



# คู่มือการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



กลุ่มงานประกันสุขภาพ  
ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการ  
แพทย์  
ปรับปรุง ตุลาคม 2565

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขต	3
คำจำกัดความ	2
ประเด็นข้อร้องเรียน	6
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	7
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	8
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	8
บทที่ 2 กระบวนการปฏิบัติงาน	10
กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
การตอบข้อร้องเรียน	12
การรายงาน	13
การติดตาม	16
บทที่ 3 การการส่งข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	17

ภาคผนวก

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความ ต้องการ

1.4 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้ เรียนรู้ และพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ

โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ปรับปรุงให้มีฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว และเว็บไซต์ของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ถูกสร้างและ พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชน ลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

#### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโพธิ์ไทร การประสาน หน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียน

#### 3. คำจำกัดความ

3.1 คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากโรงพยาบาลโพธิ์ไทร /หน่วยงานในสังกัด โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

3.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จากการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร เนื่องจากไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ขอร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ปฏิบัติหน้าที่ไม่มี

ประสิทธิภาพ

ไม่เต็มใจ ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติ ทั้งส่วนตัว ขอร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลโพธิ์ไทร

3.4 ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.5 ศูนย์รับขอร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับขอร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.6 ศูนย์รับขอร้องเรียนโรงพยาบาลโพธิ์ไทร Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลโพธิ์ไทรในการรับขอร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบ

3.7 เจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน

3.8 หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

3.9 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานโรงพยาบาลโพธิ์ไทรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามขอร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

3.10 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน / งาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามขอร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

3.11 หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงาน หรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

3.12 ระดับขอร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของขอร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ขอร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งขอร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ขอร้องเรียนที่มีความถี่สูง ขอร้องเรียนในข้อ

กลุ่มที่ 3 ขอร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ขอร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็กน้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

3.13 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็น ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดขอร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดขอร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดขอร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

3.14 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับ ความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป	ภายใน 15 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน

3.15 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

3.16 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ และ ผู้รับบริการพึงพอใจ

3.17 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ หลังจากทีคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการดำเนินการอยู่ชั้นตอนใด

3.18 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการฯ

3.19 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

3.20 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องดำเนินการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

3.21 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
  - เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
  - เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ขอร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
  - เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
- 3.22 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้น ๆ
- 3.23 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็น ๆ

#### 4. ประเด็นข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
1. การให้บริการ	การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ	การให้บริการของโรงพยาบาล ระบบการ บริการรวดเร็วหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พฤติกรรมผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่ให้บริการ
2. การบริหารจัดการ	การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การบริหาร งานบุคคล,การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ	ร้องเรียนการบริหารงานของ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ว่าไม่บริหารงานไม่เป็นระบบ
3. ค่าตอบแทน	ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายอาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	พนักงานของรัฐขอความเป็นธรรมกรณีไม่ได้รับค่าตอบแทนตามกฎหมาย
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้สมัครงานโอนเงินให้เป็นค่าฝากเข้าทำงาน
5. วินัยข้าราชการ	ข้อบัญญัติที่วางไว้เป็นหลักกำกับพฤติกรรม และมีมาตรการสำหรับควบคุมความประพฤติและการกระทำของข้าราชการ	นาย ด. ดิดสุรา กินสุราขณะปฏิบัติราชการ และเมมาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลา 15 วัน
6. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	การขัดแย้งหรือความไม่พอใจส่วนตัวของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดคนหนึ่ง	นาย ก. อยู่บ้านใกล้กับ นาย ข.ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความไม่พอใจส่วนตัวจึงทะเลาะกัน และร้องเรียนนาย ข.

ประเด็นข้อร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
7. สวัสดิการของรัฐ	การสนับสนุนส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนในประเทศอย่างจริงจังและเป็นระบบของรัฐ	ร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
8. ขอบริการ/ขอความช่วยเหลือ	การขอความช่วยเหลือ, ความเอื้อเฟื้อ, ความเกื้อหนุน, ความเจือจุน ด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของบุคคลนั้นๆ	ขอความช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้านจิตเวชแก่นายเนื่องจากมีภาวะเครียดมาก
9. อื่น ๆ	เรื่องที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ร้องเรียนหรือเสนอแนะเชิงนโยบายหรือไม่เกี่ยวกับภารกิจโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

### 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

#### 1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานโรงพยาบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การใช้บริการร้องเรียนของหน่วยงานโรงพยาบาลนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

4. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลโพธิ์ไทรช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง

6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นสื่อลงที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลหาก

พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## 6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

## 7. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 56, 57 และ 59
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 14, 15 และ 25
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 หมวด 10 การร้องทุกข์ มาตรา 122, 123, 124 และ 125
4. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42 และ 12
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.2548 ข้อ 8, 9
7. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544



## บทที่ 2

### กระบวนการปฏิบัติงาน

#### 1. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแล บริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

1.2 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งทูลมายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

1.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

1.3.1 ผู้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องเก็บเงิน หน้าห้องเอกเรย์  
ตึกผู้ป่วยใน

1.3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร 100  
หมู่ที่ 11 โรงพยาบาลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทรไทย จังหวัดอุบลราชธานี 34340

1.3.3 โทรศัพท์ หมายเลข 045 496164, 045 496058, 045 496170 โทรสาร ต่อ 106

1.3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และ  
สารสนเทศทางการแพทย์ อาคารตึกผู้ป่วยนอก

1.3.5 E-mail : [Psh10958@gmail.com](mailto:Psh10958@gmail.com)

1.3.6 Website : <https://www.psh.go.th/> [h.go.th/](https://www.h.go.th/)

1.4 การรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

1.4.1 การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

1.4.2 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับ  
เรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรง โดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอ  
ประธาน คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและ  
ดำเนินการ รวมทั้งต้องส่งรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบภายใน 7 วันทำการ

1.4.3 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น  
ข้อร้องเรียน ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน ทราบสถานะของ  
การดำเนินการ

1.4.4 การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการ  
ดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และ  
รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบภายใน 15 วันทำการ

1.5 กรณีที่ว่าการอำเภอโพธิ์ไทร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และหน่วยงานส่วนกลางได้รับ  
ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

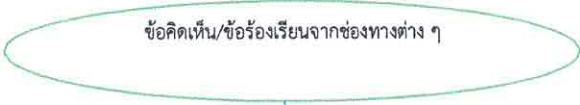

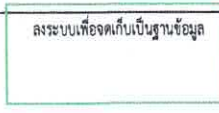
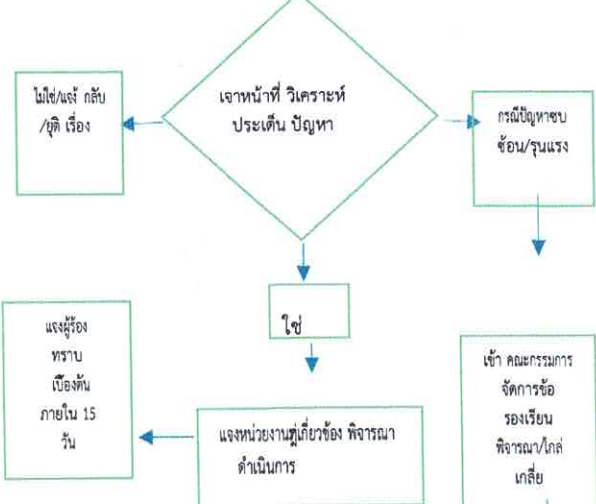

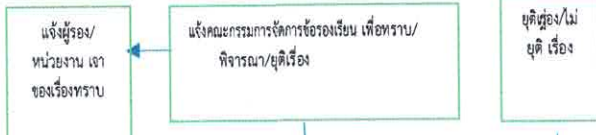

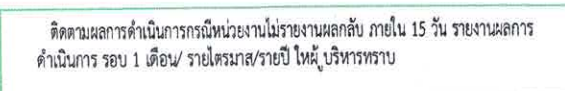
1.5.1 กรณีได้รับข้อคิดเห็นตามระดับความรุนแรง เมื่อโรงพยาบาลโพธิ์ไทรพิจารณา  
ดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และหน่วยงานส่วนกลางทราบทุกเดือน

1.6 กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน เมื่อดำเนินการตอบสนอง ข้อคิดเห็นและปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว จัดทำและส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในภาพรวมของหน่วยงาน เสนอกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลทราบทุกเดือน

1.7 กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

1.8 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของหน่วยงาน เสนอเสนอกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลทราบ

ผังกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากช่องทาง ต่าง ๆ		5 นาที	งานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน
2.ลงทะเบียนในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ /ลงทะเบียนรับในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลับ		5 นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
3.ลงทะเบียนในระบบ ฐานข้อมูลข้อคิดเห็น ข้อ ร้องเรียน		5 นาที	งานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน
4.วิเคราะห์ประเด็น ปัญหา - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ แจ้งผู้ ร้องทราบภายใน 15 วัน - กรณีซับซ้อนเข้า คณะกรรมการจัดการ ขอ ร้องเรียนพิจารณา/ โทลด์ เกลี้ย		ภายใน 15 วัน	งานข้อคิดเห็น ขอร้องเรียน และ คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นของร้องเรียน
5.หน่วยงานดำเนินการ และ รายงานผลการ ดำเนินการ		ภายใน 15 วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
6.แจ้งคณะกรรมการเพื่อ ทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง			งานข้อคิดเห็นข้อ ร้องเรียนและ คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
7.สรุปและรายงานเสนอ ผู้บริหารทราบ			งานข้อคิดเห็นขอร้อง เรียนและคณะกรรมการ จัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้อง เรียน
8.ติดตามการดำเนินงาน และรายงานผล			

ผังการรับรายงานจากหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการ

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.รับรายงานเรื่องร้องเรียน		5 นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
2.ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ /ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลับ		5 นาที	เจ้าหน้าที่งาน สารบรรณ
3.ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูลข้อคิดเห็นขอร้องเรียนเพื่อเป็นข้อมูลโดยสรุปรายละเอียดผลการดำเนินการลงในระบบ		5-30 นาที	งานขอคิดเห็น ข้อร้องเรียน
4.ค้นหาเรื่องเดิมและเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการ			งานขอคิดเห็น ข้อร้องเรียน
5.ตอบหน่วยงาน (1111, อื่น ๆ)/ผู้ร้องเพื่อยุติข้อร้อง			งานขอคิดเห็นข้อร้องเรียน/คณะกรรมการ
6.แจ้งผู้บริหารทราบ			งานขอคิดเห็นข้อร้องเรียน/คณะกรรมการ

ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ได้จัดทำฐานข้อมูลโดยจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลของข้อร้องเรียน เช่น แหล่งที่มา ร้องเรียนผ่านช่องทางใด ระบุชื่อผู้ร้องหรือไม่ ประเภทร้องเรียนอะไร ระดับความรุนแรง หน่วยงานใดรับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างไร ตอบสนองได้ภายใน 15 วันหรือไม่ ต้องติดตาม เมื่อไร และสถานะเรื่องใด เป็นต้น

## 2. การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ 1 การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน
2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป
3. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือรับทราบ ข้อเสนอแนะของท่านไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว
4. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียน ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จัดการเรื่องราร้องทุกข์ ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน ) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
2. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียนมาโดยสรุป
3. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือกรณีเป็น ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่างๆไป ให้ตอบว่า โรงพยาบาลโพธิ์ไทรรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

กรณีที่ 3 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้า การดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ หัวหน้ากลุ่มงานหรือผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าของสายงาน มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล(ลงนามโดยคณะกรรมการ)
  2. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
  3. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
  4. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
- เห็นสมควรแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทราบ

5. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

6. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
- 3.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
4. ลงนามผู้อำนวยการโรงพยาบาล

หากกรณีเรื่องร้องเรียนส่งมาจากศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข  
- ตอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ด้วยบันทึกข้อความ มีเนื้อหา  
ประกอบด้วย

1. เรียน ผู้อำนวยการศูนย์
2. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือผู้นำส่งเรื่องร้องเรียน
- 3.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
4. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

กรณีที่ 4 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการ  
ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

- แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ด้วยบันทึกข้อความ มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร
2. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
3. รายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
4. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ

5. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปด้วย

6. ลงนามโดยผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
- 3.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
4. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

### 3. การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รายงานตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
3. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
4. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
5. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
6. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
7. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรง
8. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน
9. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน
10. รายงานสรุปแสดงหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย
11. รายงานแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียนทั้งหมด

## รูปแบบรายงาน

### รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ประจำเดือน .....

ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนประจำเดือน..... มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัด  
โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำนวน ..... แห่ง (จาก 47 แห่ง) ได้รับเรื่องทั้งหมดจำนวน..... เรื่อง แบ่งเป็นข้อคิดเห็น  
ข้อร้องเรียน จำนวน .....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .....คำชมเชย จำนวน .....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ...ซึ่งมี  
รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.		
2.		
รวม		100

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.		
2.		
รวม		100

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.		
2.		
รวม		100

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.		
2.		
รวม		100

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ 1.		
ระดับ 2.		
รวม		100

ตารางที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน

การตอบสนองภายใน 15 วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน		
2. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน 15 วัน		
รวม		100

ตารางที่ 7 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.ยุติเรื่อง		
2.อยู่ระหว่างดำเนินการ		
รวม		100

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.กลุ่มงานการแพทย์		
2.กลุ่มการพยาบาล		
- งานผู้ป่วยนอก		
- งานผู้ป่วยใน		
- งานห้องคลอด		
- งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน		
3. กลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค		
4. กลุ่มงานเทคนิคทางการแพทย์		
5. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข		
6. กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม		
7. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป		
8. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ		
รวม		100

สรุป .....





### บทที่ 3

#### การส่งข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

##### การแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน Website

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการตามนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” เพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ สะดวก รวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างดี พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการประชาชนในด้านการให้บริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว

โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการข้อร้องเรียน คือการรับข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับข้อร้องเรียน เป็นช่องทางผ่านระบบผู้ร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ระบบบริหารข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร

1.สามารถเข้าได้ทาง Website : <https://www.psh.go.th/h.go.th/>

หัวข้อ แจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

##### ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ ระบบแจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโพธิ์ไทร

The screenshot shows the website for Phosai Hospital (www.psh.go.th). The header includes the hospital logo and navigation links: หน้าหลัก, บริการ, ผลการดำเนินงาน, ข่าว, ระบบงาน, กิจกรรม, and เกี่ยวกับเรา. A dropdown menu is open under 'เกี่ยวกับเรา', listing: ข้อมูลการติดต่อขอรับแจ้ง, ผ่านช่องทาง, บริการปรึกษาภายใน, แจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์, แอปพลิเคชัน, Website Policy, and Website Security Policy. The main content area features a banner with the text 'เซนควอร์ได้รับวัคซีน 4 เข็ม' (Senkwor received 4 doses of vaccine) and an illustration of an elderly couple sitting on a bench in front of a hospital building. A URL bar at the bottom shows <https://www.psh.go.th/monitors/แจ้งข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์/>.

• หากมีข้อสงสัย หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อแผนกประชาสัมพันธ์  
• หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อแผนกประชาสัมพันธ์ โทร. 043-001000  
โรงพยาบาลโพธิ์ไทร โทร. 043-001000 complete@psh.go.th และสามารถดูข้อมูลโรงพยาบาลโพธิ์ไทรได้ที่เว็บไซต์โรงพยาบาลโพธิ์ไทร โทร. 043-001000  
ศูนย์บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน โทร. 1669

กรุณากรอกข้อมูลส่วนตัวของท่าน

ชื่อ-นามสกุล

ชื่อ-นามสกุล

เลขที่บัตรประชาชน

อาชีพ

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

แบบบันทึกข้อร้องเรียน (โทรศัพท์)

วันที่ .....เดือน .....พ.ศ. ....เวลา..... น.

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

1. ชื่อผู้ร้อง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

2. ที่อยู่ .....

3. มีความประสงค์ปกปิด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์

ปกปิด  ไม่ปกปิด

4. ร้องเรียน

แพทย์  พยาบาล  เจ้าหน้าที่  ผู้อำนวยการ  อื่นๆ โปรดระบุ .....

5. หน่วยงานที่ร้องเรียน .....

6. รายละเอียดข้อร้องเรียน .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ  ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง  ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย

▪ อื่น ๆ ระบุ .....

แบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

		
พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

ตำแหน่ง .....

แบบบันทึกข้อร้องเรียน (ร้องเรียนด้วยตนเอง)

วันที่ .....เดือน .....พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

1. ชื่อผู้ร้อง .....เบอร์โทรศัพท์ .....

2. ที่อยู่ .....

3. มีความประสงค์ปกปิด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์

ปกปิด       ไม่ปกปิด

4. ร้องเรียน

แพทย์       พยาบาล       เจ้าหน้าที่

ผู้อำนวยการ       อื่นๆ โปรดระบุ .....

5. หน่วยงานที่ร้องเรียน .....

6. รายละเอียดข้อร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

7. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ       ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง       ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย

อื่น ๆ ระบุ .....

ลงชื่อ

(ผู้ร้อง)

(.....)

แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย (กรณีผู้ให้บริการฯ)

ชื่อหน่วยรับคำร้อง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. รายละเอียดของผู้ให้บริการ

1.1 ชื่อ - สกุล.....

1.2 ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ(ระบุชื่อ).....

1.3 ตำแหน่ง.....

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ(ระบุงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ).....

.....

1.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....โทรศัพท์.....

2. รายละเอียดเกี่ยวกับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

2.1 ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย.....

2.2 สอดคล้องกับระบบหลักประกันสุขภาพของผู้รับบริการ(มีสิทธิบัตรทอง)  มี  ไม่มี

2.3 วันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

2.4 เหตุที่และความเสียหายที่เกิดขึ้น(บรรยายถึงเหตุการณ์และความเสียหายต่างๆที่ได้รับอย่างชัดเจน ถ้ามีบาดแผลให้บอกลักษณะบาดแผล การรักษาที่ได้รับและระยะเวลาที่ต้องรักษา.....

