

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลกาบัง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

## คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลกาบัง มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นนโยบายหนึ่งที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์จึงมีความจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องตระหนักอยู่เสมอ

ทีมจึงได้มีการปรับปรุงคู่มือฉบับนี้ให้เป็นปัจจุบันและใช้สะดวกขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นในทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

คณะผู้จัดทำหวังว่าคู่มือเล่มนี้จะได้เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกคนในการปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี

คณะผู้จัดทำ

๑๘ มีนาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๔
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ	๕
บทที่ ๓ โครงสร้างคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑๐
บทที่ ๔ ช่องทางการเรื่องร้องเรียน	๑๑
บทที่ ๕ แนวทางและแบบฟอร์มต่างๆ	๑๒
๕.๑.แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๓
๕.๒.แนวทางปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งหรือวิธีการไกล่เกลี่ย (ในเวลาราชการ)	๑๔
๕.๓.แนวทางปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งหรือวิธีการไกล่เกลี่ย (นอกเวลาราชการ)	๑๕
๕.๔.แบบบันทึกข้อชมเชย /ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	๑๖
๕.๕.แบบบันทึกการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๗
๕.๖.แบบฟอร์มตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๒๑
๕.๗.แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๒๒
บทที่ ๖ แบบฟอร์มการรายงาน	๒๓

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลกาบังจังหวัดยะลา มีระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ โรงพยาบาลกาบังจึงได้จัดตั้งให้มี ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้มีเจ้าหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ต่าง ๆ

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกาบัง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลกาบัง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

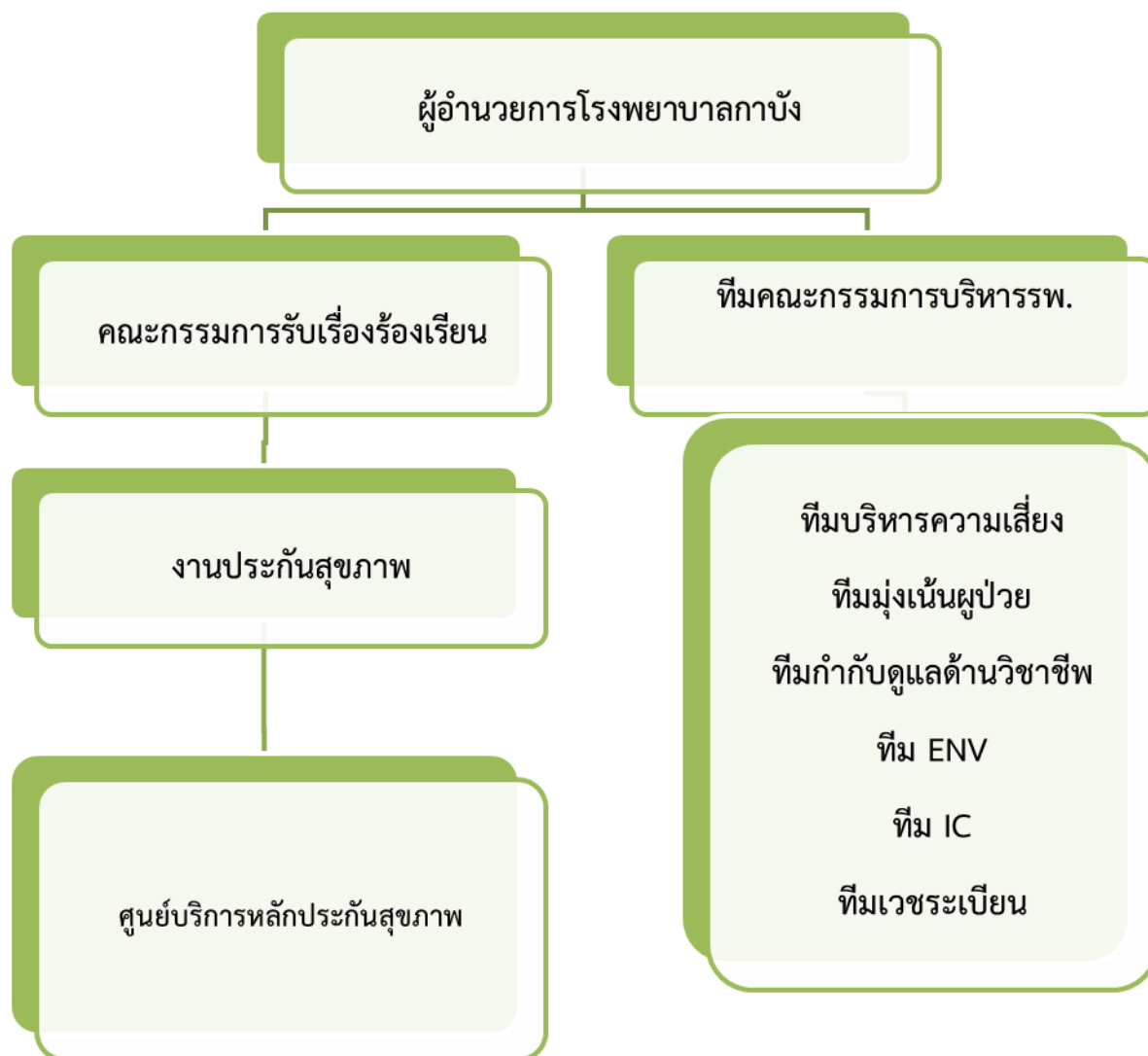
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลกาบัง ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

#### ๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ



## ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานโรงพยาบาลกาบัง โดยผ่านทางช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ๑ ร้องเรียนโดยตรง ติดต่อด้วยตนเอง ณโรงพยาบาลกาบัง
- ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ๐๗๓ - ๒๓๙ ๓๒๓
- ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์“โรงพยาบาลกาบัง” [www.kabanghospital.go.th](http://www.kabanghospital.go.th)
- ๔ ร้องเรียนผ่าน ผู้รับความคิดเห็น โรงพยาบาลกาบัง
- ๕ ร้องเรียนผ่าน จดหมาย/ไปรษณีย์ โรงพยาบาลกาบัง ๒๐๕ ม. ต.กาบัง อ.กาบัง จ.ยะลา ๙๕๑๒๐

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

## ๒.๔ คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับความเจ็บป่วยหรือผู้มาติดต่อกันต่างๆ ภายในโรงพยาบาล ไม่รวมเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

**ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ** หมายถึง ข้อมูลที่แสดงความไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการหรือบริการที่ได้รับ \*\*โดยระบุชื่อ -สกุล ที่อยู่ หรือ ระบุ ชื่อ - สกุล ไม่ระบุที่อยู่ และต้องระบุรายละเอียด สิ่งต่อไปนี้ สถานที่เกิดเหตุ/วัน เดือน ปี และเวลาที่เกิดเหตุ/รายละเอียดเหตุการณ์

**ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ** หมายถึง ข้อมูลที่แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาล ทั้งที่พอใจและไม่พอใจ\*\*โดยที่ไม่ระบุตัว ไม่ระบุเวลา

**ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ** หมายถึง ข้อมูลที่แสดงความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการหรือบริการที่ได้รับ ให้มีการปรับปรุงแก้ไข

**คำชม** หมายถึง ข้อมูลที่แสดงถึงความพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลไม่ว่าจะได้รับจากแหล่งใด

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง ข้อความที่เขียนขึ้นมาลอยๆ ไม่มีที่มาที่ไป ไม่ระบุรายละเอียดของวัน เดือน ปี สถานที่เกิดเหตุ เหตุการณ์

## ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

## ๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ๕ กรณี

กรณีที่ ๑ คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

๑. คณะกรรมการ RM ส่งข้อมูลการร้องเรียนให้ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ ลงทะเบียนคำร้อง
๒. คณะกรรมการ RM ส่งข้อมูลให้ทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนหาแนวทางแก้ไข ระบุวันส่งกลับ ( ๓ วันสำหรับเรื่องด่วน และ ๑๕ วันสำหรับเรื่องทั่วไป)
๓. ในกรณีที่รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลตามฟอร์ม แจ้งผู้ร้องเรียนว่าจะ ดำเนินการให้เร็วและจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หากประสงค์จะให้แจ้งให้ทราบ
๔. หากเรื่องนั้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยงานใดๆหรือกรณีเร่งด่วน คณะกรรมการ CM นำเรื่อง นั้นส่งให้ผู้ช่วยการสั่งการ
๕. เมื่อหน่วยงานแก้ไขแล้วส่งข้อมูลกลับมาให้คณะกรรมการ RM ( ๓ วันสำหรับเรื่องด่วน และ ๑๕ วันสำหรับเรื่องทั่วไป)
๖. คณะกรรมการ RM นำเสนอผู้อำนวยการลงความเห็นชอบ หากไม่เห็นชอบ ให้ดำเนินการจนแล้วเสร็จ
๗. ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียนถึงผลการแก้ไขด้วยหนังสือ ราชการ (หากระบุชื่อ ที่อยู่) และประชาสัมพันธ์โดยการติดบอร์ด ข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนของ รพ.และรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

กรณีที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๑. คณะกรรมการ RM รวบรวมข้อเสนอแนะและพิจารณาว่าสมควรให้หน่วยงาน/ทีม/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไข
๒. ฝ่าย/งานใดที่ดำเนินการเสร็จ ให้ส่งกลับที่ คณะกรรมการ PCF และศูนย์บริการ หลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ ส่งให้ผู้ช่วยการลงความเห็นชอบ พร้อมเก็บไว้เป็น หลักฐาน

กรณีที่ ๓ ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากสื่อสาธารณะ

๑. Admin เขียนอุบัติการณ์รายงานความเสี่ยง
๒. Admin รวบรวมข้อมูลเสนอ คณะกรรมการ RM
๓. คณะกรรมการ RM และศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ พิจารณา กลั่นกรอง ข้อเท็จจริง เสนอผู้ช่วยการเพื่อพิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง และให้ฝ่าย/งานที่ ได้รับสั่งการ ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน เสนอผู้ช่วยการภายใน ๓ วัน
๔. ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการแก่สื่อสาธารณะที่มาของ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ตามระเบียบราชการทันทีและหากสอบกลับถึงผู้ร้องเรียน ให้แจ้งตามแบบหนังสือราชการด้วย



กรณีที่ ๔ คำชมให้นำเสนอผู้อำนวยการโดย

๑. คำชมจากช่องทางต่างๆเช่น ตู้แสดงความคิดเห็น/ เว็บไซต์ รพ./ จากการค้นหาของเจ้าหน้าที่/จาก social media คำชมจากสื่อมวลชน จดหมายหรือสื่ออื่นๆ

๒. เสนอเมื่อพบหรือได้รับ

๓. เมื่อผู้อำนวยการอนุญาตให้เผยแพร่คำชม ให้ทีม RM ดำเนินการเผยแพร่ต่อไปโดยติดบอร์ดประชาสัมพันธ์และประกาศรายชื่อในการประชุมเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

กรณีที่ ๕ บัตรสนทน่

คณะกรรมการ RM พิจารณารวบรวมข้อมูล หาข้อบกพร่องหรือปัญหาที่อาจเกี่ยวข้องกับข้อความดังกล่าวเสนอผู้บริหาร เพื่อหาวิธีการป้องกันแก้ไข ความเสี่ยงที่อาจจะเกี่ยวข้องกับข้อความดังกล่าว

บทที่ ๓

โครงสร้างคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การจัดการปัญหาข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

ระดับโรงพยาบาล

คำสั่งโรงพยาบาลกาบัง

ที่ ๑๙/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล

.....

