

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป



โรงพยาบาลดงเจริญ  
อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลดงเจริญ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร

### ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลดงเจริญ เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอดงเจริญ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และ ภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลดงเจริญปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลดงเจริญ จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทาง การแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนด ขั้นตอน และกรอบเวลาในการ ตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็น มาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกใน การสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่าง โปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ” ( Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนด เป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ ประเมินหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาล ดงเจริญ เป็นจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การ ประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลดงเจริญ จังหวัด พิจิตรให้มี ประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลดงเจริญ จังหวัดพิจิตร สอดคล้องกับ เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ( PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

## ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลดงเจริญ จังหวัดพิจิตร ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลดงเจริญ (รายไตรมาส) การวิเคราะห์ และ สรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อ ร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

## คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อ ร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจ จะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ร้องเรียนร้อง ทุกข์โรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลดงเจริญได้รับจากหน่วยงาน หรือ ส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลดงเจริญสามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงใน พื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง อัน เนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิด กฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาล ดงเจริญ

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลดงเจริญผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาล ดงเจริญ

### ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลดงเจริญ
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๐๓๙๗๙๐, ๐ ๕๖๐๓๙๗๙๑
- ๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลดงเจริญ ๑๑๑ หมู่ ๒ ตำบลสำนักขุนเณร อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร ๖๖๒๑๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๐๓๙๗๙๐
- ๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลดงเจริญ จำนวน ๑ จุด
- ๕) ทาง Internet : <http://dirhos.com> เมนู “ ติดต่อ/ร้องเรียน ”
- ๖) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

#### ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลดงเจริญ และกำหนดหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
- ๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

#### ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ดงเจริญต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ดงเจริญ (แบบที่ ๑) การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์บันทึก รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลข โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหาร ทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อ ร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับ เรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วัน แจ้ง ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผล ให้ทราบ อีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทัน ภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

### การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

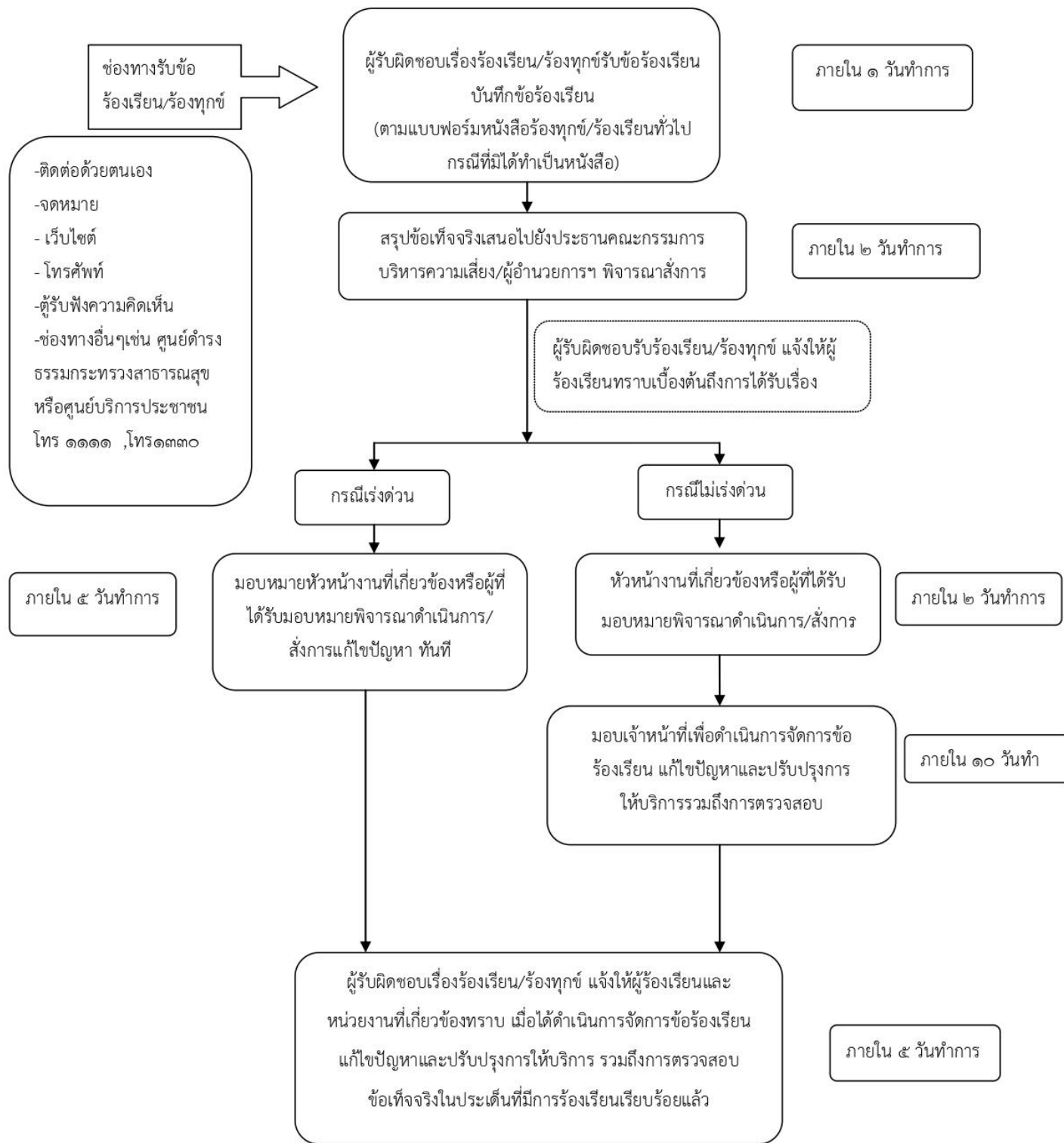
๑) ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน ทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำ ข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

### ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่โดยปกติไม่นำเข้า กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการ ให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนา คุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ต่อไป

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลดงเจริญ



## แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลดงเจริญ

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

## 1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1.....

.....

2.2.....

.....

2.3.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบที่ ๒

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน...โรงพยาบาลตงเจริญ...ไตรมาสที่ ..... ปีงบประมาณ .....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร

๔) Internet ๕) ผู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน ภายหลัง



## แบบสรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ.....  
ตั้งแต่ (.....)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ		
๒	โทรศัพท์		
๓	ไปรษณีย์		
๔	มาด้วยตนเอง		
๕	เว็บไซต์		

๒. ตารางแสดงประเภทเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ.....  
ตั้งแต่ (.....)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ		
๒	พฤติกรรมบริการ		
๓	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)		
๔	สิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่		
๕	อื่นๆ		

๓. ตารางแสดงประเภทเรื่องร้อง/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ปีงบประมาณ.....  
ตั้งแต่ (.....)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ราคากลาง		
๒	คุณลักษณะเฉพาะ		
๓	การประกวดผู้ชนะ		
๔	การตรวจรับพัสดุ		
๕	การเงิน		