



คู่มือการปฏิบัติงาน
ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลยางชุมน้อย

303 หมู่ 7 ต.ยางชุมน้อย อ.ยางชุมน้อย จ.ศรีสะเกษ 33190 โทร. 045-687262

โทรสาร 045-687041

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนน้อย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลชุมชนน้อย ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลชุมชนน้อย

1 มีนาคม 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
-วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	1-2
-ระดับข้อร้องเรียน	3
-รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4-5
-ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	6
ภาคผนวก	
-แบบรับเรื่องร้องเรียน	8

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลยางชุมน้อย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลยางชุมน้อย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

3. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลยางชุมน้อยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลยางชุมน้อย

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. งานบริหาร : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด
2. กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรรวม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจาก สิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ
3. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการ (อาหาร, ยา เครื่องสำอาง , เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท , ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ) การควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์ และบุหรี่ยี่
4. กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มการพยาบาล : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของหน่วยบริการ และความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ทางสุขภาพ / การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลยางชุมน้อย

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ รพ.ยางชุมน้อย/ขอสิทธิ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการของโรงพยาบาลยางชุมน้อย - การสอบถามข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค - ข้อมูลสถิติโรค - ข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการ	ไม่เกิน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อเรียนของหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัด รพ.ยางชุมน้อย	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 30 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนพิเศษ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียว	- การเรียกร้องให้ รพ.ยางชุมน้อย ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน 60 วันทำการหรือตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้นๆ	รพ.ยางชุมน้อย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สสจ.ศรีสะเกษ / โรงพยาบาลสังกัด สสจ.ศรีสะเกษ

4. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.3 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากร ภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงาน อื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอข้อมูล, การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การขึ้นทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าล่าช้า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนต่างๆ เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1)

แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ) ได้เสร็จสิ้นภายใน 3 วันทำการ เป็นต้น ส่วนข้อร้องเรียนระดับ 2 และระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพูดจาไม่สุภาพ และขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

6.2 เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทราบ หลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือจาก เจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาหาสาเหตุปัญหาและแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงาน เบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน 20 วัน) ให้ผู้อำนวยการทราบภายใน 5 วัน ทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึก ข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความให้ผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบ ภายใน 5 วันทำการหลังจากได้ดำเนินการแก้ไข และหน่วยงานติดตามของโรงพยาบาลอย่างขุมน้อย จะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ได้บันทึกเสนอผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริง

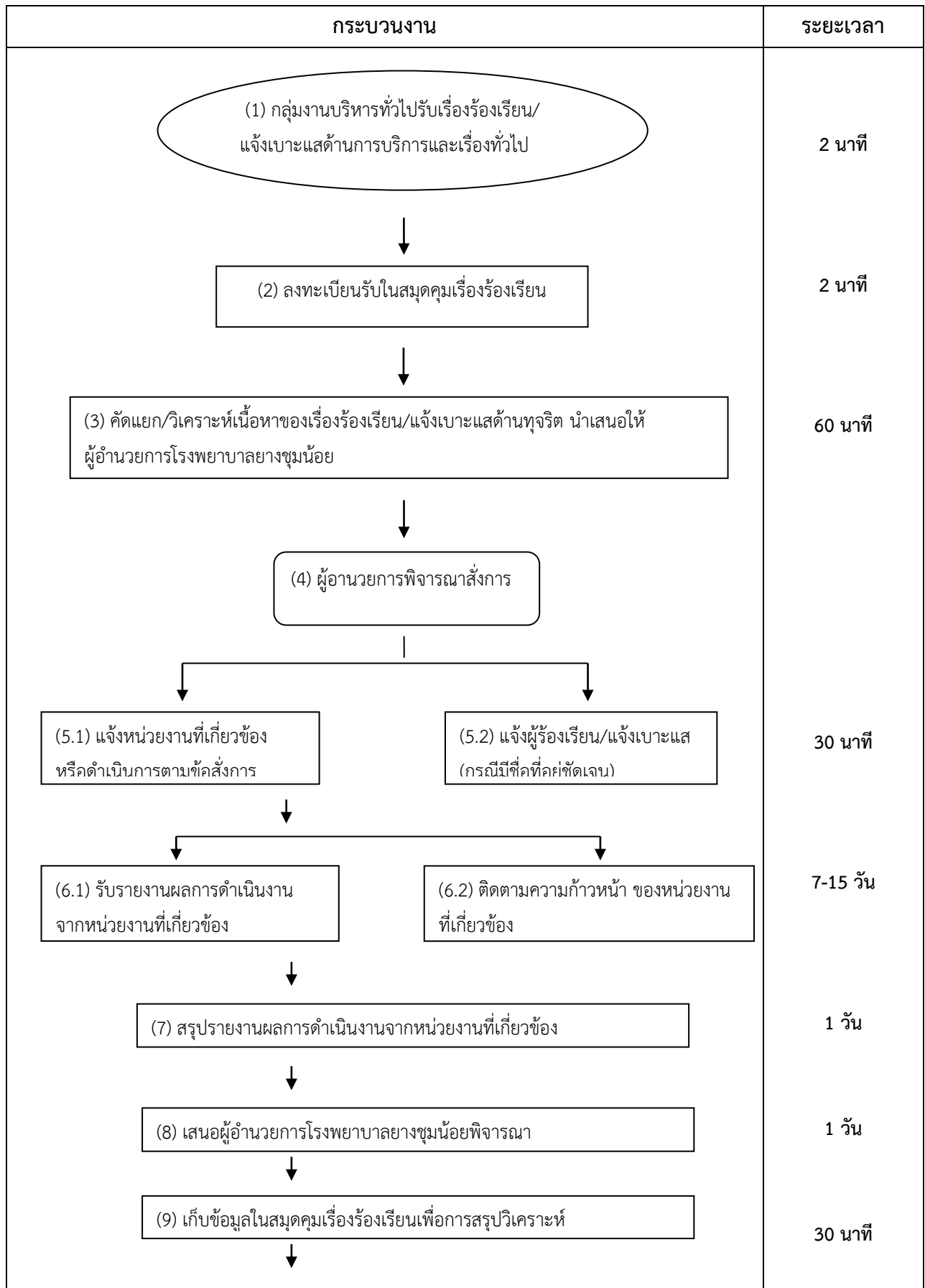
(7) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการแก้ไข เช่นการชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา 41 ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนได้ทำบันทึกเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อให้มีการทบทวนหาสาเหตุ ข้อเท็จจริงต่อไป

7.2. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ 3 แล้ว ต้องดำเนินการไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย เรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม หรือการชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา 41 ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็น

หน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการ ไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้
ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งความก้าวหน้าเป็นระยะตามความ
เหมาะสม แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



(10) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางชุมน้อย (รอบ12 เดือน)	1-3 วัน
<p>↓</p> <p>(11) กลุ่มงานการพยาบาลเก็บเรื่อง</p>	1 วัน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ โรงพยาบาลยางชุมน้อย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางชุมน้อย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังโรงพยาบาลยางชุมน้อย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้

.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....