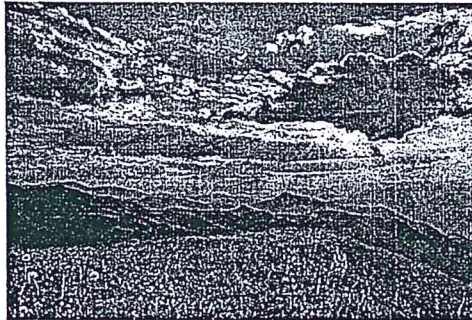




# คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



โรงพยาบาลท่ากระดาน

อ. ศรีสวัสดิ์ จ. กาญจนบุรี

## คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลท่ากระดาน เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอศรีสวัสดิ์ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่ากระดาน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลท่ากระดาน จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ” ( Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาล ท่ากระดาน จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่ากระดาน เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานที่วางไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพและเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๔

# คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

## (Complaint Management Standard Operation Procedure)

### โรงพยาบาลท่ากระดาน

---

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

#### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ททุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลท่ากระดาน จึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลท่ากระดาน 187 หมู่ 2 ตำบลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์

จังหวัดกาญจนบุรี

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น สามารถคลายทุกข์ คลายกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์

#### ๖. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่ากระดาน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของ โรงพยาบาลท่ากระดาน การวิเคราะห์และ สรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

#### ๗. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะ เดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับ อำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ร้องเรียนได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ใน วิสัยที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้หรือสามารถ ประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้ เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความ เดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับ ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อัน เนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่ เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลท่า กระดาน

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลท่ากระดาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล  
ท่ากระดาน

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลท่ากระดาน

๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๖๙๖๑๑๘ ต่อ ๑๑๙

๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลท่ากระดาน ๑๘๗ หมู่ ๒ ต. ท่ากระดาน อ. ศรีสวัสดิ์  
จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๒๕๐ โทรสาร หมายเลข ๐๓๔ ๖๙๖๑๑๘ ต่อ ๑๐๒

๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการต่างๆในโรงพยาบาลท่ากระดาน จำนวน ๕ จุด

๕) ทาง Internet, Facebook ,line ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลท่ากระดาน

#### ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

#### ๙. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลท่ากระดาน และกำหนดหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่  
จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง  
ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด  
ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้า มา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสาร บรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวัน ราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการ ความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet , Facebook ,line	ทุกวันทำการ กรรมการบริหาร ความเสี่ยงและประสาน หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑ วัน

เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี	ทุกครั้งที่หนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสาร บรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน
---	--------------------------	---

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ทำ  
กระดาน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล (แบบที่ ๑) การบันทึก  
ข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และ  
ความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลข โทรศัพท์  
ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้ง  
ข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหาร  
ทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต , Facebook ,line ให้เจ้าหน้าที่ ที่พบพิมพ์ข้อ ร้องเรียน  
แล้วจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่อง  
ร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทำกระดาน ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้  
ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๓๐ วัน หลังจากรับ  
เรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๓๐วัน แจ้ง ผู้ร้องเรียน  
ในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ อีกครั้ง  
กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทัน ภายใน ๗  
วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงแจ้งผล  
ให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน  
ทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน รายงานผู้บริหารทุกเดือน

๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ  
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร  
ต่อไป

แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๔-๖๙๖๑๑๘ ต่อ ๑๑๔

- หมายเลขโทรสาร ๐๓๔-๖๙๖๑๑๘ ต่อ ๑๐๒