



บันทึกข้อความ

กลุ่มงานกฎหมาย กลุ่มภารกิจอำนวยการ

ที่ สรพ ๐๖.๑/ ๐๓๙

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

ความเป็นมา

ตามที่สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน เพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อมูลสรุปประเด็นสำคัญ ข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือผู้อุทธรณ์ผลการพิจารณาทราบ ตลอดจน รวบรวม จัดเก็บ จัดทำรายงานการจัดการสรุปผลการดำเนินงาน และผลการแก้ไข ปรับปรุง เสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของสถาบันเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

การดำเนินการ

กลุ่มภารกิจอำนวยการ กลุ่มงานกฎหมาย ได้รับมอบภารกิจให้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ เป็นต้นมา โดยกำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ ๔ ประเภท ได้แก่ ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน ๒. เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง ๓. เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ และ ๔. เรื่องร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้น ๒๑ เรื่อง แบ่งเป็น เรื่องที่ยุติแล้ว ๑๓ เรื่อง เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๕ เรื่อง เรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ เรื่อง และเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ๑ เรื่อง (รายละเอียดตามไฟล์ที่แนบ)

ข้อกฎหมาย

- ประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันพ.ศ. ๒๕๖๕
- คำสั่งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ที่ ๐๓๘/๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน

/ข้อเสนอ...

ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ กลุ่มภารกิจอำนวยการ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขออนุมัติยกเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินการ ต่อเนื่องในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๕ กรณี ได้แก่ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โรงพยาบาลนครปฐม โรงพยาบาล บ่อพลอย โรงพยาบาลปทุมธานี โรงพยาบาลเลิดสิน และขออนุมัติกำหนดชั้นความลับ “ลับ” เมื่อลงนามเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติให้ต่อไป



(นางสาวชัชชญา บุญยศิริ)

หัวหน้ากลุ่มภารกิจอำนวยการ

- เห็นควรลงนามให้ต่อไป



(นางบรรจง จำปา)

รองผู้อำนวยการ

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

- อนุมัติตามเสนอ ลงนามให้แล้ว



(นางปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ)

ผู้อำนวยการ

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕



รายงานผลการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

คำนำ

ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ที่ผ่านมา สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน เพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อมูล สรุปประเด็นสำคัญ ข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือผู้อุทธรณ์ผลการพิจารณาทราบ ตลอดจน รวบรวม จัดเก็บ จัดทำ รายงานการจัดการ สรุปผลการดำเนินงาน และผลการแก้ไข ปรับปรุง เสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน จำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการยกประเด็นที่เป็นข้อสงสัยสู่การพูดคุยซักถามและหาข้อสรุปร่วมกัน โดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลักสำคัญ ตลอดจนสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน เพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อมูล สรุปประเด็นสำคัญ ข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือผู้อุทธรณ์ผลการพิจารณาทราบ ตลอดจน รวบรวม จัดเก็บ จัดทำรายงานการจัดการ สรุปผลการดำเนินงาน และผลการแก้ไข ปรับปรุง เสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของสถาบันเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา สถาบันได้กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ ๔ ประเภท ได้แก่ ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน ๒. เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรอง ภาระงานการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง ๓. เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือกระทำผิด วินัยของเจ้าหน้าที่ และ ๔. เรื่องร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน ซึ่งสถาบันมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ช่องทางผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ซึ่งพบว่า สรพ. มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วไปทางโทรศัพท์มีการแจ้ง จำนวน ๗๖ ครั้ง (ตั้งแต่ กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕) การร้องขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล มีการแจ้งทุกช่องทาง บวกรวมแจ้งเรื่องเดียวกันแต่หลายช่องทาง และมีแนวโน้มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุเพราะผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นในความโปร่งใส และความมีธรรมาภิบาลในการดำเนินกิจการของ สรพ. จากการสอบถามผู้ร้องเรียนบางรายเห็นว่า แม้ในสถานพยาบาลจะมีช่องทางการร้องเรียนหรือช่องทาง ให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอยู่แล้ว แต่ผู้รับบริการเลือกที่จะใช้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบันมากกว่า เพราะรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยในการให้ข้อมูล

ดังนั้น การดำเนินงานของศูนย์ร้องเรียนร้อง ร้องทุกข์ของสถาบัน นอกจากจะต้องพิจารณาเนื้อหาด้วยความถี่ถ้วนถี่แล้ว ยังต้องมีทักษะในการเสริมสร้างความเข้าใจ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการยกประเด็นที่เป็น ข้อสงสัยสู่การพูดคุยซักถามและหาข้อสรุปร่วมกัน ให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนในทุกรูปแบบ และ น้อมรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้เป็นความลับ ตลอดจนต้องตอบสนองผลการร้องเรียน ร้องทุกข์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและ ถูกต้องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

