



# คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
โรงพยาบาลกันทรวิชัย

# คำนำ

ด้วย การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

โรงพยาบาลกันทรวิชัย จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
โรงพยาบาลกันทรวิชัย

# สารบัญ

๒

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. นิยามคำศัพท์.....	๓
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์”.....	๔
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน.....	๔
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน.....	๔
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ.....	๕
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๕
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๖
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....	๗
๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล.....	๘
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๘
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน.....	๘

## ภาคผนวก

ก. แผนผังขั้นตอนกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มหาสารคาม.....	๙
ข. แผนผังโครงสร้างกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของสำนักงาน.....	๑๐
ค. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๑๓

## ๑. บทนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ โรงพยาบาลกันทรวิชัย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล ขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้มีศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลกันทรวิชัย จะได้กล่าวต่อไป

## ๒. คำนิยาม

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการ ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข

“สำนักงาน” หมายความว่า โรงพยาบาลกันทรวิชัย

“หัวหน้าส่วนราชการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันทรวิชัย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับ โรงพยาบาลกันทรวิชัย

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของโรงพยาบาลกันทรวิชัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากหน่วยบริการ โรงพยาบาลกันทรวิชัย ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยบริการ โรงพยาบาลกันทรวิชัย รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

### ๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกันทรวิชัย ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้มีศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้มีคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

### ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกันทรวิชัย ได้มอบหมายให้มีคณะกรรมการ รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีคณะกรรมการ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่งการต่อไป

### ๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกันทรวิชัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถกรอกแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่ตู้แดงรับข้อร้องเรียน ที่มีตามจุดบริการต่างๆ

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกันทรวิชัย เลขที่ 294 หมู่ 2 ถนนถีนานนท์ ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๕๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ หมายเลข ๐๔๓ ๗๘๙๕๖๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และโทร ๐๔๓ ๗๘๙๒๐๕ ต่อ ๑๑๗

(๔) ทางเว็บไซต์ <http://kchosp.go.th>

(๕) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบด้วย
    - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
    - ๒) วัน เดือน ปี ที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
    - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
      - ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
  ๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
    ๓. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน
    ๔. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
    ๕. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
  ๖. เรื่องที่ไม่เป็นคำร้องเรียนเข้าลักษณะดังต่อไปนี้
    - ๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
    - ๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
    - ๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
    - ๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

### ๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาล

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

#### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาล มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปรายชื่อเรื่องข้อร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาล ได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปรายชื่อเรื่องข้อร้องเรียนเพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย



(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการ ข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

#### **๖.๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของโรงพยาบาล มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้**

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุป ข้อเท็จจริงและเสนอให้ผู้ประสานงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖.๑.๑ (๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาล

## ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม
1. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในโรงพยาบาล แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยข้องใจ
2.คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการในสังกัด
3.การบริหารจัดการ	การดำเนินการของส่วนราชการ ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารทั่วไปและงบประมาณ การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานบุคคล
4.วินัยข้าราชการ	การดำเนินการทางวินัยข้าราชการ และการดำเนินการทางวินัยบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลกันทรวิชัย

## ๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลกันทรวิชัย หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

## ๘. ระบบการจัดการ การติดตาม การตอบสนอง และประเมินผล

ในกรณีหน่วยงาน ได้รับข้อร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้คณะกรรมการศูนย์รับข้อร้องเรียน รับผิดชอบการ ต่อไป

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบตามที่กำหนด ( 15 วัน ) และจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ รายงานให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ ทุกระยะ 6 เดือน

## ๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๓ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	มีและประกาศใช้หลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๓ ช่องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

#### ๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

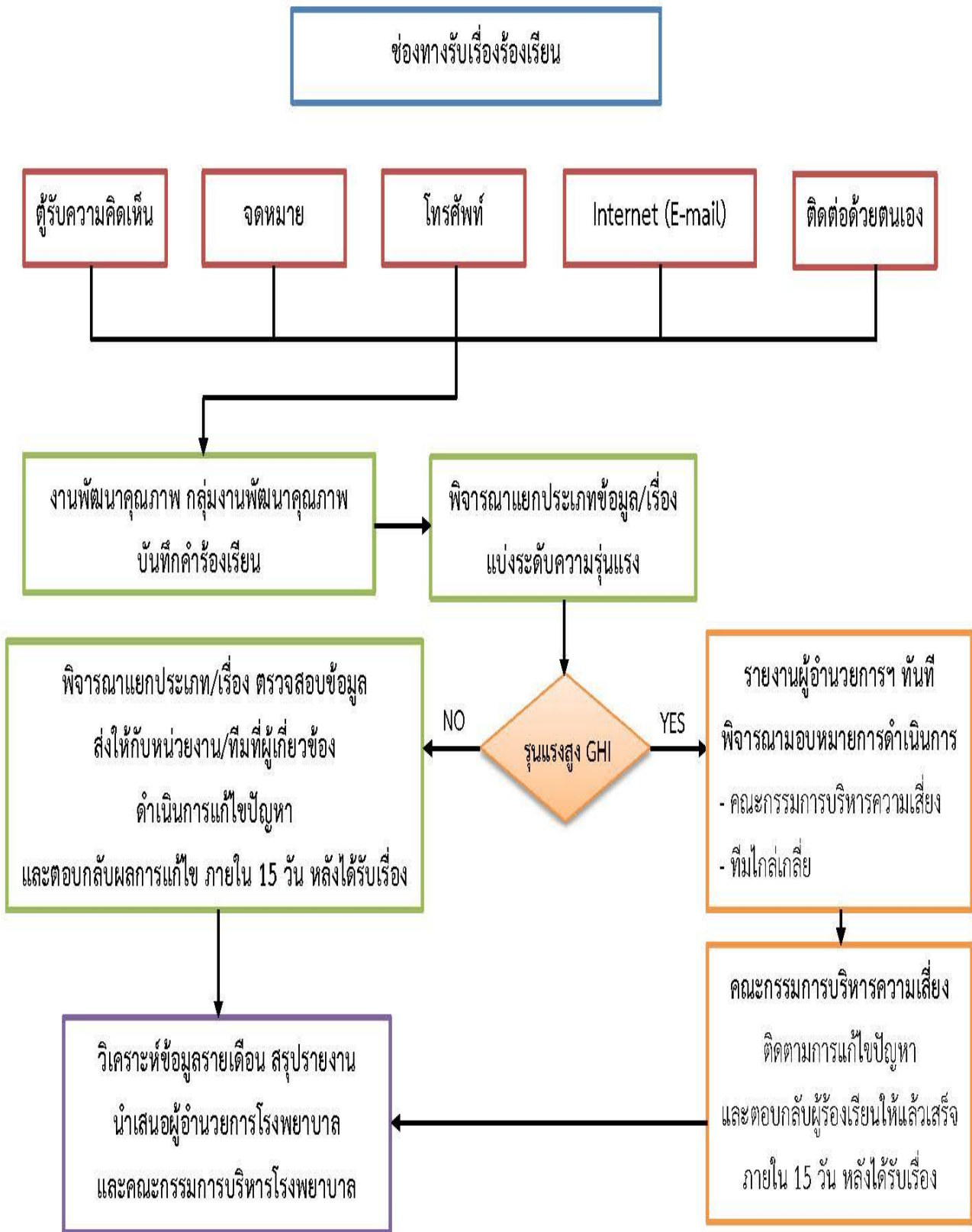
กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ทุกระยะ ๖ เดือน

## ภาคผนวก ก.

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน

ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลกันทรวิชัย

แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโรงพยาบาลกันทรวิชัย



หมายเหตุ : ระดับความรุนแรง ระดับ G คือ เสียชื่อเสียง/อาจเกิดการฟ้องร้อง ระดับ H คือ เรือกรังค่าเสียหาย ระดับ I คือ เกิดการฟ้องร้อง

แผนผังขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ผังขั้นตอนการดำเนินการ

รับเรื่องร้องเรียน  
จากทุกช่องทาง

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงาน  
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ย

ไกล่เกลี่ยได้

ยุติเรื่อง  
ภายใน 5 วัน

- แจ้งเรื่องให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์  
ทราบ  
- รายงานคณะกรรมการศูนย์ฯ  
- รายงานศูนย์ร้องเรียนฯ  
กระทรวงสาธารณสุข/สปสช.

ไกล่เกลี่ยไม่ได้

- แจ้งศูนย์ร้องเรียนฯระดับอำเภอ  
- ประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ย

ยุติได้

- แจ้งเรื่องให้ผู้ร้องเรียนร้อง  
ทุกข์ทราบ  
- รายงานคณะกรรมการศูนย์ฯ  
- รายงานศูนย์ร้องเรียนฯ  
กระทรวงสาธารณสุข/สปสช.

