

คู่มือ

ปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๓. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
- ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ รพ.สต.	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ.สต.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ.สต.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ.สต. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.

๔. ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ

๑) จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำ รายงานเสนอคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๒) จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเจรจา ไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง และจัดการแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการ บริหาร รพ.สต. เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๓) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ๑) ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น
- ๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น
- ๖) ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น
- ๗) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

ขั้นตอนที่ 3 การรับข้อร้องเรียน

- ๑) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑)

ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการฯ ของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

- ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก
- ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่
- ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง

ขั้นตอนที่ ๕ การจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ผู้ประสบเหตุการณ์

- ๕.๑.๑ ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
- ๕.๑.๒ กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- ๕.๑.๓ กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของ รพ.สต. เป็นต้น ให้ประสานไปที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๕.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- ๕.๒.๑ รับและส่งข้อมูลร้องเรียน ให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการต่อไป
- ๕.๒.๒ พยายามแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า เพื่อลดความรุนแรง หรือยุติข้อขัดแย้ง ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น โดยรับฟัง อธิบายชี้แจง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ

๕.๒.๓ บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน ผลการแก้ไขปรับปรุงในทะเบียน/แฟ้มเก็บข้อมูลของหน่วยงาน

๕.๓ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๕.๓.๑ ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๕.๓.๒ ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

๕.๓.๓ จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

๕.๓.๔ กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติในระดับหน่วยงานได้ ให้รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อดำเนินการต่อไป

๕.๔ คณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

๕.๔.๑ ดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง

๕.๔.๒ แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๕.๔.๓ เสนอข้อคิดเห็นและรายงานต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสамง่าม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๖ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

ให้ รพ.สต. จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ ๑-๔ เพื่อเสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสамง่ามทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

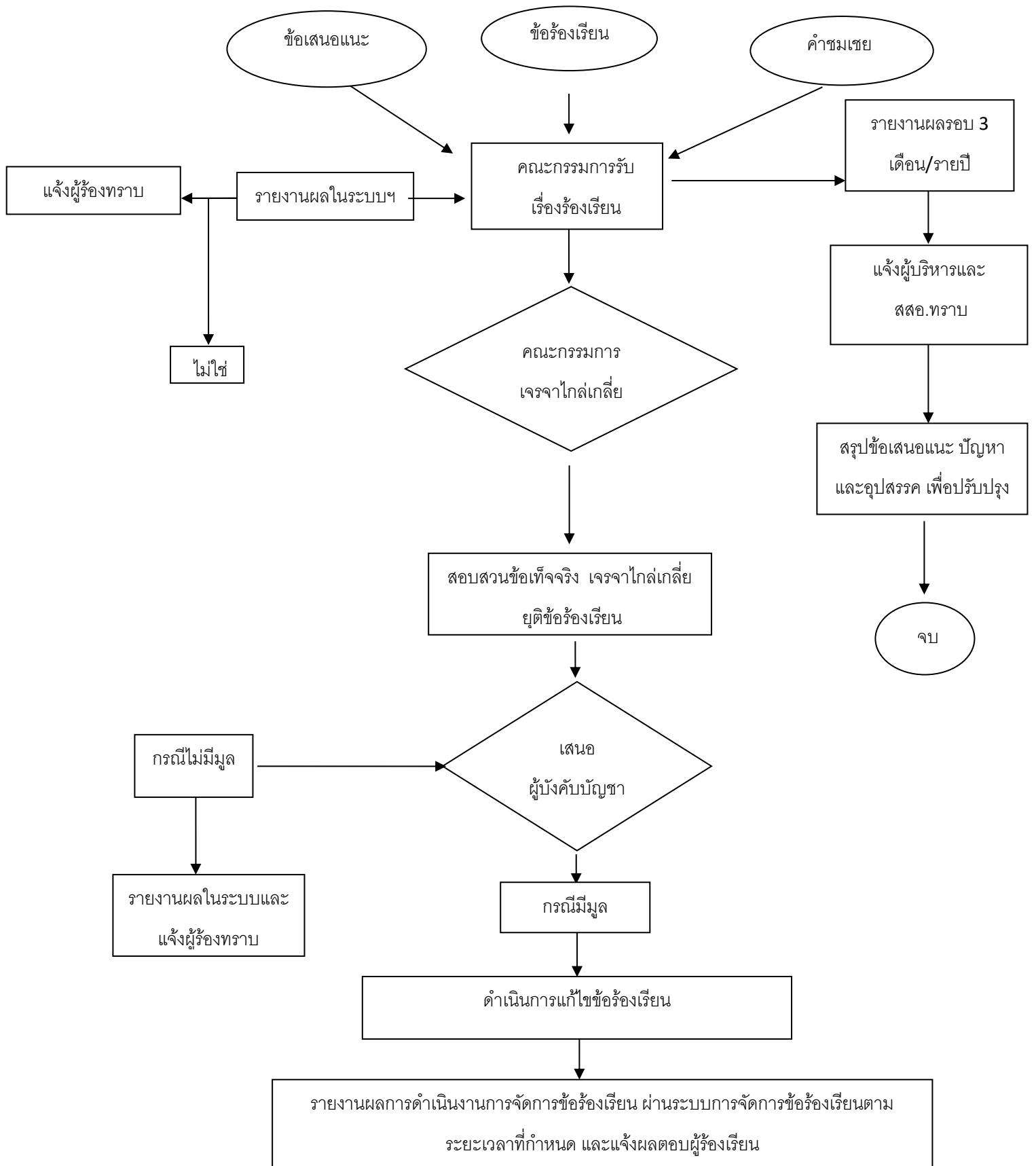
ขั้นตอนที่ ๗ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย นำข้อร้องเรียนต่างๆ มาวิเคราะห์ ทบทวน เพื่อพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการป้องกัน และแก้ไขปัญหาดังกล่าว

