

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

จังหวัดฉะเชิงเทรา

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

---

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
2. เพื่อให้ความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับ บริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสาน การหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

### คำจำกัดความ

- **ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ (มีชื่อ สกุล ผู้ส่งหรือตรวจสอบข้อมูลได้ )
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ พฤติกรรม บริการ สิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ของโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- **การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนมี 5 ช่องทาง คือ
  1. ผู้รับความคิดเห็นหน้าหน่วยงานต่างๆ มี 6 แห่ง
  2. ทางโทรศัพท์ เบอร์ 038-581285
  3. มาด้วยตนเอง
  4. จดหมาย
  5. Scan QR Code ติดหน้าหน่วยงานต่างๆมี 6 แห่ง
  6. การร้องเรียนผ่านทางwebsite โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

**เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นทีมเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนเบื้องต้น ได้แก่

1. คุณจักรวาล บุญชู หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฯ
  2. คุณศุภยา ทรงศิริ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร
- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สายตรงผู้บริหาร

#### - ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีคำสั่งมอบหมาย
  - กำหนดหน้าที่ด้านบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
  - ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้น
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ได้แก่
  - ผู้รับความคิดเห็นบริการ/OR code โดยคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร
  - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายฝ่ายบริหารรับและส่งเอกสารให้ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรดำเนินการ

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ในเวลาราชการติดต่อ คุณจักรวาล บุญชู หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฯ รับเรื่องร้องเรียน กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนมา ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ใน แบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการจดบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนติดต่อ คุณจักรวาล บุญชู หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฯ
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์โรงพยาบาล ผู้ดูแลระบบของกลุ่มงานยุทธศาสตร์หรือประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร จดบันทึกในแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ดำเนินการต่อไป

### 3. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 กรณีผู้เขียนใช้ใบรับความคิดเห็นบริการหย่อนลงตู้รับความคิดเห็นบริการ คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมองค์กร จัดเตรียมใบ “รับความคิดเห็นการใช้บริการโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว” อำนวยความสะดวกในการหยิบใช้เตรียมไว้ให้พร้อมในกล่องข้างตู้รับความคิดเห็นบริการ

3.2 กรณีมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือทางโทรศัพท์ ให้กรอกข้อมูลลงแบบฟอร์มบันทึก “แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว” แนะนำกรอกให้ครบ เพื่อเป็นหลักฐานและสะดวกในการตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียน

3.3.กรณีอื่นๆทุกช่องทางเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

### 4. หลักเกณฑ์การพิจารณากันกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

4.1 การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

4.2 การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

4.3 กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

4.4 กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นหรือเรื่องนี้อาจจะสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ในเวลาราชการให้ประสานคุณติดต่อ คุณจักรวาล บุญชู หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฯ เพื่อช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยหรือตอบสนองเบื้องต้นให้สถานการณ์คลี่คลาย และดำเนินการรายงานผู้บริหารในลำดับต่อไป

## 5. การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

5.1 กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้ ให้ทีมรับเรื่องร้องเรียน โทรกลับรับทราบปัญหา และแจ้งการรับเรื่องแล้ว พร้อมไต่ถามเคลียร์เบื้องต้น ภายใน 1 วัน หลังจากรับทราบเรื่อง

5.2 เมื่อดำเนินการตามขั้นตอน ภายหลังจากส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานทราบพิจารณาข้อมูล ค้นหาผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ และตอบกลับให้คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมองค์กร ติดตามความก้าวหน้าในการค้นหาข้อเท็จจริง เป็นระยะจนสิ้นสุด

### 5.3 การตอบสนองข้อร้องเรียน

การแบ่งความรุนแรงเป็น 3 ระดับ

ระดับ		นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ต่ำ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็นในการให้บริการ	รายงาน หัวหน้างาน/ ฝ่าย ภายใน 7 วันทำการ	หัวหน้าหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก ปานกลาง	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	รายงาน หัวหน้างาน/ ฝ่าย ภายใน 14 วันทำการ	หัวหน้าหน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน รุนแรง/เรื่อง ใหญ่ รุนแรง	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยคณะกรรมการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่ เกลี่ย และอำนาจคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ของโรงพยาบาล	ร าย ง า น ผู้อำนวยการ ทันทีหรือภายใน 24ชม. ทบทวนแก้ไข ภายใน 48ชม. กรณีคร่อมสาย งานทบทวน แก้ไขภายใน 7 วันทำการ และแจ้งผลให้ผู้ ร้องเรียนภายใน 14 วันหลังเสร็จ สิ้น	-คณะกรรมการรับ ข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์และเจรจาไกล่ เกลี่ย

## 6. การติดตามประเมินผลและรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

6.1 กรณีระดับความรุนแรงต่ำและระดับปานกลาง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ โดยคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

6.2 กรณีระดับรุนแรง/เรื่องใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย และเลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ

6.3 ขออนุมัติผู้อำนวยการ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ หลังเสร็จสิ้นภายใน 14 วันทำการ

7. ให้ทุกฝ่าย ทูทงาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

**แนวทางการจัดการแก้ไขของช่องทางร้องเรียน**

### ช่องทางรับรู้ความคิดเห็นและทางQR code

1. คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร อย่างน้อย 2 คน เปิดรับรู้ความคิดเห็น อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ถ้าให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ให้โทรติดต่อกลับภายใน 1 วัน
2. รวบรวมข้อมูล/พิจารณาความเร่งด่วน แยกข้อมูลเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ สิ่งแวดล้อม และชมเชย
3. คุณจักรวาล บุญชูรวบรวมข้อมูลดำเนินการรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ
4. หัวหน้าหน่วยงานสรุปผลการดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง และตอบกลับประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร เพื่อรวบรวมและประเมินแนวทางแก้ไขของหน่วยงาน
5. กรณีที่มีหน่วยงานเกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบแนวทางแก้ไข/ปฏิบัติ
6. สรุปข้อมูลรายงานผู้อำนวยการเดือนละ 1 ครั้ง
7. สรุปข้อมูลรายงานประธานคณะกรรมการความเสี่ยง ทุก 6 เดือน

### ช่องทางจดหมายและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

1. **จดหมาย** เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารรับจดหมายดำเนินการตามระเบียบสารบรรณกรณีเป็น เรื่องร้องเรียน แจ้งที่ คุณจักรวาล บุญชู หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป (ยกเว้นระบุส่งผู้อำนวยการโดยตรง)
2. **ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์** ผู้รับบริการแจ้งเรื่องได้ที่เว็บไซต์โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว โดย ผู้ดูแลระบบของกลุ่มงานยุทธศาสตร์หรือประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร รับข้อมูล ดำเนินการต่อไป

เมื่อมีข้อร้องเรียนทางจดหมายหรือทางเว็บไซต์ ประธานคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร รวบรวมข้อมูล/พิจารณาแยกระดับความรุนแรง/เร่งด่วน แยกประเด็นข้อมูลเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ สิ่งแวดล้อมและชมเชย พร้อมดำเนินการเช่นเดียวกับช่องทางรับรู้ความคิดเห็น

## ช่องทางโทรศัพท์

### ในเวลาราชการ

1. ในเวลาราชการเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับโทรศัพท์ ประสานทีมรับเรื่องร้องเรียนได้แก่ คุณจักรวาล บุญชู หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฯ กรณีติดภารกิจกลุ่มงานยุทธศาสตร์รับโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนไว้ คุณจักรวาล บุญชู ติดต่อกลับสอบถามรายละเอียด กรณีนายคุณจักรวาล บุญชู ไม่อยู่ติดต่อคุณศุภยา(ฝ่ายบริหาร) รับเรื่องแทน

2. ทีมรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องและบันทึกเรื่องข้อมูล ลงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาต่อไป

3. ดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

4. แจ้งหัวหน้าฝ่าย/งาน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีข้อร้องเรียนเป็นความจริง แก้ไขเหตุการณ์ รายงานแนวทางแก้ไขกลับที่เลขาธิการกรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย และรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบ

### นอกเวลาราชการ

นอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (เจ้าหน้าที่ห้องบัตร) รับเรื่องร้องเรียน กรณีไม่เร่งด่วนปฏิบัติ เช่นเดียวกับในเวลาราชการ กรณีเร่งด่วนรับเรื่องร้องเรียน บันทึกลงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยวและแจ้งให้ทีมรับเรื่องร้องเรียนรับทราบดำเนินการต่อไป เช่นเดียวกับแนวทางรับเรื่องร้องเรียนในเวลาราชการ

โดยสรุปการรับเรื่องจากช่องทางต่างๆกรณีเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นไม่สำเร็จ ทีมรับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้อำนวยความสะดวก และคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย คณะกรรมการดำเนินการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ตรวจสอบค้นหาข้อเท็จจริงร่วมกับหัวหน้าฝ่าย/งาน กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นความจริง หัวหน้าฝ่าย/งานสรุปแนวทางปฏิบัติในการแก้ไข ส่งเลขาธิการกรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ รายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบ พร้อมทำจดหมายตอบกลับผู้ร้องเรียนและส่งผลการดำเนินการให้ประธานความเสี่ยงเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