



โรงพยาบาลเดิมาบางนางบัว

ระเบียบปฏิบัติ(Procedure) เลขที่ QP-RM-002

เรื่อง: การจัดการซื้อร้องเรียน

อนุมัติ

(นายสมชาย เกาะคุ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเดิมาบางนางบัว

	ชื่อกลุ่มงาน หรือ คณะกรรมการ/ทีม	วัน / เดือน / ปี
จัดทำโดย	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	20 กุมภาพันธ์ 2563
ผู้ทบทวน	हरรชา เกษประทุม	25 กุมภาพันธ์ 2563
ผู้ตรวจทาน	हरรชา เกษประทุม	25 กุมภาพันธ์ 2563
อนุมัติโดย	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	26 กุมภาพันธ์ 2563



ร.พ. เดิมบางนางบวช โรงพยาบาลเดิมนางนางบวช

หน้าที่ 176

รหัสเอกสารคุณภาพ : QP-RM-002

แก้ไขครั้งที่ 01

เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยงาน :

หน่วยที่เกี่ยวข้อง :

วันที่เริ่มใช้

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ทุกหน่วยงาน

26 กุมภาพันธ์ 2563

ผู้เรียบเรียง : เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง


ผู้อนุมัติ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเดิมนางนางบวช

สารบัญ

ตอนที่	หัวข้อ
1.0	วัตถุประสงค์
2.0	ขอบข่าย
3.0	คำนิยามศัพท์
4.0	นโยบาย
5.0	ความรับผิดชอบ
6.0	วิธีปฏิบัติ
7.0	เครื่องชี้วัดคุณภาพ
8.0	เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ฉบับที่	วัน / เดือน / ปี	รายละเอียด	แก้ไขโดย	อนุมัติโดย
1	9 สิงหาคม 2556	ฉบับใหม่	-	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
2	26 กุมภาพันธ์ 2563	ฉบับแก้ไข	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

 <p>ส.พ.เดิมาบางนางบวช โรงพยาบาลเดิมาบางนางบวช</p>	<p>หน้าที่ 2 / 6</p>
<p>รหัสเอกสารคุณภาพ : QP-RM-002</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ 01</p>
<p>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน</p>	
<p>วันที่เริ่มใช้ 26 กุมภาพันธ์ 2563</p>	

1.0 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเดิมาบางนางบวช มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

2.0 ขอบข่าย/ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมถึงผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่รพ.เดิมาบางนางบวช ทุกหน่วยงาน และ คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล

3.0 คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลทั้งด้านข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป,องค์กรของรัฐ/ ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี

วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = หัวหน้างานและเลขาคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล

หน่วยงาน = โรงพยาบาลเดิมาบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนี้ๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ,คณะทำงานใกล้เคียง, ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในโรงพยาบาลเดิมาบางนางบวชเท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ

ห้ามขีดเขียนข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม



S.W. Health Services โรงพยาบาลเด็บบางนางบัว

หน้าที่ 3 / 6

รหัสเอกสารคุณภาพ : QP-RM-002

เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน

แก้ไขครั้งที่ 01

วันที่เริ่มใช้ 26 กุมภาพันธ์ 2563

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ตารางการจัดระดับและการจัดการข้อร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ โรงพยาบาลเด็บบางนางบัว
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียวกัน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว -ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ -การสอบถามข้อมูล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเด็บบางนางบัว -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับการผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -ปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล
เวลาในการตอบสนอง / การรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	1 เดือน (คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล)	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1-7 วัน (ตอบสนองและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน (คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง /กลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง)	ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน (คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง/กลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง)	กลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง, คณะทำงานใกล้เคียงและผู้อำนวยการ



โรงพยาบาลเดิมบางนางบวช

หน้าที่ 4 / 6

รหัสเอกสารคุณภาพ : QP-RM-002

เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน

แก้ไขครั้งที่ 01

วันที่เริ่มใช้ 26 กุมภาพันธ์ 2563

4.0 นโยบาย

เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนในโรงพยาบาลเดิมบางนางบวชได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งโรงพยาบาล จึงมอบหมายให้ทุกหน่วยงาน, คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง, คณะทำงานใกล้เคียงเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

5.0 ความรับผิดชอบ

ระดับหน่วยงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงาน, ตัวแทนหน่วยงานที่เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล และหัวหน้าหน่วยงาน

