



คู่มือปฏิบัติงาน

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลโพทะเล จังหวัดพิจิตร

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโพทะเล

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โรงพยาบาลโพทะเล ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากการปฏิบัติงานและการให้บริการ ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยงเรื่องการร้องเรียน ด้านการปฏิบัติงานด้านคลินิก พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ อาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมความปลอดภัย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ และสามารถจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโพทะเล จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลโพทะเล

๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ปรับปรุง ครั้งที่ ๒

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโพทะเล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโพทะเล จ.พิจิตร คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนแบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วย และภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ, ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

3.4 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

3.5 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.6 การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

3.7 ระดับความรุนแรง

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอ แนะ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อคิดเห็น ในการให้บริการ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล	1 วัน	หน่วยงาน
ข้อร้องเรียน ระดับ A	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	1 วัน	หน่วยงาน
ข้อร้องเรียน ระดับ B	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการ หน่วยงานการร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ <u>การจัดซื้อจัดจ้าง</u> - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail , Website , กระจุกต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 7 วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
ข้อร้องเรียน ระดับ C	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียน ต่อสื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับ จังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การเรียกร้องให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. 41)	ไม่เกิน 30 วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร ฯ - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโพทะเล

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.4 เจ้าคำสั่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สถานที่ : ห้องงานประกันสุขภาพถ้วน ห้องเบอร์ 12 , ห้องเบอร์ 16

ผู้ประสานงาน : นางพรประเสริฐ นามนา

: นางสาวสุริยงค์ พุกกัน

: นางณัฐยา สายสุจริต

ผู้รับแจ้ง : นางชุณหัฒิชาภา ฉันทธาตาสุขจร/ น.ส.คณิสันท์ ไมตรีอินทัย

ผู้รับผิดชอบ 1. นางสาวธัญญลักษณ์ เกตุทอง

กรณีผู้รับแจ้ง ติดราชการ 2. นางชุณหัฒิชาภา ฉันทธาตาสุขจร

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) โทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมทั้งให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

(2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้ง ชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- (3) หนังสือ/จดหมาย
- (4) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- (5) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโพทะเล

3.2 การบันทึกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนฯ และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ฯ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประสานคณะกรรมการ นำเข้าประชุม ระดับความรุนแรง B และ C ดำเนินการหลังรับทราบทันที หลังจากนั้นจัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรณี ผู้ร้องเรียนร้องเรียนกรณีความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ บันทึก ข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลโพทะเลให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป การติดตามแก้ไข

(5) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน มีดังนี้

5.1 ภายในเวลา 1 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถจัดการได้โดย เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง

5.2 ภายในเวลา 7 วันทำการ

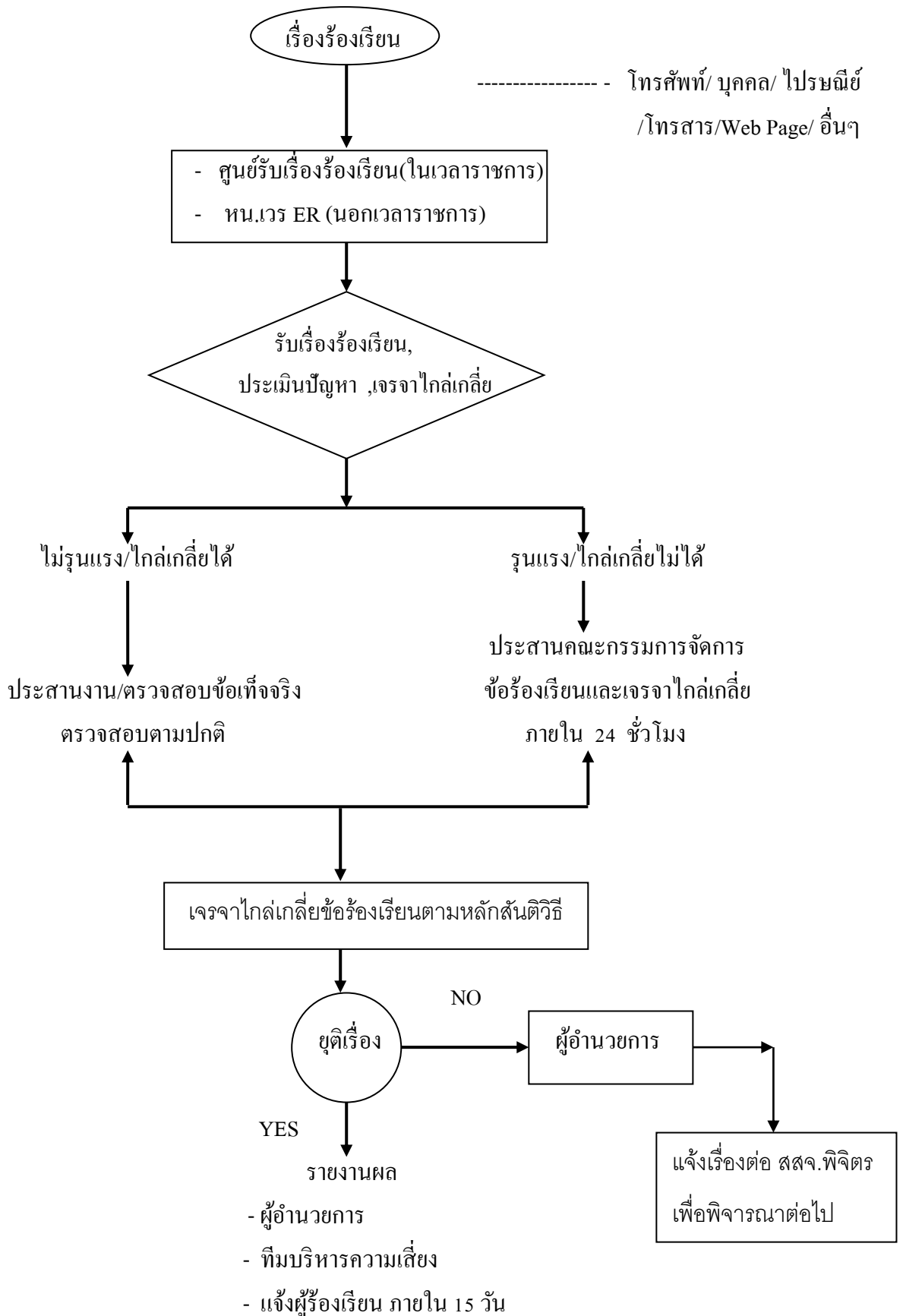
ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยคณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

5.3 ภายในเวลา 30 วันทำการ

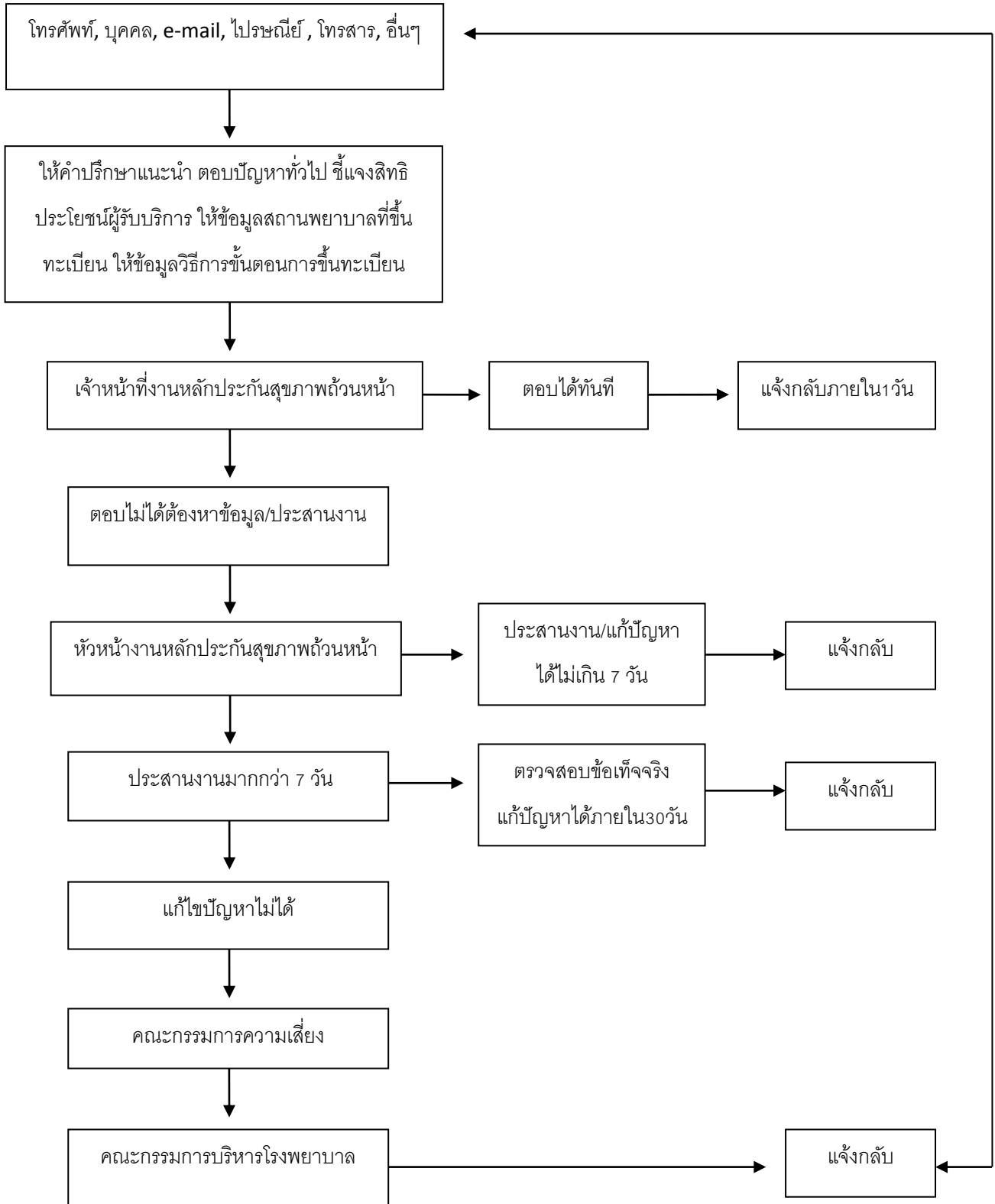
ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง ยุ่งยาก ซับซ้อน รวมถึงต้อง ตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย และประสาน พบส. การจัดการความขัดแย้งระดับจังหวัด

- (6) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหาร
- (7) เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลผลการดำเนินการ ส่งต่อให้กับ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ โรงพยาบาลทุกครั้ง
- (8) การแจ้งผลการดำเนินการ หลังการดำเนินการแล้วเสร็จต้องแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ

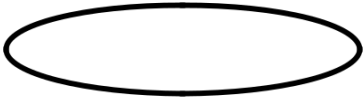

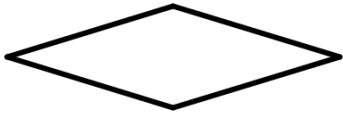
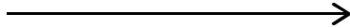
แผนผังระบบการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี โรงพยาบาลโพทะเล




แผนผังระบบการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลโพทะเล



4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำWorkflow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่นการพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2567
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลโพทะเล อ.โพทะเล จ.พิจิตร วัน/เดือน/ปี : 20 มีนาคม 2567 หัวข้อ: แนวทางปฏิบัติการจัดการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : 1. คู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. คู่มือปฏิบัติงาน การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก: หมายเหตุ:	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (ทพญ.ธัญญาภรณ์ ใหญ่เจริญ) ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567	ผู้อนุมัติ  (นายพนม ปทุมสุติ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเล วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายศุภรัตน์ เพชรวาว) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567	