



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฉบับที่ ๑

ปรับปรุง ครั้งที่ ๗

วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘

ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

แนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ผู้จัดทำ
(นางวรรณ นีโซะ)

ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ
ชำนาญการ

ผู้ทบทวน
(นางสินี นวนเบียน)

ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ
ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

ผู้อนุมัติ
(นายมาหะมะ เมาะมูลา)

ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ
รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

 โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ไซ้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๔

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เบอร์โทร ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล web.choairong.com สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงพยาบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๕.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๖ ช่องทางดังนี้

- ๑.ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐
- ๒.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง
- ๓.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓-๕๔๔-๐๗๓
- ๔.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล
- ๕.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๓ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๗ จุด
- ๖.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

๖.ขั้นตอนการดำเนินการ

๑.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

- ๑.เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ - ๒ วันทำการ
- ๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๒.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- ๑.กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มาขึ้นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นิลโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาทมะ เมาะมูลา

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๓ - ๕๔๔๐๙๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕

วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๔.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดตู้ทุกวันทำการ เวลา ๑๔.๐๐ น.

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน

๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยการติดบอร์ด



โรงพยาบาลจະไอร่อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโสะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจະไอร่อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยการติดบอร์ด ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๕.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านที่ประชุม อำเภอ หรือในชุมชน

๑.เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมประชุม รับเรื่อง

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใน

แบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจະไอร่อง พิจารณาสั่งการ ภายใน

๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕

วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจະไอร่อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๗.ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น A - I

ระดับ A ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน

ระดับ B เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย

ระดับ C ผู้รับบริการได้รับผลกระทบแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย

ระดับ D ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย

ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น

ระดับ F ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ

ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ

ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต

ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต