



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management
Standard Operation
Procedure)
โรงพยาบาลทางจัตต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
สำหรับโรงพยาบาลห้างฉัตร

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลห้างฉัตร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลห้างฉัตร

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้างฉัตร ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึก ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ (รายเดือน)

๓. คำจำกัดความ

- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลห้างฉัตรผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ศูนย์รับข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย = Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลห้างฉัตรในการรับ ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมี สลก. เป็นผู้รับผิดชอบ
- สลก. = สำนักงานเลขานุการกรมอนามัย
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- C/SH = ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หน่วยงาน = ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลห้างฉัตรทั้งที่อยู่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานโรงพยาบาลห้างฉัตรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาชวนเชื่อ ไร้พุง ทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กองโภชนาการ
- ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
- หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลห้างฉัตร
- ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลห้างฉัตร	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านโภชนาการ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมโรงพยาบาลห้างฉัตร - เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลห้างฉัตร	- การเรียกร้องให้กรมอนามัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	ที่ประชุมกรมอนามัย
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลห้างฉัตร	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานอนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๕๔-๒๖๙๕๐๖-๐ โทรสาร ๐๕๔-๒๖๙๕๑๕)

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน/facebook	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน กรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑)

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โรงพยาบาลห้างฉัตร (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของรองผู้อำนวยการ/ผู้อำนวยการ หรือที่ประชุมโรงพยาบาลห้างฉัตร
- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลห้างฉัตรกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลห้างฉัตร

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี

ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และกรมอนามัยมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น
- ๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลห้างฉัตรให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมอนามัย และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่

เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องชุมชนที่อยู่อาศัยมีลูกน้ำยุงลายเพาะพันธุ์ จนเป็นสาเหตุให้คนในชุมชนป่วยเป็นโรคไข้เลือดออก สัปดาห์ละ ๒-๓ ราย ขอให้โรงพยาบาลห้างฉัตรส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลายโดยด่วน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของโรงพยาบาลห้างฉัตร และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ ควบคุมโรคไข้เลือดออกโดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒
เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพุดจาไม่สุภาพ แฉมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้

กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอโรงพยาบาลห้างฉัตร อนามัยพิจารณาส่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ ของส่วนกลาง ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ศูนย์โรงพยาบาลห้างฉัตร เขตพิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพเพราะยากเกินไป เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์โรงพยาบาลห้างฉัตร เขต อาจพิจารณาเป็น ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ส่งมาให้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยพิจารณาดำเนินการต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวกลุ่มอนามัยเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ ของหน่วยงานส่วนกลาง ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร จัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังสำนักส่งเสริมสุขภาพพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนใหญ่ (ระดับ ๓) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ความผิดพลาดในการรักษาทำให้ผู้ป่วยพิการ/เสียชีวิต ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร รายงานรองท่านผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุมกรมอนามัยเพื่อพิจารณาส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือจัดทำวาระการประชุมเสนอในที่ประชุมโรงพยาบาลห้างฉัตร ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๓ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร หรือได้รับการส่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลห้างฉัตร ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกร้องเรียนเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร ทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมาถึงเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๙.๒ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ก่อนวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน

ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร

๙.๔ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลห้างฉัตร ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) ส่งให้ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลห้างฉัตร ทุกวันที่ ๒๐ ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรทราบ ในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนครบทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลห้างฉัตรเรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตรโดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน

ระดับ ๓ นำเสนอในที่ประชุมโรงพยาบาลห้างฉัตรเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ ๑-๔ ให้รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และคณะกรรมการ กพร.กรมอนามัย ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

๕. แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร(แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) สำหรับทุกหน่วยงานโรงพยาบาลห้างฉัตรรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

๖. เอกสารอ้างอิง

๑. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้างฉัตร
๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

หมายเหตุ :

- ๑) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้สลก.ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)
- ๒) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง ๓ ช่องทาง คือ ๑) โทรศัพท์ ๒) อีเมลล์ และ facebook ๓) บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ๔) กรณีเจ้าหน้าที่ภายในกรมอนามัย ร้องเรียนเรื่องความไม่เป็นธรรม (ข้อมูลสำหรับหมวด ๕) สลก. จะแจ้งข้อมูลให้กองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นเจ้าภาพหมวด ๕ ดำเนินการต่อ
- ๕) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน