



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสบปราบ

สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดลำปาง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสบปราบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสบปราบ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ใช้เป็นแนวทางในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ อย่างมีประสิทธิภาพ และร้องเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็ว สามารถปฏิบัติตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสบปราบ

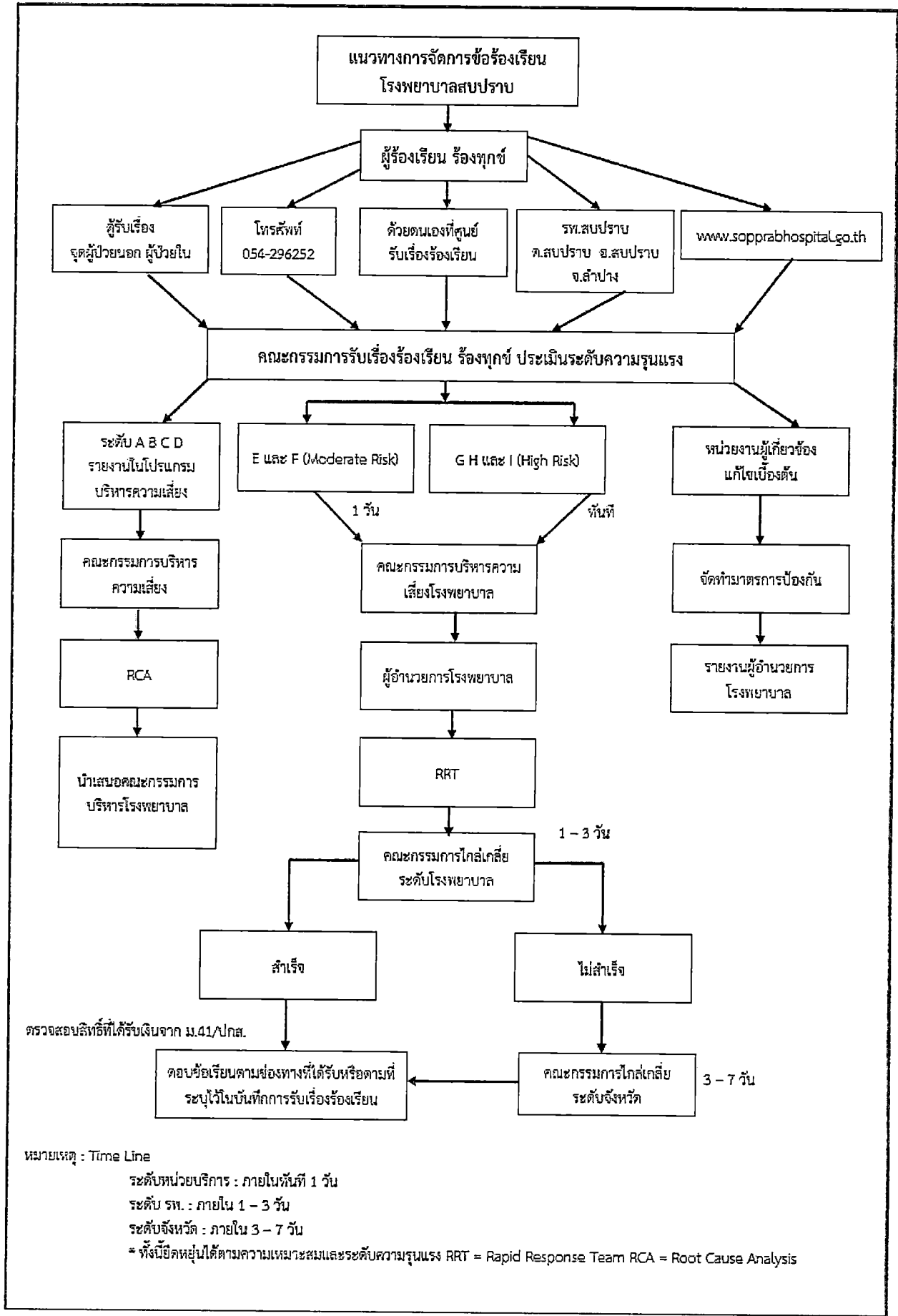
๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสบปราบ เป็นไปในแนวเดียวกัน สอดคล้องกับการพัฒนางาน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสบปราบฉบับนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลสบปราบทุกขั้นตอน

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : Time Line

ระดับหน่วยบริการ : ภายในทันที 1 วัน

ระดับ รพ. : ภายใน 1 - 3 วัน

ระดับจังหวัด : ภายใน 3 - 7 วัน

\* ทั้งนี้คดีหนึ่งได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง RRT = Rapid Response Team RCA = Root Cause Analysis

๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

เมื่อรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการบันทึกในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

๕. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปสู่ทีมที่รับผิดชอบให้วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน รวมทั้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกข้อมูลในภาพรวมระดับโรงพยาบาล

๖. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- แจ้งกลับโดยทางโทรศัพท์ได้ทันที (กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์)
- กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือแจ้ง ดำเนินการตอบทางหนังสือภายใน ๓ วัน

๗. ดำเนินการแก้ไขระบบรายงานที่ยังไม่ครบมาตรฐาน

๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุปผลรายงานต่อกรรมการบริหารทุกเดือน

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประธาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสปราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสปราบ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก  
ร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์**

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น  
มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มี  
สิทธิจะเรียกเก็บ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑  
เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจ  
โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสบปราบ ให้ดำเนินการประสาน  
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใส  
ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ  
จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน  
จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา  
องค์กร ต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง  
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสบปราบ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่ง  
เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

**๑๗. จัดทำโดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสบปราบ**

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๙ ๖๐๘๕ , ๐ ๕๔๒๙ ๖๒๕๒
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔๒๙ ๖๒๕๓
- เว็บไซต์ [www.sopprabhospital.go.th](http://www.sopprabhospital.go.th)

# ภาคผนวก

## คำร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

### โรงพยาบาลสบปราบ จังหวัดลำปาง

วันที่..... เวลา.....

ชื่อผู้รับบริการ..... (ไม่ต้องระบุชื่อ-สกุล หากท่านไม่ต้องการ)

ที่อยู่..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

หน่วยบริการ (ให้ท่านทำเครื่องหมาย X หน้าชื่อหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน)

- |                           |                  |   |
|---------------------------|------------------|---|
| 1. ห้องบัตร               | 5. ห้องตรวจเลือด | 9. ห้องเอ็กซเรย์                          |
| 2. ห้องฉุกเฉิน            | 6. ห้องฟัน       | 10. คลินิกโรคเรื้อรัง (เบาหวาน / ความดัน) |
| 3. หน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอก | 7. ห้องยา        | 11. ห้องให้คำปรึกษา                       |
| 4. ห้องตรวจโรคทั่วไป      | 8. ห้องส่งเสริม  | 12. ตึกผู้ป่วยใน                          |

อื่นๆโปรดระบุ

.....

คำร้องเรียน

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อเสนอแนะ



แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อแจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

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

สถานะของเรื่อง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

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

วันที่ยุติ.....จำนวนที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน / บันทึก




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : ๑๒.คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่	
Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายไพศาล พินทิสืบ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวพนิตา มหาราช) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสบปราบ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวนริศรา นามสอน) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	