ระดับโรงพยาบาล หมายถึง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล, คณะทำงานใกล้เคียงโรงพยาบาล, ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ

6.0 วิธีปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเดิมบางนางบวช

- 6.1 ผู้ปฏิบัติงาน / หน่วยงาน / คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง(เลขานุการ) รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือด้วยหนังสือจากช่องทางต่างๆ (กรณีผู้ปฏิบัติงาน ให้รายงานต่อหัวหน้างานทันที)
- 6.2 หัวหน้างาน/กลุ่มงาน จัดระดับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนระดับ1และ 2เสนอผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ตามระยะเวลาและระดับของข้อร้องเรียนที่กำหนด ในตารางการจัดระดับและการจัดการข้อร้องเรียนและบันทึกลงในแบบบันทึกข้อร้องเรียน(สำหรับผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน) รหัสเอกสาร F-RM-003

6.3 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล รับรายงานข้อร้องเรียนระดับ3 และจัดการข้อร้องเรียน ร่วมกับกลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง, คณะทำงานใกล้เคียงและผู้อำนวยการและบันทึกลงในแบบบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน) รหัสเอกสาร F-RM-003

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในโรงพยาบาลเดิมบางนางบวชเท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ

ห้ามขีดเขียนข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม



ร.พ. เดิมบางนางบวช โรงพยาบาลเดิมนางนางบวช

หน้าที่ 5 / 6

รหัสเอกสารคุณภาพ : QP-RM-002

เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน

แก้ไขครั้งที่ 01

วันที่เริ่มใช้ 26 กุมภาพันธ์ 2563

6.4 หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ1และ 2 แก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ทุกเดือน ตามแบบฟอร์ม F-RM-004 แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ประจำเดือน

6.5 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ชี้แจงผลการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ1,2,3 ตามระยะเวลาที่กำหนด ตามแบบฟอร์ม F-RM-004 แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ประจำเดือน

6.6 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนระดับ1,2,3 และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

6.7 การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน


ข้อร้องเรียนระดับ 1 ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง/หัวหน้าหน่วยงานสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที หรือภายใน 1 เดือน

ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แก้ไขได้เองโดยหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที หรือภายใน 15 วัน

ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง/หัวหน้าหน่วยงานสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเบื้องต้นภายใน 1 วัน หลังจากนั้น จัดการข้อร้องเรียน ร่วมกับกลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง, คณะทำงานใกล้เคียงและผู้อำนวยการให้แล้วเสร็จภายในและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน 15 วัน

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในโรงพยาบาลเดิมนางนางบวชเท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ

ห้ามขีดเขียนข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม

 <p>โรงพยาบาลเดิมนางนงบวช</p>	<p>หน้าที่ 6 / 6</p>
<p>รหัสเอกสารคุณภาพ : QP-RM-002</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ 01</p>
<p>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน</p>	
<p>วันที่เริ่มใช้ 26 กุมภาพันธ์ 2563</p>	

ช่องทางการติดต่อการรับเรื่องร้องเรียน

1. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 035 578032-3
2. ทางโทรสาร หมายเลข 035508615
3. ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลเดิมนางนงบวช
4. การร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านทางวาจา QR Code เว็บไซต์โรงพยาบาล ศูนย์ดำรงธรรม
5. ทางจดหมาย ส่งโรงพยาบาลเดิมนางนงบวช
6. ช่องทางอื่นๆ เช่น จากส่วนราชการต่างๆ ส่งมาให้ดำเนินการ

7.0 เครื่องชี้วัดคุณภาพ

7.1 ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา เกณฑ์เป้าหมาย ร้อยละ 70

จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนอีกในเรื่องเดิมในหนึ่งรอบปีงบประมาณ $\times 100$

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

7.2 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกณฑ์เป้าหมาย ร้อยละ 85

7.3 จำนวนครั้งของการรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหาร เกณฑ์เป้าหมาย 4 ครั้ง/ปี

8.0 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

F-RM-002 แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน เพื่อการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลเดิมนางนงบวช

F-RM-003 แบบบันทึกข้อร้องเรียน (สำหรับผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน)

F-RM-004 แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ประจำเดือน

F-RM-005 Flow ขั้นตอนการไล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

สิ้นสุดเอกสาร

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในโรงพยาบาลเดิมนางนงบวชเท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ

ห้ามขีดเขียนข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม