน่วยงาน .....
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
- .....
- .....
- .....
- .....
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน
- | การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน | ผู้รับผิดชอบ | กำหนดเสร็จ |
|-----------------------------|--------------|------------|
|                             |              |            |
|                             |              |            |
|                             |              |            |
|                             |              |            |
๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
- ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....
- .....
- ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก .....
- .....
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ .....
- เมื่อวันที่ .....



