



คู่มือการดำเนินงาน

เรื่อง การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลบ้านนา

อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนา เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมิน คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการ จัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการ ประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาส ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านนา

๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการ เพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งที่สะท้อน ปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาส ให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและ ปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นที่ไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของ รัฐบาลทราบว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานได้ตระหนักและให้ ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และองค์กร จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางในการจัดการในการรับและการให้บริการขององค์กร

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนา

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งหน่วยรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้نبความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก จึงได้มอบหมายให้กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรับเรื่องราว ร้องเรียนไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความ เดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบ้านนา เลขที่ ๗๗ หมู่ ๑ ตำบลพิบูลออก อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก รหัสไปรษณีย์ ๒๖๑๑๐
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ ต่อ ๑๑๐๔

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านนา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนา มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบ้านนาทราบ กระบวนการ

๔. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับ เจ้าหน้าที่มา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงาน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทยมาตรา๕๙

๖. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชน ทั่วไป
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วน ราชการ
“การจัดการข้อ ร้องเรียน”	หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การ ดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการ ดำเนินงาน
“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ หรือ หน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ องค์กรพิจารณา และดำเนินการ
“ช่องทางการรับข้อ ร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ Facebook

“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะ เดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณี ก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ
“หน่วยงานติดตาม”	งาน/กลุ่มงานรับผิดชอบในการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนด้านต่างๆดังนี้
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	: ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิฯ	: ปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ
กลุ่มงานเภสัชกรรม	: ร้องเรียนปัญหาเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ยา เครื่องสำอาง
กลุ่มงานประกันฯ	: การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ม๔๑)ของหน่วยงาน การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์จากการรักษาพยาบาล

๗. การกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

- ๑.กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ ถึง ๑๖.๐๐น.
- ๒.ช่องทางเว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านนาเว็บไซต์ <https://www.bannahospital.com>
๓. Facebook :โรงพยาบาลบ้านนา
- ๓.เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ ต่อ๑๑๐๔
๔. Line@ :@๖๘๙๐๐๐๐๐
- ๕.ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเบื้องต้น

๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือ หรือเอกสารจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับ เรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๘.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เว็บไซต์ โรงพยาบาลบ้านนา หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า มีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ ต่อ ๑๑๐๔

๘.๒. กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหา ข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนามีการกระทำ ตามข้อร้องเรียน/มีการทุจริตและประพฤติดมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็น กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา และยุติเรื่อง

๘.๓. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๘.๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการ ภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับ แต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยาย ระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

๘.๕. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มงาน/ฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘.๖. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของ โรงพยาบาลบ้านนา ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือ เป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจง เหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

การเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. คณะกรรมการไกล่เกลี่ยให้รับดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็ว และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางได้

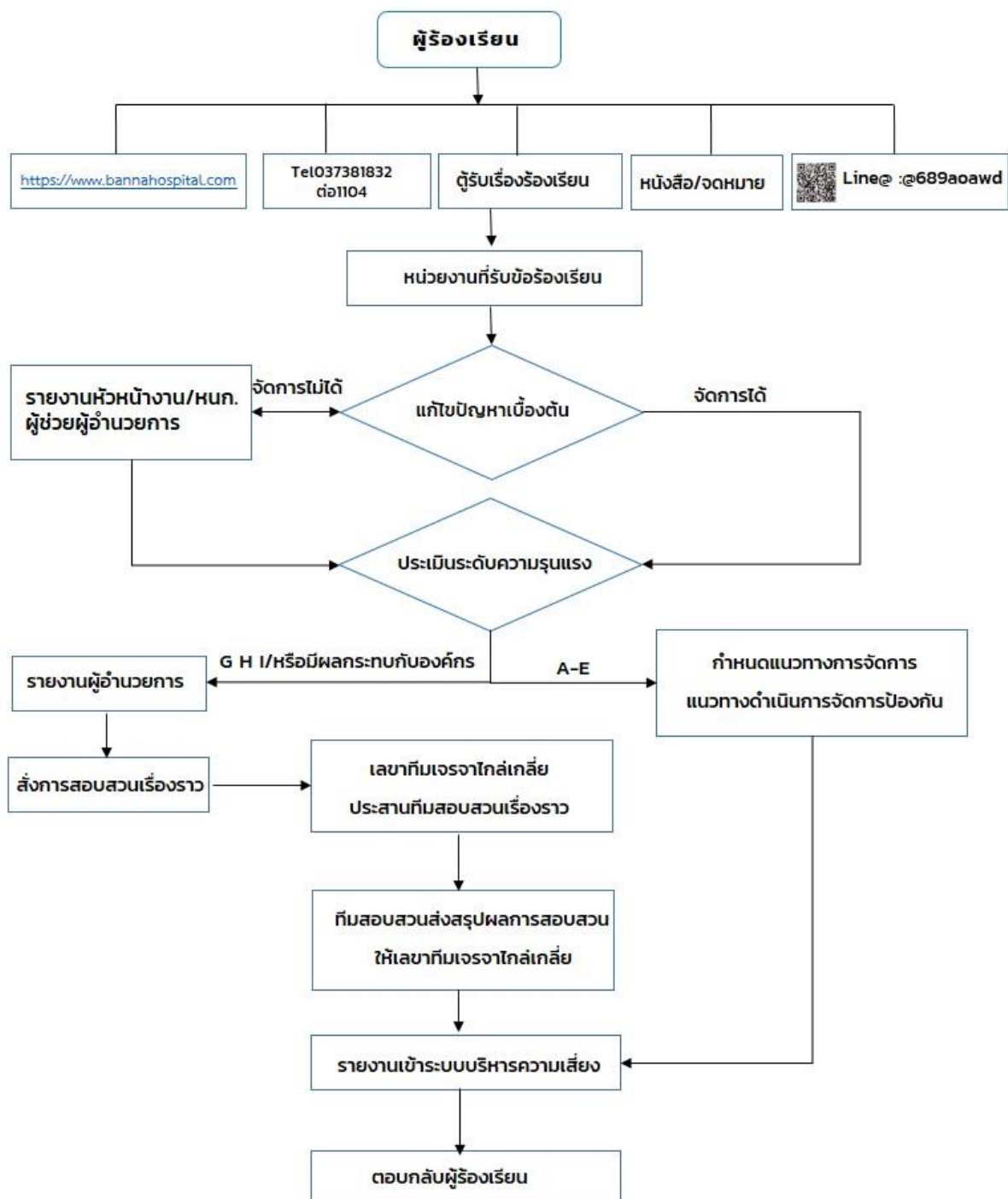
๒. ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไกล่เกลี่ยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี

๓. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณี ทราบโดยทันที

๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลติดตามสนับสนุนการเจรจาไกล่เกลี่ยตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไกล่เกลี่ย ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง

๕. ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับคู่กรณี

๖. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี



ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
https://www.bann-ahospital.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ ต่อ๑๑๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Line@ :@๖๘๙๐๐๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงระบบการรายงานความเสี่ยง HRMS on Cloud (www.banh.thai-nrils.org) ทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านนากำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรายด้านเพื่อให้การจัดการดำเนินการแก้ไขได้รวดเร็วและตอบสนองกับผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ ๕ และ G H I (ตามที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนด) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียน เพื่อคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและจัดการ และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิฯ	ปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ
กลุ่มงานเภสัชกรรม	ร้องเรียนปัญหาเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ยา เครื่องสำอาง
กลุ่มงานประกันฯ	การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ม๔๑)ของหน่วยงาน การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์จากการรักษาพยาบาล
เรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องหน่วยงาน	หน่วยงาน/กลุ่มงานดำเนินการตามข้อร้องเรียนนั้นๆ เช่น พฤติกรรมบริการ การบริการล่าช้า

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ม
เจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป การตอบกลับผู้
ร้องเรียน จะตอบกลับเฉพาะการร้องเรียนที่ผ่านระบบราชการและการร้องเรียนที่ลงนามผู้ร้องเรียน ที่อยู่
เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน แนวทางการแก้ไขเชิงระบบจะเผยแพร่ที่
<https://www.bannahospital.com>

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทบทวนการวิเคราะห์
การร้องเรียนภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรมาตรฐานงาน
การ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

เรื่อง ร้องเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....