



คู่มือ การปฏิบัติงานการร้องเรียนการ  
ปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก  
จังหวัดอ่างทอง

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลซ้องชัยมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยเพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นแบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการหรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็นจาก Website ของหน่วยงาน <https://cloud-atg.moph.go.th/pms/> นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียนและนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลซ้องชัย

## คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วยญาติผู้รับบริการทั้งบุคลากรภายนอกและ ภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆของโรงพยาบาลซ้องชัย

**\*ผู้ร้องเรียน**หมายถึงผู้ป่วยญาติผู้รับบริการประชาชนทั่วไปองค์กรภาครัฐเอกชนผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**\*ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน**หมายถึงช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์หนังสือถึงผู้อำนวยการร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์Lineหรือช่องทางอื่นๆเช่นผ่านสื่อ

**\*การจัดการข้อร้องเรียน**หมายถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นคำชมเชยการสอบถามหรือร้องขอข้อมูลโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

- ๑.การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
- ๒.การรับข้อร้องเรียน
- ๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- ๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- ๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
- ๖.การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ๗.การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

**\*การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง**หมายถึงการที่ทีมเจรจาต่อรองฯของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

**\* คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

**\*ระดับความรุนแรงแบ่งเป็น๔ระดับ**

ระดับ	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติด ต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน๕วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน๑๕วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและ อำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	ไม่เกิน๓๐วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการ บริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน๖๐วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูง ขึ้นไปเช่น สสจ.

### นโยบายปฏิบัติ

๑.จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนฟ้องร้องบริหาร จัดการ  
ข้อร้องเรียนรวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำประสานงานดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำ  
รายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒.จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย สันติ  
วิธีกำกับติดตามประเมินผลรวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓.กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนได้แก่

- ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
  - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
  - ร้องเรียนด้วยตนเองกรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อนามสกุลลงลายมือชื่อพร้อมที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ตเช่นเฟสบุ๊กอีเมลล์เว็บไซต์กระทู้ต่างๆเป็นต้นให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
  - ร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์สื่อมวลชนให้รวบรวมข้อมูล
- ๔.ให้ทุกฝ่าย/งานนำมาตราฐานเชิงนโยบายเรื่อง“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติควบคุมกำกับติดตามในหน่วยงาน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลฮ่องชัย รายละเอียดของขั้นตอน

### การปฏิบัติงาน

#### ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

##### ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### ๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ/จดหมาย
- เว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮ่องชัย
- อื่นๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

#### ๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- a. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form
- b. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

#### ๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑. โรงพยาบาลฮ่องชัยจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเบอร์โทรศัพท์ /E-mail

#### ๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

- a. ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ  
ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของรพ.ได้

๕.๒ภายในเวลา๓๐วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนสามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐาน

๕.๓ภายในเวลา๖๐วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ภายใน๗วันทำการ

ได้แก่การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุภาครัฐกระทรวงการคลังพ.ศ.

๒๕๖๐

๖)การนับระยะเวลาให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล“วันที่รับ”ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗)การกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า“บันทึกข้อมูลการรับเรื่อง ร้องเรียน”ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนนอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญ ของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไข

ปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

**การรับเรื่องร้องเรียน**

**๑.ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน**

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการหรือใช้ยาทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือเครื่องใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณและจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

-ไม่ได้รับการบริการที่ดีหรือไม่ตรงกับความต้องการ

-พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

## ๒. การร้องเรียนกรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดใน กฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวงระเบียบหรือประกาศที่ออกตาม ความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้น หรือ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วแต่กรณีได้ - ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่งต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวงระเบียบหรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล (ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่งต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจนพร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้าพร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์

ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์ที่หมายเลข ๐๔๓-๘๔๐๒๔๐ ต่อ ๒๐๑ (๒)

ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (๓)

หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (๕)

ตู้แสดงความคิดเห็น



#### ๔.หลักเกณฑ์การพิจารณากันกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑.การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลการตัดสินใจต่อผู้ร้องเรียนได้

๒.การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

๓.กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง“แนะนำการเสนอแนะ”ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด(กลุ่มทำทนาย)โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

## ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