ด้วยปัจจุบันผู้รับบริการมีความคาดหวังถึงผลการให้บริการของโรงพยาบาล แต่บางครั้งอาจไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง เป็นผลให้เกิดข้อพิพาททางการแพทย์ด้านหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกาบัง จึงได้นำหลักแนวคิดในการจัดการข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธีโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้งโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจในปัญหา ด้านการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้นโรงพยาบาลกาบัง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายชำชูติน ดายะ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาบัง	ประธาน
๒. นายวิศุทธิ์ล่องเซง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวสาอิดา มะยั้ง	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๔. นางต่วนนุรหุสนีย์ รงโซ๊ะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวอรันตี มุสลีมานุกูล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาววดี รอฮีม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวสุไวย๊ะ สล่ำหมาด	นักจิตวิทยา	กรรมการ
๘. นางสาวนุรมา ชง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. ประธานประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามข้อร้องเรียน

๒. ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี

๓. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาการเยียวยาเบื้องต้น เช่น การจัดการของเยี่ยม การลดค่ารักษาพยาบาล บริการห้องพิเศษ และการร่วมทำบุญงานศพ เป็นต้น

๔. รายงานผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบเป็นระยะๆ และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย

๕. สรุปรายงานการไกล่เกลี่ย ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกเดือน และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ทุกเดือน

