



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ฉบับปรับปรุง ธันวาคม 2566

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ.2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวจ้างทุกซ์ เป็นไปในแนวทางเดียวกันเว้นแต่ การจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎอื่น

โรงพยาบาลแม่เมาะ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกซ์ ของประชาชนในเขตพื้นที่ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ภายใต้หลักนิติธรรมความ เสมอภาพ ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกซ์ โรงพยาบาลแม่เมาะ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกซ์

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลแม่เมาะ

ธันวาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการซื้อร้องเรียน	2
2. การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	2
3. การบันทึกซื้อร้องเรียน	3
4. การวิเคราะห์ระดับซื้อร้องเรียนและการตอบสนอง	5
5. การแจ้งกลับซื้อร้องเรียน	6
6. ติดตามประเมินผลและรายงาน	7
7. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ รับซื้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่เมะทราบ (รายเดือน)	7
แนวทางการจัดการและตอบสนองซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลแม่เมะ	8

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
2. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
3. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
4. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
5. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่เมาะ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่เมาะ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/ขอความช่วยเหลือ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา โกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1.1. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน คือ ศูนย์บริการหลักประกัน สุขภาพ ชั้น 1 อาคารเวชศาสตร์และสิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลแม่เมาะ

1.2. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.3. พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน

1.4. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้ง แจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เลขาฯคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลแม่เมาะ (RM) ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

2.1. โทรศัพท์

2.2. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2.3. หนังสือ/จดหมาย

2.4. ข้อความในสื่อโซเชียลของโรงพยาบาลแม่เมาะ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์

2.5. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น คำบอกเล่าเป็นวาจา เวที

ประชุม

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	การรับข้อร้องเรียน	ผู้รับเรื่อง/ตรวจสอบ
เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก	ทุกครั้งที่พบมีข้อ ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	ผู้ดูแลช่องทาง
โทรศัพท์/ร้องเรียน โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์	ทุกครั้งที่พบมีข้อ ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	ในเวลาราชการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน นอกเวลาราชการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เวร ห้องบัตร
ตู้รับข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน	เปิดตู้ทุกวันจันทร์	ภายใน 7 วัน	เลขาฯ RM
หนังสือ/จดหมาย/ บันทึกร.ร.ภ.	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจาก วันที่งานสารบรรณ ของหน่วยงานลงเลข	งานธุรการ

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	การรับข้อร้องเรียน	ผู้รับเรื่อง/ตรวจสอบ
		รับหนังสือ / จดหมาย)	
จากคำบอกเล่าทาง วาจา ของ จนท. อสม. ในพื้นที่ /เวทีการ ประชุมในอำเภอแม่ เมาะ	ทุกครั้งที่มีการแจ้งข่าว การร้องเรียน	ภายใน 1 วัน หลังการ ทราบเรื่อง	ผู้ที่ได้รับเรื่องมา บันทึกเรื่องและส่งให้ เลขานุการ RM

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเลขานุการ RM ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ผ่านทางแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่เมาะหรือบันทึกในโปรแกรม Risk Report

3.2. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนและการตอบสนอง

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติด ต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการให้บริการของ โรงพยาบาลแม่เมาะ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ และสถานที่ โรงพยาบาลแม่เมาะ - การสอบถามด้าน ข้อมูลสุขภาพต่างๆ	ภายใน 7 วันทำการ	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการ พูดคุย และสามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียน เกี่ยวกับ พฤติกรรมกร ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ ของ หน่วยงาน	ภายใน 1- 15 วัน	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการ โต้แย้งเกิดขึ้น ไม่ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะ กรรม การหลายฝ่ายในการ แก้ไข - เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ของโรงพยาบาล	- การเรียกร้องให้ ชดเชยค่าเสียหายจาก การให้บริการที่ ผิดพลาด - การร้องเรียน เกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้างขนาดใหญ่	ภายใน 1- 15 วัน	ทีมใกล้เคียง
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจของ โรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนร้องขอใน สิ่งที่ยอยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจ หน้าที่ของ รพ.	- การร้องเรียน เกี่ยวกับหน่วยงาน ใกล้เคียง	ภายใน 1 วัน(ชี้แจง ให้ผู้	- ผอ.รพ. - ทีมใกล้ เคียง

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
			- การร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำท่วม ดินสไลด์ นอก รพ.	ร้องเรียน (ทราบ)	

5. การแจ้งกลับข้อร้องเรียน

5.1. กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

5.1.1. ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ

5.1.2. ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลแม่เมาะ ให้พิจารณาคำเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขอบเขต การทำงานของโรงพยาบาลแม่เมาะ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

5.2. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

5.2.1. เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่า พุดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1-2 วันทำการ เป็นต้น

5.2.2. ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้ง

กลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

5.3. การประสานศูนย์ รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

5.3.1. ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกเสนอทีมใกล้เคียง หรือเสนอผู้บริหารเพื่อดำเนินการตามกระบวนการใกล้เคียง หากเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลจะต้องทำบันทึกข้อความหรือ โทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯของศูนย์รับข้อร้องเรียน สสจ.ลำปาง พิจารณาพร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาส่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. ลำปาง ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6. ติดตามประเมินผลและรายงาน

6.1. ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.2. รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

7. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่เมาะทราบ (รายเดือน)

7.1. จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่เมาะ โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันพุธก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์ม กลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

7.2. รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่เมาะให้ครบจากทุกหน่วยงาน ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้คณะกรรมการบริหารทราบ

แนวทางการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน โรงพยาบาลแม่เมาะ