เกริ่นนำ

การรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในครั้ง นี้ ได้สรุปรายงานเฉพาะที่เกี่ยวกับสถานพยาบาล ประชาชน บริษัทคู่สัญญาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของสถาบันที่ยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางช่องทางการรับเรื่องผ่านหน้าเว็บไซต์ของสถาบัน และสามารถอ้างอิงตัวบุคคลได้ชัดเจน ซึ่งได้รับความยินยอมให้บันทึกข้อมูลด้วยวาจาผ่านการพูดคุย โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีดำเนินการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนไว้ตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน เมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถานพยาบาล การประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือกรณีอื่นทั่วไป โดยมีข้อมูลและข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของสถาบันโดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ถูกต้อง แม่นยำ ควบคู่กับการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือผู้มีส่วนได้เสียของสถาบัน ทุกกลุ่มเป้าหมาย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น ๕ กระทรวงสาธารณสุข ซอย ๖ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑) รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถามรายละเอียด ตรวจสอบ ข้อมูล สรุปประเด็นสำคัญ พิจารณาหลักเกณฑ์คัดแยกเรื่องร้องเรียน และเสนอเรื่องให้กับรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา

๒) สรุปรายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓) รับเรื่องอุทธรณ์ผลการพิจารณาซึ่งผู้อุทธรณ์ยื่นภายในภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือผู้อุทธรณ์ผลการพิจารณาทราบ

๕) รวบรวม จัดเก็บ จัดทำรายงานการจัดการ สรุปผลการดำเนินงาน และผลการแก้ไข ปรับปรุง เสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน

๖) รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

๗) หน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และนำโอกาสพัฒนาจากเรื่องร้องเรียนไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนา

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน พ.ศ. 2564 ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

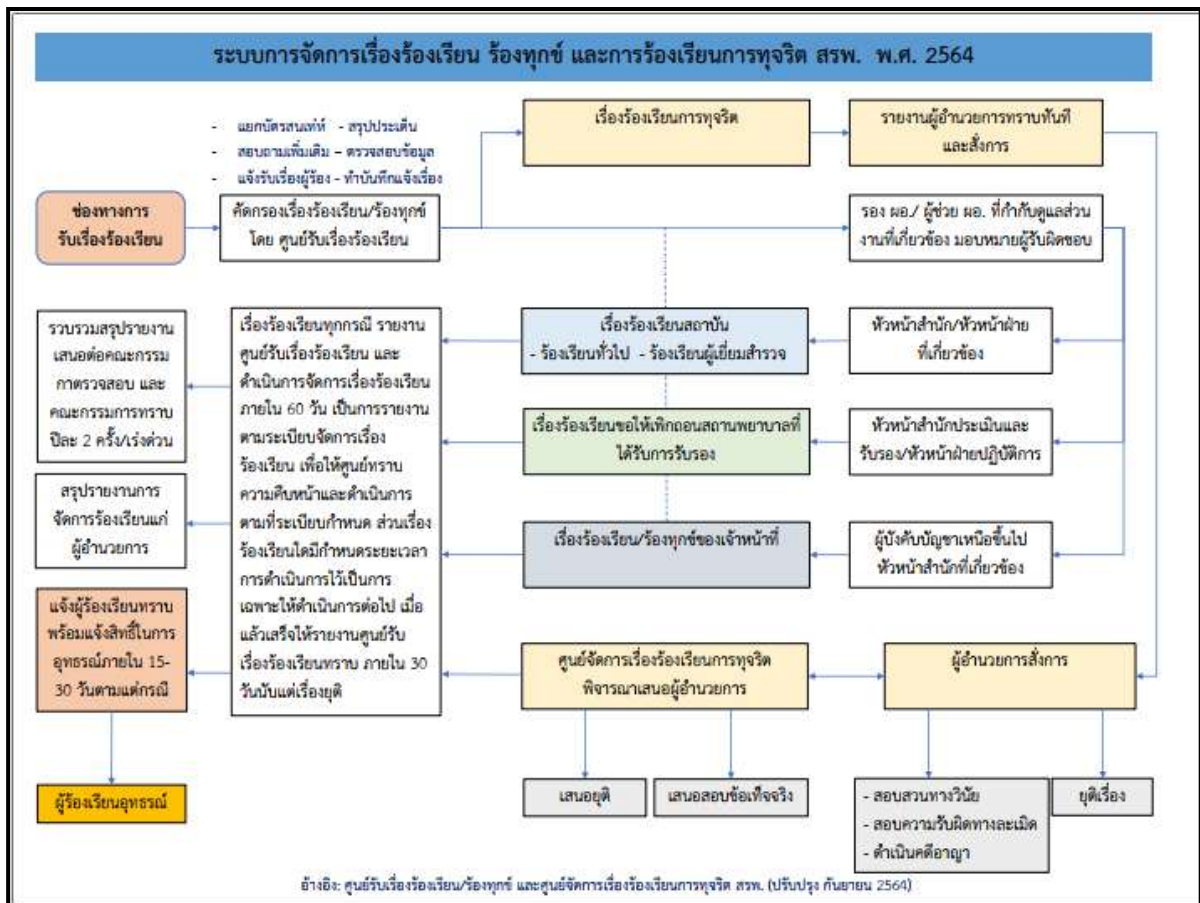
๔. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการยกประเด็นที่เป็นข้อสงสัยสู่การพูดคุยซักถาม และหาข้อสรุปร่วมกันต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการ
๓. ออกประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๕
๔. จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
๕. จัดทำระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
๖. กำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๗. กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสถาบัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียของสถาบันทุกกลุ่มเป้าหมาย
๘. กำหนดให้มีหมายเลขโทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
๙. ดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน
๑๐. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. การรับเรื่องและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ


ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องเพื่อประสานหาทางแก้ไขในเบื้องต้น	หมายเหตุ
๑. แจ้งด้วยตัวเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่น	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ตรวจพิจารณาเอกสารในเบื้องต้น
๒. แจ้งทางไปรษณีย์	รับเอกสารจากงานสารบรรณ	ภายใน ๗ วันทำการ	ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเอกสาร
๓. แจ้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	รับข้อความจาก HA Thailand	ภายใน ๕ วันทำการ	ตรวจสอบข้อมูลตามที่แจ้ง
๔. แจ้งทางโทรศัพท์ ๐ ๒๐๒๗ ๘๘๔๔ ต่อ ๙๖๐๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สอบถามรายละเอียดโดยตรง
๕. แจ้งผ่านเว็บไซต์ https://www.ha.or.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	พิจารณา ตรวจสอบข้อมูลตามที่แจ้ง
๖. แจ้งผ่านผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น	เมื่อได้รับการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ	พิจารณาตามเอกสารที่ได้รับ

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มทะเบียนรับและจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (Complaint Register) โดยมีรายละเอียด คือ ข้อมูลผู้ร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ช่องทางร้องเรียน กระบวนการดำเนินการ


๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน



FM-QRM-02-002-01
Date: 05/03/2564

ทะเบียนรับและจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (Complaint Register)

ข้อมูลผู้ร้องเรียน					ผู้รับเรื่องร้องเรียน			ช่องทางร้องเรียน				รายละเอียด	กระบวนการดำเนินการ		
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่อยู่	โทรศัพท์	E-mail	ชื่อ-สกุลผู้รับเรื่อง	วันที่	เวลา	โทรศัพท์	จดหมาย	E-mail	อื่นๆ		สถานะการดำเนินงาน	กำหนดเวลาสิ้นสุด	หมายเหตุ



FM-QRM-02-001-02
Date: 05/03/2564

วันที่รับเรื่อง..... เลขที่รับ.....

แบบฟอร์มรับและจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งด้วยตนเอง แจ้งทางไปรษณีย์ แจ้งทางโทรศัพท์ แจ้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แจ้งทางเว็บไซต์ของสถาบัน แจ้งผ่านผู้ตรวจการแผ่นดินหรือหน่วยงานภาครัฐอื่น อื่นๆ (ระบุ).....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์.....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....
โทรศัพท์..... e-mail:.....

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สถาบัน (ระบุสาเหตุ)..... สถานพยาบาลที่สถาบันได้มารับรอง (ระบุชื่อ).....


เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะปิดระบบแพ้ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะปิดระบบแพ้ เรื่องร้องเรียนที่กล่าวถึง (รวมถึงบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ในนามสถาบัน เช่น ผู้เยี่ยมชมสำรวจ) (ระบุประเด็น/สาเหตุ)..... เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะแจ้งข้อร้องทุกข์สถานพยาบาล เรื่องร้องเรียนขอให้เลิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล

เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือกล่าวหาหรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย เรื่องร้องเรียนขอให้เลิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล เรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สถาบัน อื่นๆ (ระบุ).....

รายละเอียดประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

ชื่อทนายหรือเรื่อง.....

แนบดำเนินการ.....



FM-QRM-02-001-02
Date: 05/03/2564

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
วันที่.....

ลงชื่อ.....
(.....)
หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
วันที่.....

การดำเนินการ.....

สรุปผลการดำเนินการและข้อเท็จจริง ที่เสนอต่อผู้อำนวยการ.....

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
วันที่.....

ลงชื่อ.....
(.....)
หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
วันที่.....

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

แบ่งกลุ่มการปฏิบัติ ดังนี้

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร สถิติ ประสานส่วนงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที หรือให้ข้อมูลการค้นหาผ่านหน้าเว็บไซต์ของสถาบันหรือบัญชีข้อมูลของสถาบัน

๒. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป ประสานส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประสานการติดต่อกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง หรือภายในกำหนดเวลาที่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างลุล่วง

๓. ข้อร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล พิจารณานื้อหาคำร้อง เอกสารหลักฐาน ประเด็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นของเรื่องที่เกิดขึ้น และชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากมีข้อสงสัยในประเด็นการร้องเรียน จะดำเนินการติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานการปฏิบัติกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานการปฏิบัติกับสถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียน

๔. ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต หรือประพฤติมิชอบพิจารณาเนื้อหาคำร้อง เอกสารหลักฐาน ประเด็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นของเรื่องที่เกิดขึ้น และชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากมีข้อสงสัยในประเด็นการร้องเรียน จะดำเนินการติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

๕. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสถาบัน ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๖. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และ ประสานการปฏิบัติกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายพิจารณาสั่งการ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินการให้สถาบันทราบภายใน ๓๐ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการรับเรื่องร้องเรียนเสนอให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบภายในโอกาสแรกที่สามารถดำเนินการได้ทันทีด้วยวาจา หรือ อย่างช้าไม่เกิน ๕ วันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาสถาบันต่อไป

๓. จัดทำเป็นเอกสารรายงานที่มีชั้นความลับ “ลับ” โดยกำหนดให้มีเนื้อหาแบ่งเป็นสองส่วน ดังนี้

(๑) การจัดทำในรูปแบบ เนื้อหา และข้อกำหนดตามตัวชี้วัดโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบัน

(๒) การจัดทำเนื้อหาเพื่อเป็นฐานข้อมูลผลการปฏิบัติงานของสถาบัน

๑๒. มาตรฐานงาน

(๑) ระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๖๓

(๒) ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓

(๓) ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๔

๑๓. ปัญหาและอุปสรรค

๑. สถาบันมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง ทำให้ผู้ที่ต้องการร้องทุกข์ร้องเรียน สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางนอกเหนือจากที่สถาบันกำหนด ส่งผลให้ในบางกรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ถูกนำส่งมาไม่ถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่อาจรองรับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีความหลากหลายมิติได้ในปัจจุบัน

๓. การยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องผ่านการตรวจสอบของ HA Thailand ก่อน บางครั้งศูนย์ยังไม่ทราบเรื่อง แต่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งว่ายื่นคำร้องมานานแล้ว จึงเกิดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการที่สนองตอบต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน

๑๔. ข้อเสนอแนะ

๑. กำหนดนโยบาย แผนการจัดการข้อร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น กรณีตามสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การแสวงหาข้อเท็จจริงเชิงรุก

๒. ทบทวนปรับปรุงระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ด้านจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นมาตรฐานสากล ตามหลักกฎหมายว่าด้วย การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน และสอดคล้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. กำหนดให้การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยตรง

๑๕. โอกาสในการพัฒนา

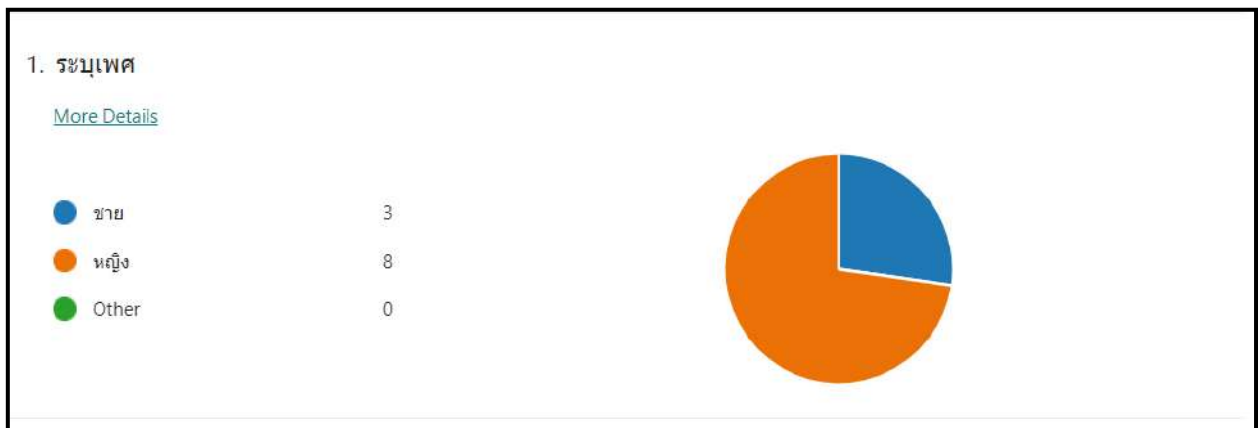
๑. จัดทำคู่มือการให้บริการการจัดการข้อร้องเรียน (Service Level Agreement : SLA)

๒. ส่งเสริม สนับสนุนจัดให้มีการอบรมการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

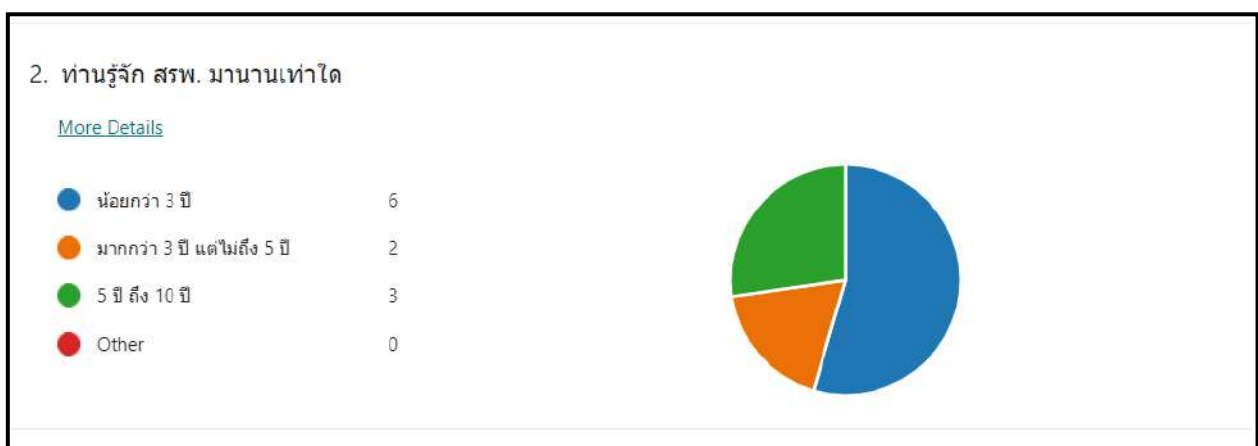
๑๖. รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจการได้รับบริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน โดยการสุ่มตัวอย่างจากเรื่องที่มีการแจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มากสุด โดยมีผล ดังนี้ แบ่งเป็น

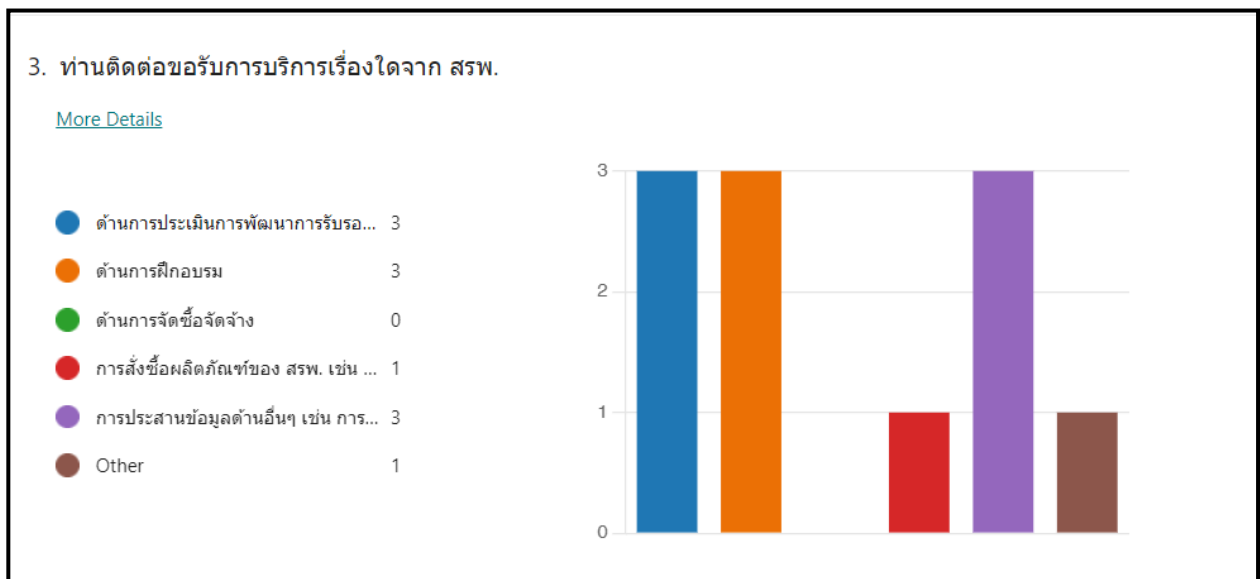
๑. เพศชาย ๓ คน เพศหญิง ๘ คน



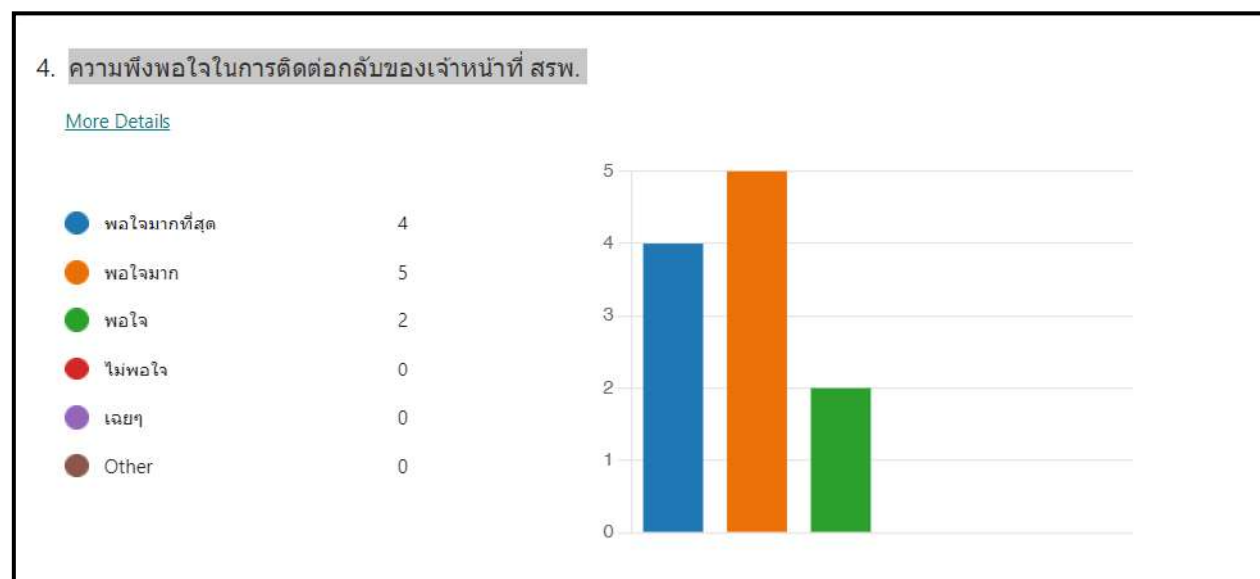
๒. การร่วมงานกับ สรพ.



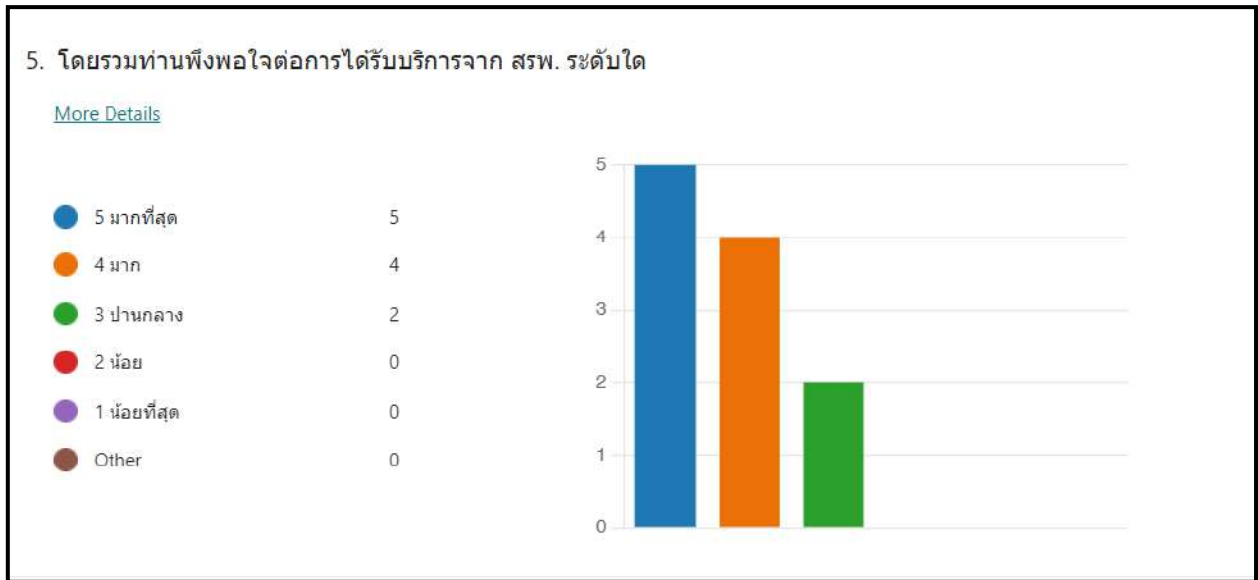
๓. การติดต่อขอรับบริการจาก สรพ.



๔. ความพึงพอใจในการติดต่อกลับของเจ้าหน้าที่ สรพ.



๕. โดยรวมท่านพึงพอใจต่อการได้รับบริการจาก สรพ. ระดับใด



๖. ในการขอรับบริการของท่านที่ผ่านมา กับ สรพ. ท่านประสงค์จะให้ สรพ. พัฒนา หรือปรับปรุงการให้บริการ ในประเด็นใดมากที่สุด เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด (อย่างน้อย 3 ประเด็น)

1	anonymous	จากการที่ใช้บริการของสรพ. ที่ผ่านมามีความพึงพอใจเป็นอย่างสูง
2	anonymous	จากการประสานงานข้อมูลทางอีเมล ล่าช้า เนื่องจากเมลที่ส่งไปอยู่ เมลขยะ ของผู้รับผิดชอบทาง สรพ. ครับ
3	anonymous	ไม่มีค่ะ พอใจกับการรับบริการดีค่ะ
4	anonymous	1. อยากให้หน้าเว็บมีการ แจงเบอร์โทรติดต่อหน่วยต่างๆ
5	anonymous	เบอร์ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่โดยตรง เรื่องอื่นๆไม่มีแล้วค่ะ
6	anonymous	ไม่มีค่ะ
7	anonymous	การประกาศข้อมูลประเภทเดียวกัน ควรมีเอกสารสรุป รวม ทั้งหมดไว้ในหัวข้อเดียว เช่น การดูข้อมูลว่า สถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ได้รับมาตรฐาน อะไร ขึ้นไหน ควรเป็นข้อมูลแบบที่ เมื่อค้นหาแล้วสามารถดูข้อมูลได้ทั้งหมดในเอกสารเดียว

8	anonymous	- ประเด็นการเข้าถึงหรือการบริการดูแลโรงพยาบาลในเครือข่ายให้บริการรวดเร็ว - การพัฒนาระบบการรับรองคุณภาพในเว็บให้ลดปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลงและสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว
9	anonymous	เข้าร่วมโครงการเยาวชนคนคุณภาพครั้งแรก เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลดีมากค่ะ ยังไม่พบข้อปรับปรุงค่ะ
10	anonymous	ประเด็นที่ผมเจอคือ คู่มือขั้นตอนในการเยี่ยมสำรวจ และเอกสารที่ต้องจัดเตรียม ชั้นที่ 3 อยู่ระหว่างการปรับปรุง ทำให้ขั้นตอนการเตรียมเอกสารค่อนข้างสับสน
11	anonymous	1. การพัฒนาระบบการติดต่อ ประสานงานให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น 2. ระบบการรับ-ส่งหนังสือ ที่มีความคล่องตัว สามารถติดตามได้อย่างเห็นท่วงที 3. การเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานผ่านระบบออนไลน์

๗. ความเห็นต่อการให้บริการเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของ สรพ.

1	anonymous	จากการที่ใช้บริการของสรพ.มา พบว่าทางสรพ.มีการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างดีเยี่ยม
2	anonymous	ไม่มีความเห็น
3	anonymous	เหมาะสมดีค่ะ
4	anonymous	มีการจัดการที่รวดเร็วมากค่ะ
5	anonymous	ติดต่อประสานงานกลับมารวดเร็วดีค่ะ ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนค่ะ
6	anonymous	ดีอยู่แล้ว

7	anonymous	ยังไม่มีความเห็น เนื่องจากยังไม่ได้เข้าไปรับบริการส่วนนี้
8	anonymous	-
9	anonymous	รวดเร็วมากค่ะ
10	anonymous	เจ้าหน้าที่ ใดให้คู่มือ ฉบับเก่ามาเป็นแนวทางการเตรียมเอกสาร ซึ่งสามารถช่วยในการเตรียมเอกสารได้ระดับนี้
11	anonymous	ยังไม่เคยรับบริการในส่วนนี้

๑๗. ตารางสรุปเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ที่สามารถอ้างอิงได้)

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน				รวม
	ไปรษณีย์	โทรศัพท์	Email	อื่น ๆ	
เรื่องทั่วไป	-	76	-	-	76
ร้องเรียนทุจริต	-	-	-	-	0
ขอให้เพิกถอนการ รับรองคุณภาพ	7	10	9	1	27
อื่นๆ เช่น แจ้งให้ทราบ สอบถาม	-	3	-	-	3

หมายเหตุ บางกรณี เรื่องเดียวกันร้องหลายช่องทาง

๑๘. ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้มีส่วนได้เสียของสถาบัน ทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น สถานพยาบาล ผู้รับบริการสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA ประชาชนที่ร่วมกิจกรรมกับสถาบัน หรือผู้รับจ้างตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้างของสถาบัน ในปีงบประมาณ 2565 ว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนเท่าใด ร้องเรียนผ่านช่องทางใดบ้าง และแนวโน้มการร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้วมีปัญหารากฐานมาจากสาเหตุใด และจากผลการวิเคราะห์จะพบว่าผู้ร้องเรียนในประเด็นการไม่สามารถติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันมากที่สุด การขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพมาเป็นอันดับรอง และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในสถานพยาบาลจะเป็นลำดับถัดมา ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ไปในเนื้อหาแล้วจะพบว่า ผู้ร้องเรียนมีความไว้วางใจต่อการให้การรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล ด้วยเหตุเพราะ เมื่อมีประเด็นข้อสงสัยหรือต้องการประสานการทำงานร่วมกับ สรพ. ผู้ร้องเรียนยังมุ่งหวังที่จะพยายามติดต่อกับผู้ประสานงานของสถาบันในทุกช่องทางที่สามารถดำเนินการได้ เพื่อให้สามารถได้รับการสื่อสารที่ตรงเป้าหมาย สำหรับในประเด็นการขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพ ผู้ร้องเรียนยังมีความเชื่อมั่นในความโปร่งใส และความมีธรรมาภิบาลในการดำเนินกิจการของสถาบัน ด้วยเหตุเพราะส่วนมากในสถานพยาบาลจะมีช่องทางการร้องเรียนหรือช่องให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอยู่แล้ว แต่ผู้รับบริการเลือกที่จะใช้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน แต่ผู้ร้องเรียนยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการของสถาบัน เนื่องจากพบว่า ยังมีความเข้าใจว่าประเด็นที่ร้องเรียน เช่น ขั้นตอนการรักษา การให้บริการในการรักษา ผลลัพธ์การรักษา ตลอดจนความประพฤติของบุคลากรของสถานพยาบาล อยู่ในข้อพิจารณาในการประเมินการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ซึ่งในบางกรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เช่น แพทยสภา กรมการแพทย์ เป็นต้น

ดังนั้น การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน นอกจากจะต้องพิจารณาเนื้อหาด้วยความถี่ถ้วนแล้ว ยังต้องมีทักษะในการเสริมสร้างความเข้าใจ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการยกประเด็นที่เป็นข้อสงสัยสู่การพูดคุยซักถามและหาข้อสรุปร่วมกัน ให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนในทุกรูปแบบ และน้อมรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องเรียนไว้เป็นความลับ ตลอดจนต้องตอบสนองผลการร้องเรียน ร้องทุกข์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจุบันสถาบันมีแนวโน้มการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการจากสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ด้านสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการระบบสุขภาพมากขึ้น และมีการขยายฐานเครือข่ายการดำเนินการประเมินและรับรองคุณภาพระบบสุขภาพของประชาชนไปทั่วประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการด้านระบบสุขภาพที่ดี แต่ด้วยปัจจัยภายนอกที่มีอาจควบคุมได้ อาจสร้างความไม่พอใจจากผู้รับบริการ ยกตัวอย่างเช่น

มีการร้องเรียนมาในช่วงเวลา 03.25 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลากลางคืน แต่เมื่อติดต่อสอบถามกลับไปจึงทราบว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับบริการที่ไม่ดีในขณะนั้น แต่เนื่องด้วยการเข้าถึงการร้องเรียนของสถานพยาบาลอาจไม่ทันใจ จึงเลือกที่จะเข้าใช้ช่องทางการร้องเรียนของสถาบันที่มีความสะดวก และถือว่าได้ดำเนินการร้องเรียนหรือ แจ้งเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ให้แก่สถาบันทราบแล้ว เป็นต้น

๑๙. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง



ทะเบียนรับและจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (Complaint Register)

ข้อมูลผู้ร้องเรียน					ผู้รับเรื่องร้องเรียน			ช่องทางร้องเรียน				รายละเอียด	กระบวนการดำเนินการ		
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่อยู่	โทรศัพท์	E-mail	ชื่อ-สกุลผู้รับเรื่อง	วันที่	เวลา	โทรศัพท์	จดหมาย	E-mail	อื่นๆ		สถานะการดำเนินงาน	กำหนดเวลาดำเนินการสิ้นสุด	หมายเหตุ



วันที่รับเรื่อง.....

เลขที่รับ.....

แบบฟอร์มรับและจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งด้วยตนเอง แจ้งทางไปรษณีย์ แจ้งทางโทรศัพท์ แจ้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แจ้งทางเว็บไซต์ของสถาบัน แจ้งผ่านผู้ตรวจการแผ่นดินหรือหน่วยงานภาครัฐอื่น อื่นๆ (ระบุ).....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

.....

โทรศัพท์.....e-mail:

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> สถาบัน (ระบุสำนัก).....	<input type="checkbox"/> สถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง (ระบุชื่อ).....
	<input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ <input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน (รวมถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามสถาบัน เช่น ผู้เยี่ยมสำรวจ) (ระบุประเด็น/สำนัก)	<input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ <input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อร้องทุกข์ สถานพยาบาล
	<input type="checkbox"/> เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือข้อกล่าวหาหรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย <input type="checkbox"/> เรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สถาบัน <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)	<input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของ สถานพยาบาล <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)

รายละเอียด

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

ข้อความที่ร้องเรียน

.....

.....

แผนดำเนินการ

.....



ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....

การดำเนินการ

สรุปผลการดำเนินการและข้อเท็จจริง ที่เสนอต่อผู้อำนวยการ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....