

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**  
**ของโรงพยาบาลบางพลี**

---

**วัตถุประสงค์**

เพื่อให้คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

**ขอบเขตการให้บริการ**

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา/เจรจาไกล่เกลี่ย

**ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลี**

๑. ร้องเรียนผ่านสายด่วน โทร ๐๘๕-๙๘๐-๔๒๙๙ หรือที่ผู้รับข้อเสนอแนะทุกแผนก
๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ส่งมาที่ ๘๘/๑ หมู่ที่ ๘ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

**ส่วนที่ ๑ โครงการสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลี**

**(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)**

๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี เป็นประธานคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นรองประธานมีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็น “กรรมการและเลขานุการ” มีหน้าที่พิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรองเรื่อง เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ กรรมการอีก ๘ คน มีหน้าที่ ดังนี้

๑.ร่วมกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล

๒.ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล

๓.ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๔.ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลี**

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – วันศุกร์)

๒.๑.๑ ประธานกรรมการ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

/ (๒) ให้มี...

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/แผนงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา

(๓) ให้มีหน้าที่ร้องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง

## ๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๐)

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์/ศูนย์ดำรงธรรม/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) ส่งข้อมูลเอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและจัดการแก้ไข/หน่วยงานแก้ไขแล้ว แจ้งกลับมาที่ศูนย์
- (๓) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแจ้งที่ประชุมกรรมการและกลุ่ม/ฝ่าย/แผนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบแนวทางการแก้ไข/อย่างเป็นระบบ
- (๔) เมื่อได้ข้อยุติของที่ประชุมแล้ว จะดำเนินการดังนี้
  - ๑) หากมีเบอร์ติดต่อผู้ร้อง ดำเนินการโทรติดต่อผู้ร้อง สอบถามถึงเจตนาการร้องเรียน
  - ๒) หากผู้ร้องสะดวกเข้าใกล้เกลี่ย ดำเนินการนัดผู้ร้องเข้าเจรจาใกล้เกลี่ย
  - ๓) หากติดต่อผู้ร้องไม่ได้ จะตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานผู้ส่ง

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม สรุปประเด็นสาระสำคัญประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) ดำเนินการตามข้อ ๓.๑ (๒) และ (๓)

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานผู้เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากผู้เกี่ยวข้อง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

**๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ในข้อบังคับข้อใจการให้บริการ  
ดำเนินการดังนี้**

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้รับเรื่องไว้ประสานผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การให้ข้อมูล  
ข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้ง  
ขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- (๔) ให้บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

**ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

**ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี**

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ส่งทางไปรษณีย์ (ไม่มีชื่อ-  
สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน  
ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออก  
จากระบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับร้องข้างต้น

**ขั้นตอนที่ ๓ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้ผลการตรวจสอบเป็นที่ยุติแล้วให้**  
ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

-ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบของโรงพยาบาล

-ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

**สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ**

| ลำดับ        | รายละเอียด                                                                           | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ | บุคคล<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| ขั้นตอนที่ ๑ | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                         | ๑ วันทำการ            | คณะกรรมการ                        |
| ขั้นตอนที่ ๒ | วิเคราะห์เรื่อง                                                                      |                       |                                   |
| ขั้นตอนที่ ๓ | ประสานหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนว<br>ทางแก้ไข                                    | ๓ วันทำการ            | คณะกรรมการ<br>และผู้เกี่ยวข้อง    |
| ขั้นตอนที่ ๔ | สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผล<br>การดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑๐ วันทำการ           | คณะกรรมการ                        |

**ส่วนที่ ๕ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน**

**วิธีปฏิบัติในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๐**

(๑) พุดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจิตหะการพุดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูล  
เป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพุดแทรกมีการตอบรับคำเป็น  
ระยะ

/(๓)ต้องใจเย็น...

- (๓) ต้องใจเย็น อุดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ
- (๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแหย่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- (๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่  
กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ”
- (๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น/โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้  
“ขออภัยครับ/ค่ะ ที่นี้โรงพยาบาลบางพลี สายด่วน ๑๓๓๐ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย  
ขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

\*\*\*\*\*

