

คู่มือปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย  
งานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลชุมแสง  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยงเรื่อง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกประเภท ประกอบด้วย ด้านคลินิก ระบบบริการ สิ่งแวดล้อมความปลอดภัย พฤติกรรมบริการและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลชุมแสงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลชุมแสง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) จึงจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องภายใน โรงพยาบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง

๓๑ มกราคม ๒๕๖๕

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอโรงพยาบาลชุมแสงจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมแสงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชุมแสงมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลชุมแสงทราบกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางกรร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึง ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีระบบรองรับบริการให้ข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหาตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

โรงพยาบาลชุมแสง กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้านคือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงง่ายมีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน
๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๔ คน นอกเวลาราชการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องเรียนระดับองค์กรจากคณะกรรมการบริหารจำนวน ๘ คน และกำหนดให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานมีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น ณ หน่วยบริการ
๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท
๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน รายงานความเสี่ยงในระบบบริหารความเสี่ยงและบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๘ และ ม.๔๑

๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและร่วมมือกับภาคีต่าง ๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิโดยชอบทางกฎหมายของประชาชน คั้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบร่วมกัน

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้ สืบค้นข้อมูล

๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการเช่นขอรับคำปรึกษากฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ แจ้งความประสงค์การได้รับการคุ้มครองสิทธิตามพรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนดขออนุมัติ/ขออนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ตามสิทธิ

ของประชาชน

##### วิธีดำเนินการ

**การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่าง ๆ** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

**การขออนุมัติ/อนุญาต** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการภายใต้ข้อกำหนดและระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาตถือว่ายุติ

- ในกรณีที่เกิดความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วันและเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๓๕๓๐๗๑

##### การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

**๑. บุคคลเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมแสง**ทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูลเบื้องต้นแล้วส่งต่อให้มูลนิธิศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารถส่งผู้ร้องเรียนเข้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ให้จัดส่งทันที และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้นข้อเท็จจริง ช่วยแก้ไขปัญหาและแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่งผู้บริหารทราบ

**๒. จดหมายจากตุ้รับความคิดเห็น** ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/ ๗ วัน จดหมายราชการ งานธุรการรับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ให้ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความเสียหาย)

**๓. โทรศัพท์** หมายเลข ๐๕๖-๒๘๒๒๒๓ ๐๕๖ - ๓๕๓๐๗๑ ๑๓๓๐ จุดรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาราชการถึง ๑๖.๓๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่หน่วยงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินเป็นเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รับเรื่อง กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยสำเร็จ/หรือไม่สำเร็จ รายงานเข้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในวันถัดไปเมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแจ้งผลต่อผู้ร้องถือว่ายุติ

**๔. สื่อ Online** ศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงานหากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Online ส่งเอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบเมื่อเสร็จสิ้น ถือว่ายุติ

**๕. บัตรสนเทศ/แจ้งเบาะแส** ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล

## **๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ บันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้นข้อเท็จจริง สอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ แยกประเภทคำร้องเพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าพัสดุเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- **กรณีข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการสอบสวนและการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้ร้องไม่พอใจถือว่ายุติ

- **กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลชุมแสงรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสบทราบ

กรณีที่เป็นเรื่องข้ามหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ส่งต่อเรื่องภายใต้หนังสือราชการให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไปภายใน ๓ วันแล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบการติดต่อกลับจากหน่วยงานนั้น หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง

## **๕. สถานที่ตั้ง**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสงตั้งอยู่ภายในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เลขที่ ๑๕๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลเกยไชย อำเภอชุมแสงจังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๒๐

## **๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## **๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

**บทที่ ๑**  
**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**  
**คำจำกัดความ**

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

**หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอชุมแสง

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียนแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่นข้อร้องเรียนทั่วไป ,การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ **การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลชุมแสง (จดหมาย/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๓๕๓๐๗๑ , ๐๕๖-๒๘๒๒๒๓, ๐๕๖-๒๘๒๒๖๘
๕. ร้องเรียนทาง Face Book Chumsaeng Hospital



# Risk Management

## การบริหารความเสี่ยง

เจ้าหน้าที่ ร่วมค้นหาและรายงานความเสี่ยง



Vision  
Goals  
Success

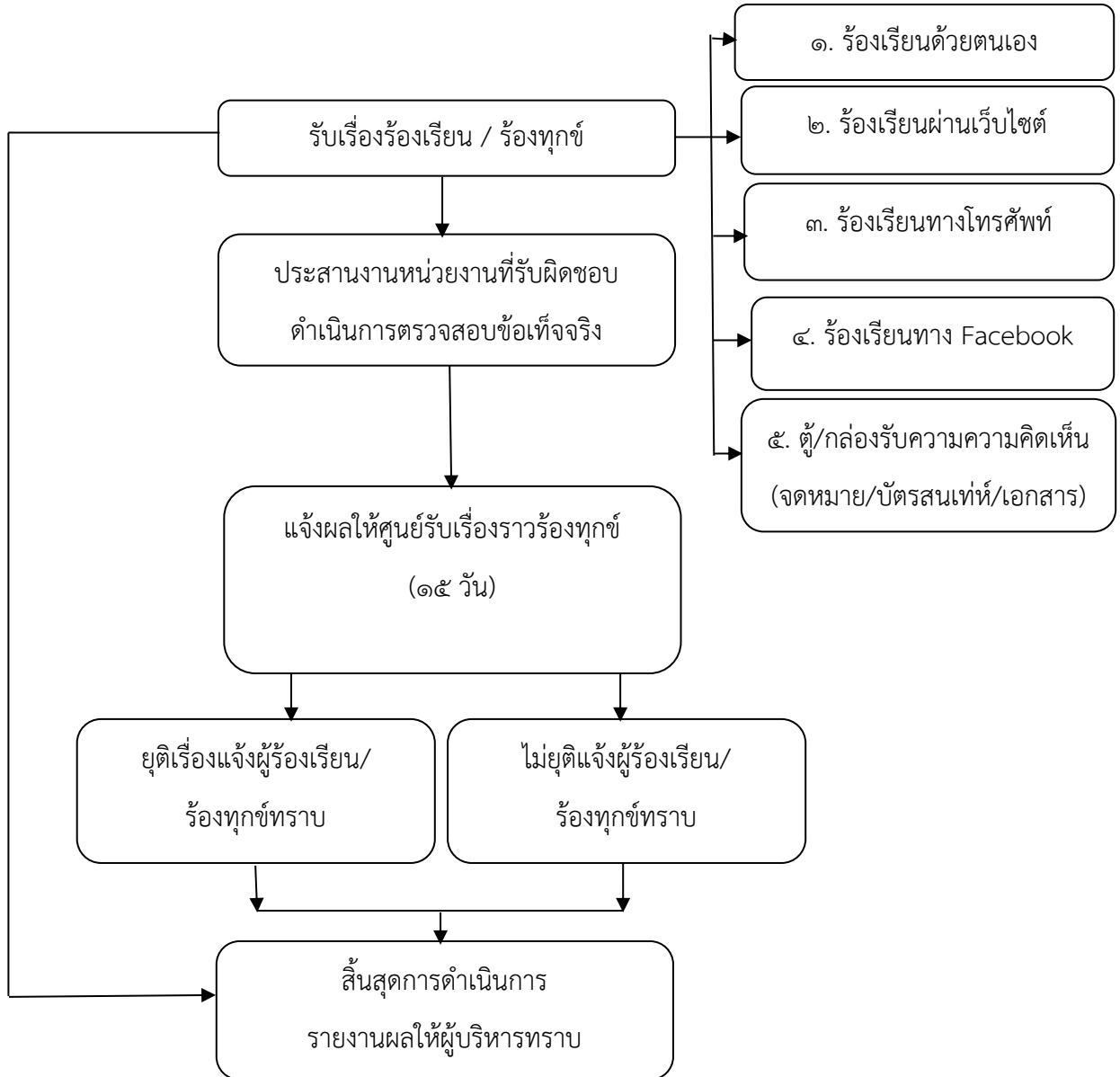
ส่งรายงานความเสี่ยง  
Scan QR Code

ง่ายสะดวก รวดเร็ว  
ส่งข้อมูลได้ทันที

Thank you  
RM TEAM

## บทที่ ๒

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



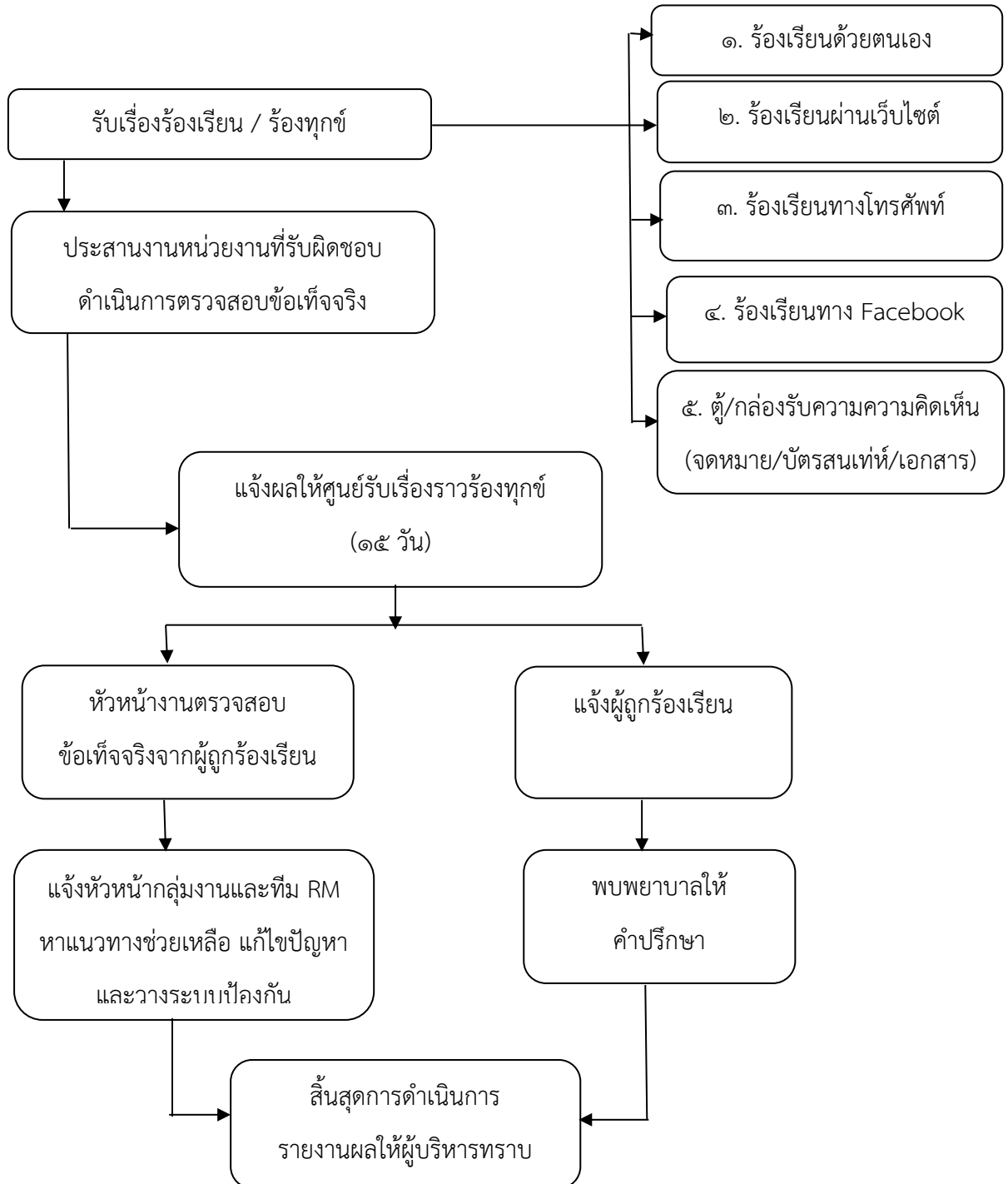


## บทที่ ๓

### การดูแลผู้ถูกร้องเรียน (Personnel Safety)

เมื่อเกิดเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนจะรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม สูญเสียความเป็นปกติสุขในชีวิตประจำวัน มีความวิตกกังวลในสิ่งที่เกิดขึ้น และคาดหวังในสิ่งที่ไม่รู้ไปในทางที่เลวร้าย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีลักษณะอารมณ์ พฤติกรรม ไปในทางวิตกกังวล กลัว โกรธ ซึมเศร้า แพทย์และพยาบาลเฉพาะทางด้านจิตเวช จะเข้าใจวิธีให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ โดยให้การประคับประคองด้านจิตใจผู้ถูกร้องเรียน โดยการให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ ปกป้อง ให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือตามระบบ และให้การปกป้องอย่างเหมาะสม ซึ่งโรงพยาบาลชุมชน มีพยาบาลเฉพาะทางด้านจิตเวช และแพทย์ที่มีความรู้ด้านจิตเวช สามารถให้ความช่วยเหลือประคับประคองจิตใจ ให้ผู้ถูกร้องเรียนสามารถเข้าถึงบริการ เพื่อบรรเทาความทุกข์หรือความไม่สบายใจที่เกิดขึ้นได้

## แผนผังกระบวนการดูแลผู้ถูกร้องเรียน (Personnel Safety)



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลชุมแสง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนจากตู้รับเรื่อง	ทุกวันศุกร์	ภายใน ๑- ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๗ วันทำการ	

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### **มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลชุมแสงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง  
อาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)**

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลชุมแสง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ที่...../.....

โรงพยาบาลชุมแสง  
๑๕๐ หมู่ ๓ ตำบลเกยไชย  
อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๒๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลชุมแสง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลชุมแสง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริง โดยสรุปว่า

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

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้าน พร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๕๖-๓๕๓๐๗๑ , ๐๕๖-๒๘๒๒๒๓ , ๐๕๖-๒๘๒๒๖๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแสง  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์  
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมแสง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแสง	
<p>ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ วัน/เดือน/ปี: หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก: หมายเหตุ:..... ..... .....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>นางรดา บุญเสื่อ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>นางสาวบุญญธิดา ยาอินทร์ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>นางสาวนวนันท์ สัมพันธ์มิตร ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๕</p>	