ยุติไม่ได้

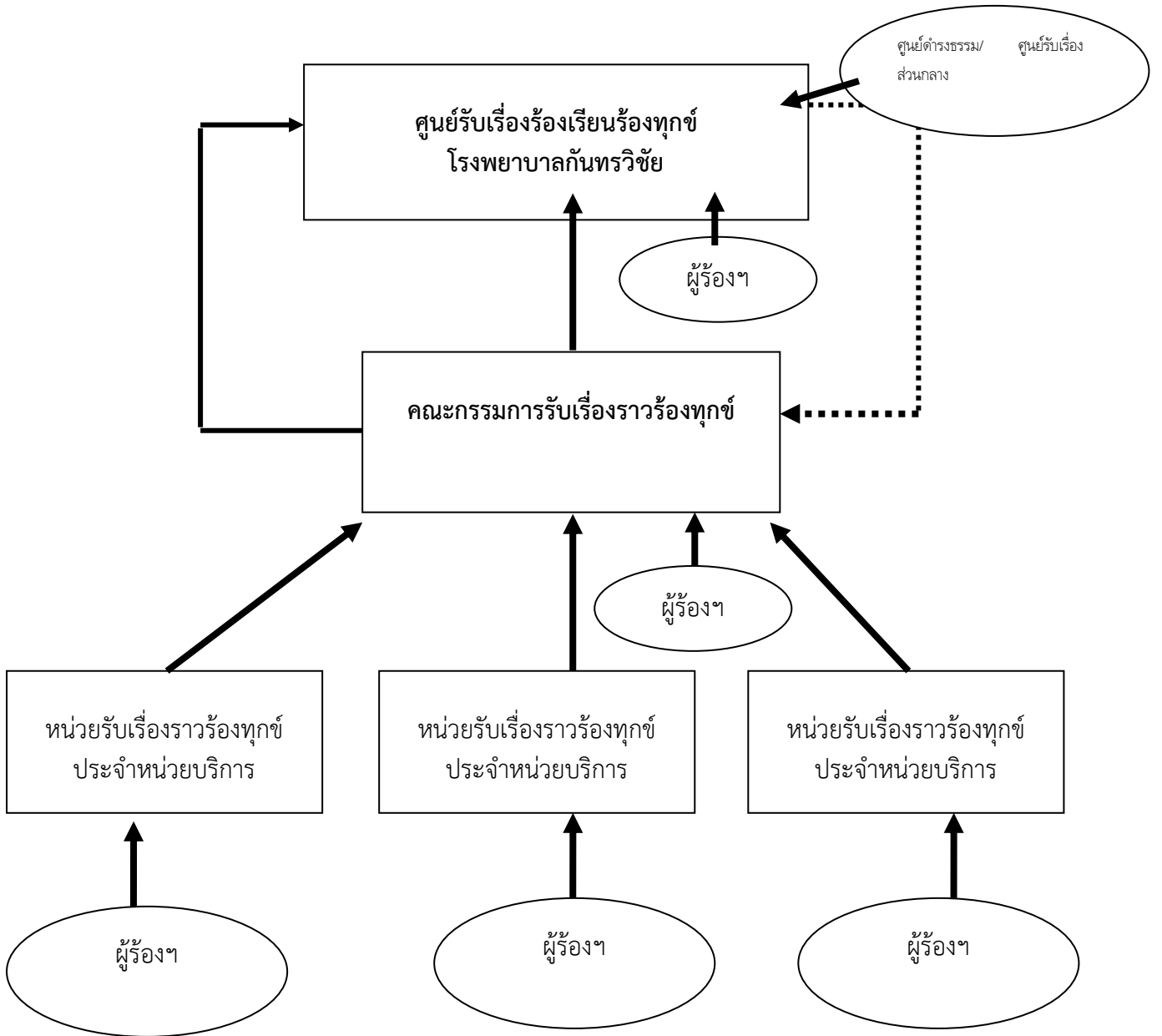
-แจ้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ  
พิพาททาง  
สาธารณสุข สสจ.มค.

## ภาคผนวก ข.

การรับเรื่องของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



### การรับเรื่องของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



## ภาคผนวก ค.

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์  
ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกันทรวิชัย  
ตามประกาศโรงพยาบาลกันทรวิชัย  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกันทรวิชัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกันทรวิชัย	
ชื่อหน่วยงาน	โรงพยาบาลกันทรวิชัย
วัน/เดือน/ปี	๒ มีนาคม ๒๕๖๓
หัวข้อ	คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
Link ภายนอก	.....
หมายเหตุ .....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล รุ่งนภา ทองขำนิ (นางรุ่งนภา ทองขำนิ) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง เจษฎา พัชรเวทิน (นายเจษฎา พัชรเวทิน) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันทรวิชัย วันที่ ๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ พรพิมล ชองเหล็กนอก (นางสาวพรพิมล ชองเหล็กนอก) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา วันที่ ๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	