.....

.....

.....

3. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง(ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ 1 ไม่ต้องกรอก)

3.1 ชื่อ-สกุล.....

3.2 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

3.3 ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ.....

3.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....โทรศัพท์.....

4. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง(ทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ)

4.1 สำเนาเวชระเบียนของผู้ให้บริการและ/หรือใบรับรองแพทย์

4.2 ใบตรวจสอบสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพของผู้รับบริการ พร้อมสำเนาเวชระเบียนของผู้รับบริการ(ช่วงที่มา รักษาและทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)

ลงชื่อ

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

**แบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น**  
**กรณีได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019**  
**หรือโรคโควิด 19(Coronavirus Disease 2019(COVID-19))**

ชื่อหน่วยรับคำร้อง .....

วันที่รับคำร้อง .....

**๑. รายละเอียดของผู้รับบริการ**

๑.๑ ชื่อ - สกุล.....

๑.๒ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

๑.๓ สិทธิรักษาพยาบาล หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประกันสังคม  
ข้าราชการ อื่นๆ .....

๑.๔ อาชีพ.....รายได้.....ภาระที่ผู้รับบริการจะต้องรับผิดชอบ .....

๑.๕ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....โทรศัพท์.....

**๒. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ ๑ ไม่ต้องกรอก)**

๒.๑ ชื่อ - สกุล .....

๒.๒ เลขที่บัตรประชาชน

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๒.๔ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....โทรศัพท์.....

**๓. รายละเอียดเกี่ยวกับการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19**

๓.๑ สถานที่ฉีดวัคซีน .....

๓.๒ วันเดือนปีที่ได้รับวัคซีน เข็มที่ ๑ .....

๓.๓ วันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น .....

๓.๔ ความเสียหายจากการรับวัคซีน .....

**๔. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง**

สำเนาบัตรประชาชน

สำเนาใบมรณบัตรของผู้รับบริการ กรณีที่เสียชีวิต

ความเห็นแพทย์ผู้ให้การรักษา และการหยุดพักงาน

สำเนาเอกสารผลการสอบสวนโรคของกระทรวงสาธารณสุข (ถ้ามี)

เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

2

กรณีผลการพิจารณาคำร้อง มีมติให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอรับเงินผ่าน  
ธนาคาร โดยได้แนบ

หน้าสมุดบัญชีธนาคาร (ชื่อธนาคาร) .....

เลขที่ บัญชี..... ของ (ระบุชื่อ)..... ผู้รับบริการ/ผู้ยื่นคำร้อง

มาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

ลงชื่อ .....

(.....)




---

คำแนะนำ

1. ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ได้แก่ ผู้รับบริการ หรือ ทายาท ผู้อุปการะ(กรณีไม่มีทายาท)ที่ให้การช่วยเหลือ เกื้อกูลหรือดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานพอสมควร หรือหน่วยบริการที่ให้บริการ
2. สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ หน่วยบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่
3. ระยะเวลาในการยื่นคำร้อง ภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ทราบความเสียหาย
4. หน่วยงานที่แจ้งผลการพิจารณา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขตพื้นที่ ที่รับผิดชอบพื้นที่ จังหวัดที่เข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19
5. หากมีข้อสงสัย ติดต่อสอบถามได้ที่  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
โทรศัพท์ 02 141 4000 เวลาราชการ โทรสาร 02 143 9730-1  
หรือติดต่อ สายด่วน สปสช. 1330 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง  
หรือ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขตพื้นที่



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
 โรงพยาบาลโพธิ์ไทร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
 ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖  
 สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี	
ชื่อหน่วยงาน : ...โรงพยาบาลโพธิ์ไทร..... วัน/เดือน/ปี : .....๑ มีนาคม ๒๕๖๖..... หัวข้อ:คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน  รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน	
..... Linkภายนอก: ..... หมายเหตุ: .....ไม่มี..... ..... .....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>   (นางอรทัย มุสิกกา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่...๑...เดือน...มีนาคม...พ.ศ...๒๕๖๖....	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>   (นางสาวธรรมพร ปรัสพันธ์) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร วันที่.....๑.....เดือน...มีนาคม...พ.ศ...๒๕๖๖....
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  (นายมีศักดิ์ วิศุทธรววัฒน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่.....๑.....เดือน...มีนาคม.....พ.ศ...๒๕๖๖....	