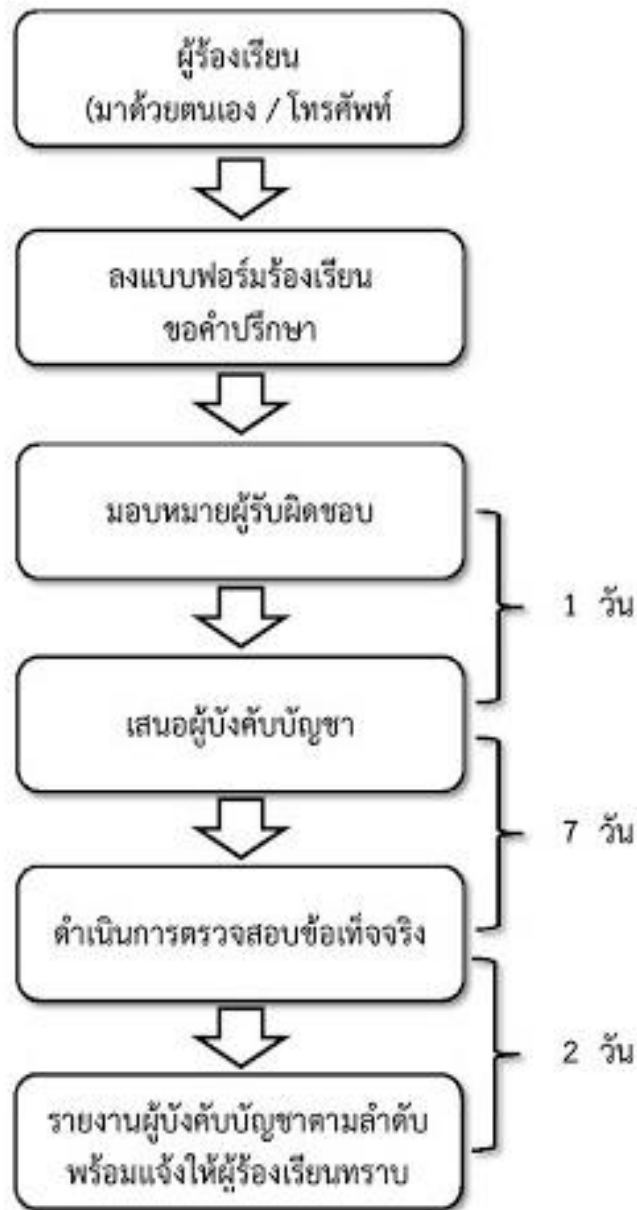
ขั้นตอนที่ ๘ การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามาปฏิบัติ

ให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคน นำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้ทบทวน และวางแนวทางป้องกันไว้ไปปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน



แผนผังการรับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร



รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน 10 วัน

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

(๑) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน (ส่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุก ๓ เดือน)

ผู้รับผิดชอบหลัก : นายนนท์ ทีชะภรณ์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์	
๑				
๒				
๓				
๔				
๕				
๖				