

คู่มือรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการและ  
การทุจริตประพฤติมิชอบ  
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพนมสารคาม  
ของ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลพนมสารคาม

## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพนมสารคาม

### ๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการสืบค้นข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการสืบค้นข้อเท็จจริงและประสานข้อมูลผู้ร้องเรียน

และนำเข้าสู่การตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และทบทวนในคณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำโรงพยาบาลพนมสารคาม และรายงานสรุปผลการไกล่เกลี่ยในการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

### ๓.คำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะหมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือนำเสนอ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆของโรงพยาบาล
- ผู้ร้องเรียนหมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหมายถึงช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ และร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์โรงพยาบาล Line facebook E-mail หรือช่องทางอื่นๆ

● การจัดการข้อร้องเรียนหมายถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นคำชมเชย การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงาน สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

● การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้นหมายถึงการที่ทีมเจรจาต่อรองฯ เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

● คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

● ระดับความรุนแรงแบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ของโรงพยาบาล	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

#### ๔.นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดช่องทางและข้อปฏิบัติกรรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการตรวจสอบรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เป็นประจำทุกวันทำการ โดยกำหนดข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเข้าทะเบียนเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน
จดหมาย	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ได้รับจดหมาย)
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียนมาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
เว็บไซต์	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน
E-mail	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน
เฟซบุ๊ก	ทุกครั้งที่มีการแจ้งเตือนในระบบ ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	ภายใน ๑ วัน
Line	ทุกครั้งที่มีการแจ้งเตือนในระบบ ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	ภายใน ๑ วัน
ผู้รับข้อร้องเรียน	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน

๔.๔ ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

#### ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพนมสารคาม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๑๑๔๐ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพนมสารคาม)

## (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๒.๑) โทรศัพท์

(๒.๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียน

(๒.๓) หนังสือ/จดหมาย

(๒.๔) ช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook E-mail Line Website รพ. เป็นต้น

(๒.๕) ผู้รับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๒.๖) อื่นๆ

## (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

(๓.๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

(๓.๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนควรระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ ลงลายมือชื่อ หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## (๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

(๔.๑) โรงพยาบาลพนมสารคาม จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

## (๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

สรุปผลการร้องเรียนภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน

## การรับเรื่องร้องเรียน

### ๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยาทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล
- อื่นๆ

## ๒. ช่องทางการร้องเรียน

- (๑) โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : ๐๓๘-๕๕๑๔๔๔ , ๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ ๑๑๔๐
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริเวณชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติอุบัติเหตุ-ผู้ป่วยนอก
- (๓) จดหมาย : โรงพยาบาลพนมสารคาม ๔๙๐ ม.๔ ต.ท่าถ่าน อ.พนมสารคาม จ.ฉะเชิงเทรา ๒๔๑๒๐
- (๔) เว็บไซต์ : <http://www.phanomsarakhamhospital.com>
- (๕) E-mail : [phanomsarakham.hospital@gmail.com](mailto:phanomsarakham.hospital@gmail.com)
- (๖) เฟสบุ๊ก : โรงพยาบาลพนมสารคาม
- (๗) Line : โรงพยาบาลพนมสารคาม
- (๘) ผู้รับข้อร้องเรียน : บริเวณชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติอุบัติเหตุ-ผู้ป่วยนอก

## ๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง“ขอแนะนำ/การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด(กลุ่มทำหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

## แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- (๑) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน
- (๒) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่	หมายเลขติดต่อ
๑	นางวีรานันท์ ศิลประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประสานเรื่องสู่ คณะกรรมการสืบค้น ข้อเท็จจริงและ คณะกรรมการไต่ เถียง	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๔๐
๒	น.ส.สุพธินี สังข์พันธ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	รับข้อมูลและ ลงทะเบียนข้อมูล เรื่องร้องเรียน	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๔๐
๓	น.ส.อุษามาส โสกุล	นักวิชาการสาธารณสุข	ประสานและเจรจา ไต่เถียงเรื่อง ร้องเรียน	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๐๗
๔	นายศรธรรม เรืองฤทธิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ผู้ดูแลระบบและ รวบรวมข้อมูล	๐๓๘-๕๕๑๘๘๘ ต่อ๑๑๔๐