



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหางดง

คู่มือการดำเนินการร้องเรียน โรงพยาบาลหาดใหญ่

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหาดใหญ่
มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดตามระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่
กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย /
การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป , องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน , ผู้รับบริการ , ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อ
มายังโรงพยาบาลหาดใหญ่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /

การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหาดใหญ่

หน่วยงาน = โรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่
เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ คือ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ในระดับหน่วยงาน/รายบุคคล	ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ที่รุนแรงต้องแก้ไขในระดับโรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือไม่พึงพอใจ หรือไม่ได้รับความสะดวก แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่พึงพอใจได้รับความเสียหายรุนแรงไม่สามารถ แก้ไขได้ในหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความสะดวกต่าง ๆ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล - การร้องเรียนที่หลายหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้อง
เวลาในการตอบสนอง	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ไม่เกิน ๗ วันทำการ (ชี้แจงผู้ร้องเรียน)	๗ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ) ๓๐ วันทำการจัดการให้เสร็จสิ้น
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน / ฝ่าย เจ้าของเรื่อง	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน / โกล่เกลี่ย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหาร ฯ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ๆ จะต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์
รับเรื่อง / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วันทำการ	เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ประสานและ ส่งต่อให้นางดวงดาว ลิขิตระการ และหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายรับ เรื่องบันทึกในแบบบันทึกรับเรื่อง ร้องเรียน
หนังสือ / จดหมาย / ใบรายงานความ เสี่ยง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ไม่เกิน 3 วันทำการ (นับ จากวันที่หน่วยงานลงเลข รับหนังสือ / จดหมาย)	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเป็นผู้ส่ง การแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้อง ทุกข์
เว็บไซต์ / facebook	ทุกวันหลังเลิกงาน	ไม่เกิน 3 วันทำการ	ผู้ดูแล (Admin) พิมพ์ข้อความที่ ร้องเรียนส่งแจ้งให้นางดวงดาว ลิขิตระการและหรือ ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย นำมาบันทึกลงในแบบ บันทึกรับเรื่องร้องเรียน
กล่องรับข้อ ร้องเรียน / กล่อง แสดงความคิดเห็น (มีทุกหน่วยงาน)	ทุกวันจันทร์	ภายใน 7 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดกล่อง/ หัวหน้าทุกหน่วยงานรับผิดชอบจุด งานของตัวเอง ส่งข้อร้องเรียนให้ นางดวงดาว ลิขิตระการ แก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที
อื่น ๆ เช่นมา ร้องเรียนด้วยตนเอง จากส่วนราชการ ต่าง ๆ ส่งมาให้ ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 7 วันทำการ	เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้มาร้องเรียน ขึ้นมาที่ห้องกลุ่มการพยาบาลชั้น 5 หรือกลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อรับ เรื่องและประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

* ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่

* ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

* ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือคณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลหาดง หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการโดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรณีที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งภายใน ๑ วันทำการ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหาข้อมูลแก้ไขปรับปรุงให้เสร็จภายใน ๒ วันทำการ แล้วแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ ถ้าไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ ให้ส่งเรื่องกลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แล้วทางศูนย์ฯ ต้องพยายามติดต่อแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ความไม่พึงพอใจไม่ได้รับความสะดวก ซึ่งสามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงานนั้น ๆ ได้ กำหนดตอบข้อร้องเรียนกลับภายใน ๗ วันทำการ

๕.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๓๐ วันทำการในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นต้องดำเนินการต่อโดยคณะกรรมการใกล้เคียงหรือขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ ระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จ อาจไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน ต้องแล้วแต่ความเหมาะสมเป็นรายกรณี

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒
เจ้าหน้าที่ ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกแบบฟอร์มส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการส่งแบบฟอร์ม ส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

๖.๒ ภายหลังจากที่หน่วยงาน หัวหน้า ได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ ฯ หรือได้รับบันทึกแบบฟอร์มจากเจ้าหน้าที่ ฯ ให้หาข้อมูล/กำหนดแนวทางปฏิบัติ ภายใน ๓ วันทำการ แล้วแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ ถ้าไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ ให้หัวหน้าหน่วยงานแจ้งมาที่ศูนย์รับเรื่อง ฯ ถ้าสามารถดำเนินการได้ให้ ให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง สำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์ของโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๐ วันทำการ หรือถ้าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ให้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อาจพิจารณาเป็นผู้แจ้งกลับ

(๗) การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดใหญ่ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข / ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลหาดใหญ่ ให้จัดทำหนังสือส่งต่อไปยัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหาดใหญ่ เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือภายใน ๗ วันทำการ

กรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นสามารถดำเนินการแก้ไขในโรงพยาบาลได้ ให้ประธานทีมงาน / คณะกรรมการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับแบบส่งต่อเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๕ วันทำการ จากนั้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลกลับไป ผู้ร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการ

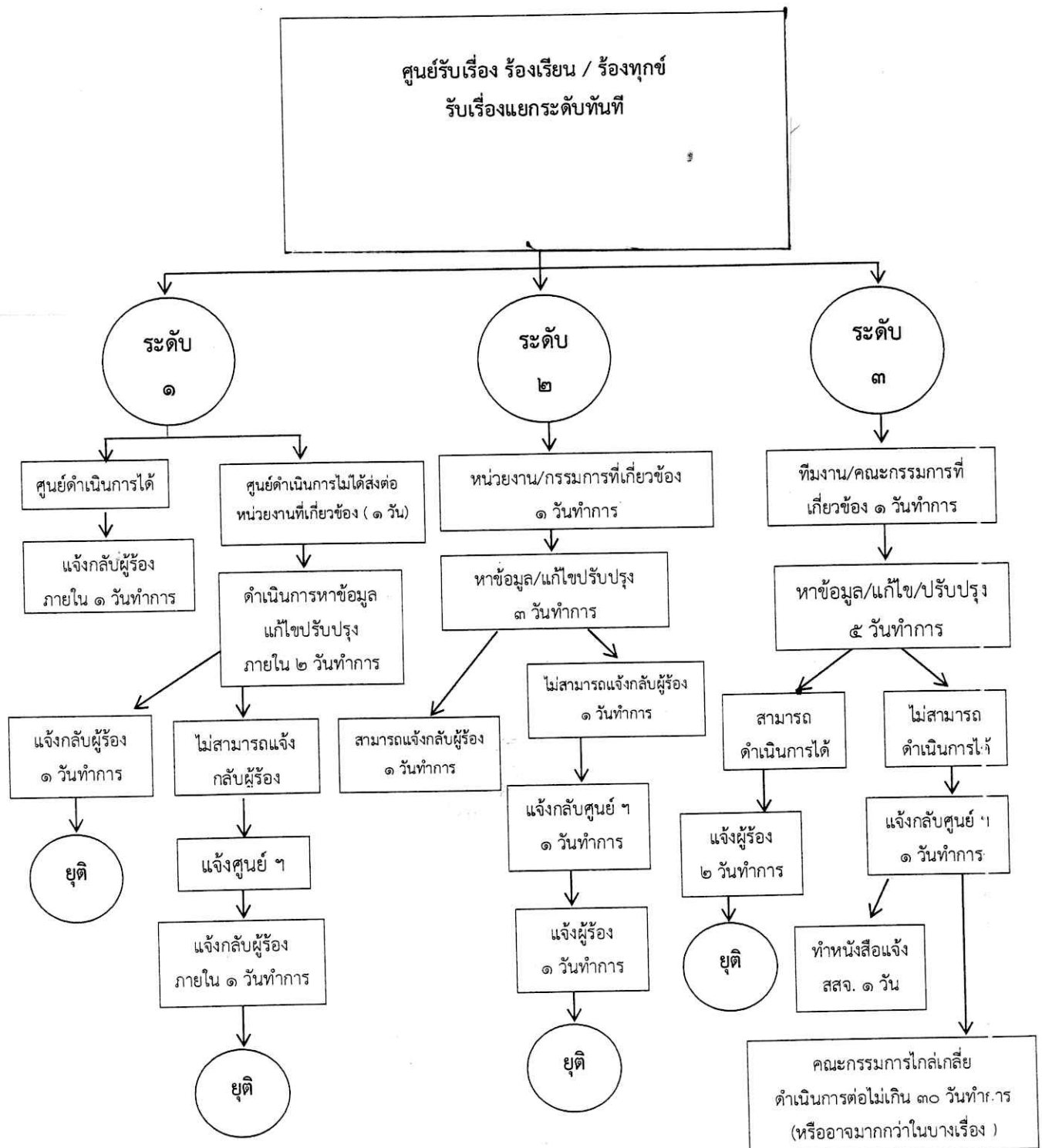
(๘) การติดตามการประเมินผลและรายงาน

๘.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งแบบส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงาน / ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ไม่เกิน ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหากลุ่มงาน / ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือแบบส่งต่อเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการจัดการร้องเรียนไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ

๘.๓ หน่วยงาน / คณะกรรมการใกล้เคียง / คณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการส่งต่อเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการหาข้อมูล ข้อเท็จจริงและประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ประชุมเพื่อจัดการเบื้องต้น รวมทั้งวางแผนทำแนวทางปฏิบัติ สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบภายใน ๕ วันทำการ แล้วส่งเอกสารข้อมูลทั้งหมดมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

Flow กระบวนการปฏิบัติ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลหาดง



กรณีเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงมากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องรายงานผู้อำนวยการทันทีที่ได้รับรายงาน/ รับเรื่อง และให้ผู้อำนวยการรายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ทันที และแจ้งคณะกรรมการใกล้เคียงรับดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ

๘.๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน และลงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่โปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ให้นำส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)