๖. ติดตามผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด

## บทที่ ๔

## ช่องทางผู้รับบริการร้องเรียน

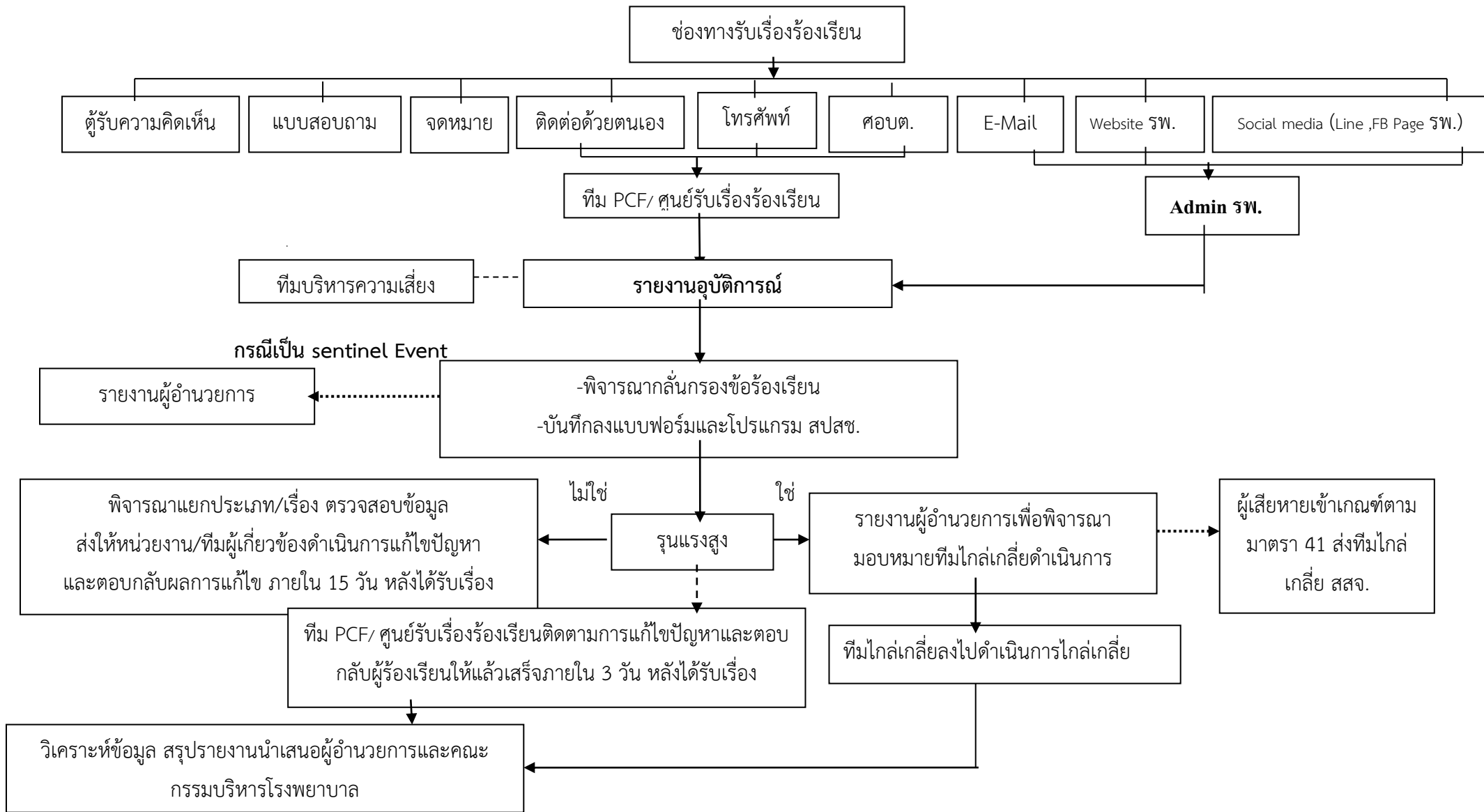
มีช่องทางดังนี้

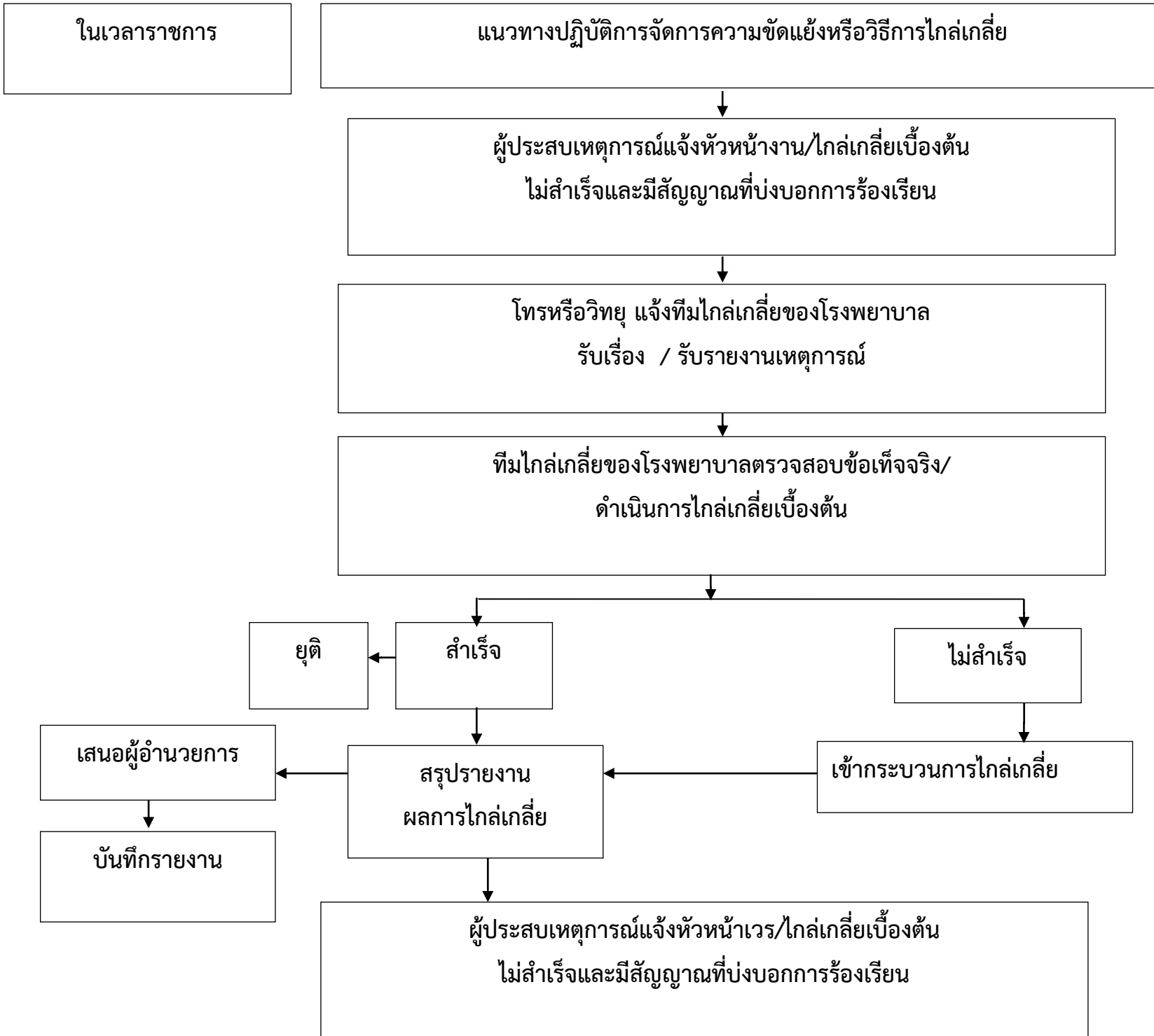
๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาล
๓. จดหมาย /แบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ/จากการค้นหาของเจ้าหน้าที่
๔. social media /face book/E-mail/ page รพ /เวปไซด์ รพ.
๕. โทรศัพท์
๖. จากข้อร้องเรียนผ่านผู้ว่าฯ สสจ. กระทรวงฯ ศอบต.
๗. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

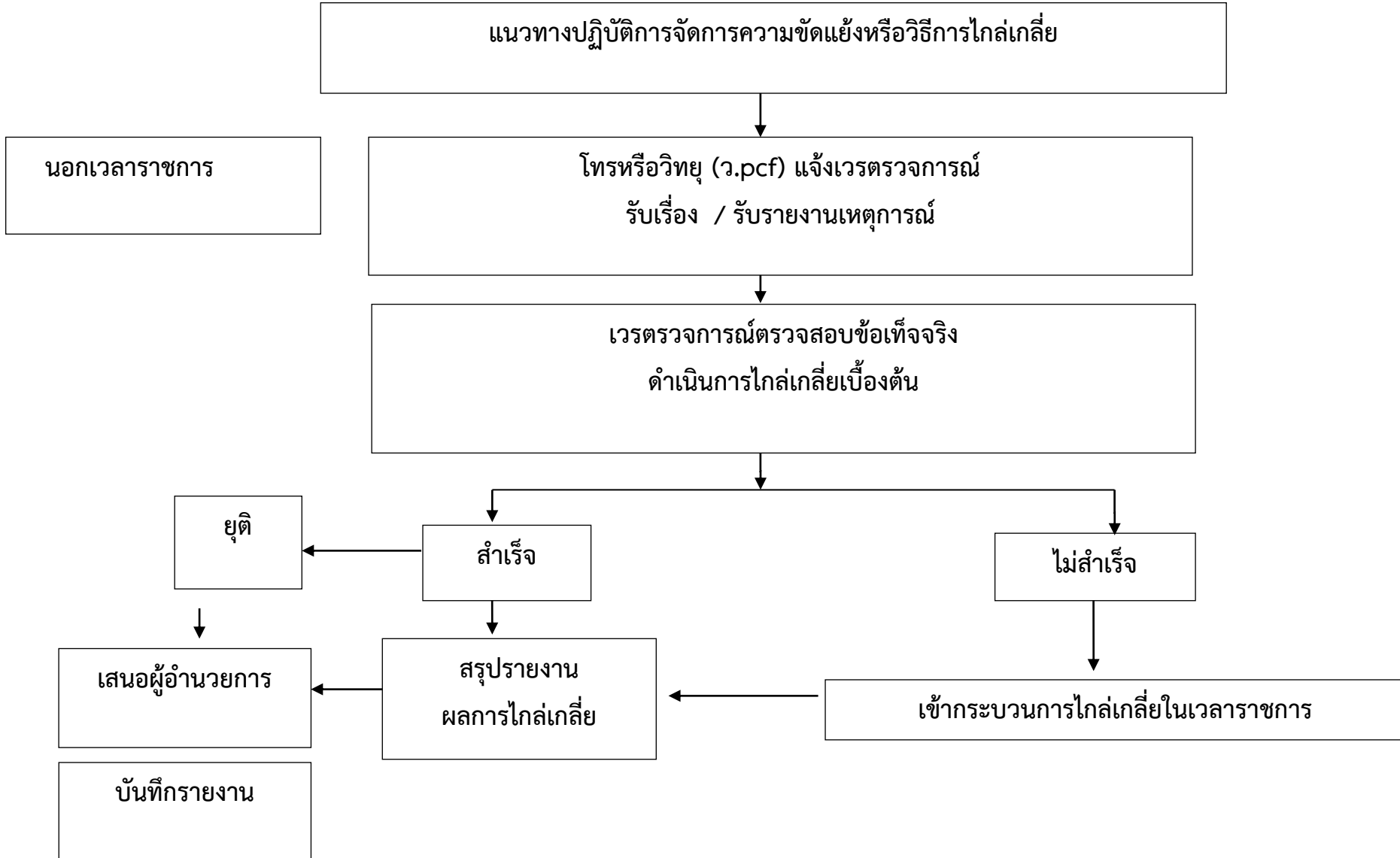
## บทที่ ๕ แนวทางและแบบฟอร์มต่างๆ

๑. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. แนวทางปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งหรือวิธีการไกล่เกลี่ย (ในเวลาราชการ)
๓. แนวทางปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งหรือวิธีการไกล่เกลี่ย (นอกเวลาราชการ)
๔. แนวทางปฏิบัติกระบวนการไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลกาบัง
๕. แนวทางปฏิบัติบัตรสนเท่ห์
๖. แนวทางปฏิบัติข้อชมเชย
๗. แบบบันทึกข้อชมเชย/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
๘. แบบบันทึกการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
๙. แบบฟอร์มตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)
๑๐. แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกาบัง







## แบบบันทึกข้อชมเชย/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุลผู้แจ้ง.....เบอร์โทรศัพท์.....

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ  ผู้รับบริการ ญาติ  
 ติดต่อราชการ  อื่นๆ.....

ประเด็นข้อชมเชย

.....  
 .....

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

ประเด็นข้อร้องเรียน

.....  
 .....

หน่วยบริการที่ถูกชมเชย / ร้องเรียน.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อชมเชย/ร้องเรียน ทาง รพ. กาบังจะนำไปแก้ไขและพัฒนา



แบบบันทึกการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
โรงพยาบาลกาบัง

ลำดับที่.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....นามสกุล.....อายุ.....

ปีเกี่ยวข้องโดย  ผู้ใช้บริการ ญาติผู้ให้บริการ  อื่น ๆ.....

อาชีพ.....เลขประจำตัวประชาชน .....

(ถ้ามี)

อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี).....มือถือ.....

ช่องทางที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

เดินมาด้วยตนเอง  จดหมาย  โทรศัพท์  โทรสาร

ผู้แสดงความคิดเห็น  E-mail  อื่นๆ

ผู้ป่วย (ผู้ให้บริการ) ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

อาชีพ.....เลขประจำตัวประชาชน .....

อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี).....มือถือ.....

สิทธิบัตรที่ใช้.....สถานพยาบาลประจำครอบครัว.....

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์/ร้องเรียน

ชื่อบุคคลที่ถูกร้องทุกข์/ร้องเรียน

บริการสอบถามข้อมูล

การลงทะเบียนและการออกบัตร

สิทธิประโยชน์การรับบริการ

วิธีใช้บริการตามสิทธิ

การตรวจสอบสิทธิ

- สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่น
- อื่น ๆ

วิธีการแก้ไข/ให้บริการ.....  
 .....  
 .....

