

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนการจัดการซื้อร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา นครินทร์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจาก ช่องทางการร้องเรียนต่าง โดยกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการขั้นตอนของ โรงพยาบาล ฯ การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการประสานศูนย์รับร้องเรียนภายในโรงพยาบาล ฯ

3. คำจำกัดความ

- 3.1 กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานได้รับมอบหมายในการควบคุม กำกับติดตามดูแลการรับ ข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล ฯ ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น
- 3.2 ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน
- 3.3 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าวหรือเสนอเรื่องในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือ คำแนะนำต่างๆ
- 3.4 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.5 ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้
กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับ บริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้
กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ
กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง
กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อร้องเล็ก ๆ น้อยซึ่งอาจเกิดความไม่พอใจส่วนใจ

3.6 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็น
ผู้รับบริการ ดังนี้

| ระดับความรุนแรง | ความหมาย |
|-----------------|---|
| 1 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วๆ ไป |
| 2 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงาน ต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ |
| 3 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจา เพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาล ฯ |
| 4 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ |
| 5 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจและทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการ ดำรงชีวิตในปัจจุบัน |

3.7 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความ
รวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

| ระดับความ รุนแรง | ความหมาย | ระดับความรวดเร็วในการ ตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ |
|---------------------|--|--|
| 1 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน ทั่วๆ ไป | ภายใน 15 วัน |
| 2 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำ ความเข้าใจ | ภายใน 15 วัน |
| 3 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของ โรงพยาบาล ฯ | ภายใน 7 วัน |
| 4 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดการฟ้องร้อง ทางคดีความ | ภายใน 5 วัน |
| 5 | ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจและทำให้ส่งผลกระทบต่อ ชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน | ภายใน 3 วัน |

3.8 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือการดำเนินการให้อีกผู้รับบริการ
ทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ไปแสดงความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น
ๆ เป็นต้น

- 3.9 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ใดแสดงความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-Mail Website สื่อมวลชนหรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้ใช้บริการพึงพอใจ
- 3.10 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการตั้งแต่ระดับที่ 2 ขึ้นไปโดยที่หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อคิดเห็นแก้ไขตามระดับความรุนแรงต่างๆ
- 3.11 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ฯ
- 3.12 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น
- 3.13 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด
- 3.14 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้น ๆ
- 3.15 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้น ๆ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตามดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล ฯ ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น
- 4.2 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ใดแสดงความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-Mail Website สื่อมวลชนหรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ
- 4.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้
- 4.3.1 ผู้รับความคิดเห็นมีทั้งหมด 14 ผู้ดังนี้
 - 4.3.1.1 หอชัยพฤกษ์ (ชั้น4อาคารเฉลิมพระเกียรติ)
 - 4.3.1.2 หอพวงชมพู (ชั้น3อาคารเฉลิมพระเกียรติ)
 - 4.3.1.3 หอพุทธรักษา(ชั้น2อาคารเฉลิมพระเกียรติ)
 - 4.3.1.4 ศูนย์รักษาด้วยไฟฟ้า(ชั้น1อาคารเฉลิมพระเกียรติ)
 - 4.3.1.5 หอเฟื่องฟ้า
 - 4.3.1.6 หอพิรุณทอง
 - 4.3.1.7 หอทองอุไร
 - 4.3.1.8 หอผกากรอง
 - 4.3.1.9 หอกรองจิต

- 4.3.1.10 แผนกจิตเวชเด็กและวัยรุ่น
- 4.3.1.11 กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ
- 4.3.1.12 กลุ่มทันตกรรม
- 4.3.1.13 กลุ่มผู้ป่วยนอก (ด้านห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก)
- 4.3.1.14 กลุ่มผู้ป่วยนอก(ด้านหน้าห้องยาเดิม)
- 4.3.1.15 ผู้เสนอความคิดเห็นถึงผู้อำนวยการ ฯ โดยตรงด้านหน้าลิฟท์ชั้น 1
อาคารอำนวยการ
- 4.3.1.16 เสนอความคิดเห็นถึงผู้อำนวยการ ฯ โดยตรงด้านหน้าลิฟท์ชั้น 4
อาคารอำนวยการ
- 4.3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ 86
ถนนช้างเผือก ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
- 4.3.3 โทรศัพท์ 0 442 33999 โทรสาร 0 442 33977
- 4.3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ชั้น 3 อาคารผู้ป่วยนอกและอำนวยการ กลุ่มงานพัฒนา
คุณภาพบริการและมาตรฐาน
- 4.3.5 <https://www.jvkorat.go.th>

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow chart)