- บริการรับเรื่องร้องเรียน
  - มาตรฐานการรักษาพยาบาล
  - ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร
  - ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ
  - ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

- บริการรับเรื่องร้องทุกข์
  - การลงทะเบียนและการออกบัตร
  - สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)
  - อื่น ๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ)
  - ร้องทุกข์สิทธิสวัสดิการอื่น

วิธีการแก้ไข / ให้บริการ.....  
 .....

ส่วนที่ ๒      รายละเอียดเหตุการณ์  
 (ใคร ?) .....  
 (ทำอะไร?) .....

(ที่ไหน?) .....  
 (อย่างไร?) .....

(เมื่อไร?) .....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน  
 (.....)  
 ...../...../.....

## ส่วนที่ ๓ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

- ไม่ได้ดำเนินการ เพราะ.....
- อยู่ระหว่างดำเนินการ
- หาข้อเท็จจริง วันที่.....เวลา.....
- เสนอประธาน ฯ วันที่.....เวลา.....
- เสนอผู้อำนวยการ ฯ วันที่.....เวลา.....
- แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน วันที่.....เวลา.....
- ยุติการแก้ปัญหา วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ  
 (.....)  
 ...../...../.....

### คำจำกัดความ การให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสังคม

- เรื่องสอบถาม เป็นเรื่องที่ประชาชน ติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือข้อคำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น
  - สอบถามเกี่ยวกับวิธีการลงทะเบียนทำบัตร
  - สอบถามข้อมูลสิทธิ
  - สอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การรับบริการ
  - สอบถามเกี่ยวกับวิธีการรับบริการ
- เรื่องร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เช่น
  - การลงทะเบียนและออกบัตร
  - สิทธิไม่ตรงตามจริง(สิทธิซ้ำซ้อน)
  - ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ
  - ข้อเสนอแนะ เป็นต้น
- เรื่องบริการ

เป็นเรื่องที่ประชาชนขอรับบริการ เช่น

- การลงทะเบียน
- ขอเอกสารเผยแพร่
- การบริการพิมพ์บัตร
- เรื่องบัตรสนเท่ห์ เป็นเรื่องที่ประชาชนแจ้งปัญหาการเข้ารับบริการ โดยไม่ระบุชื่อ ผู้แจ้งหรือชื่อของหน่วยบริการ เช่น
  - แพทย์ แต่งตัวมาอยู่เวรเหมือนไปเที่ยว ทำให้เสียภาพพจน์
  - เจ้าหน้าที่ไม่สนใจให้บริการ นั่งเล่นเกมส์
- เรื่องขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ เป็นเรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข
- เรื่องขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๑๘(๔) เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการแก่ผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (UC)



ที่ ยล...../.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)  
โรงพยาบาลกาบัง  
๒๐๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลกาบัง  
อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา  
๙๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลกาบัง โดยทาง ( ) จดหมาย ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( / ) อื่น ..... โรงพยาบาล ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....เกี่ยวกับเรื่อง ..... นั้น โรงพยาบาลกาบัง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลข รับที่...../.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....และโรงพยาบาลกาบัง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลกาบัง และได้มอบหมายให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลกาบัง และได้จัดส่งเรื่องให้ .....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย .....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป  
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับผิดชอบ

(.....)

(นายชำชูดิน ดายะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาบัง



(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

โรงพยาบาลกาบัง  
๒๐๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลกาบัง  
อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา  
๙๕๑๒๐

ที่ ยล...../.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ โรงพยาบาลกาบัง ที่ ยล...../.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

ตามที่โรงพยาบาลกาบัง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลกาบัง) ได้แจ้งการตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้แล้ว  
นั้น

โรงพยาบาลกาบัง ได้ดำเนินการแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทำการตรวจสอบข้อมูลตามประเด็น  
ที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

และได้มีการดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการ  
ใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับผิดชอบ

(.....)

(นายชำชูดิน คายะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาบัง



