



โรงพยาบาลบางพลี  
BANGPLEE HOSPITAL

คู่มือการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตประพฤติมิชอบ

**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

**ช่องทางการเข้าถึงบริการของคุณรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี**

๑. ร้องเรียนผ่านสายด่วน Hotline ๑๓๓๐ / โทร ๐๘-๕๕๘๐-๔๒๕๕ หรือที่ผู้รับข้อเสนอแนะทุกแผนก
๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ส่งมาที่ ๘๘/๑ หมู่ที่ ๘ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

**ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของคุณรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี**  
**(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)**

๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี เป็นประธานคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นรองประธานมีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็น “กรรมการและเลขานุการ” มีหน้าที่พิจารณาตรวจสอบ ถ่วงกรองเรื่อง เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

**๑.๔ กรรมการอีก ๘ คน มีหน้าที่ ดังนี้**

๑. ร่วมกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล

๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล

๓. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี

### ๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ –ศุกร์)

#### ๒.๑.๑ ประธานกรรมการ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนใน แต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง

#### ๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๐)

## ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

### ๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์/ศูนย์ดำรงธรรม/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) ส่งข้อมูลเอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงาน /ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและจัดการแก้ไข / หน่วยงานแก้ไขแล้ว แจ้งกลับมาที่ศูนย์

(๓) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแจ้งที่ประชุมกรรมการและกลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบแนวทางการแก้ไข/ อย่างเป็นระบบ

(๔) เมื่อได้ข้อยุติของที่ประชุมแล้วแล้ว จะดำเนินการดังนี้

๑) หากมีเบอร์ติดต่อผู้ร้อง ดำเนินการโทรติดต่อผู้ร้อง สอบถามถึงเจตนาการร้องเรียน

๒) หากผู้ร้องสะดวกเข้าใกล้เกลี่ย ดำเนินการนัดผู้ร้องเข้าเจรจาใกล้เกลี่ย

๓) หากติดต่อผู้ร้องไม่ได้ จะตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานผู้ส่ง

### ๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม สรุปประเด็นสาระสำคัญประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(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

/หากผู้ร้อง...

หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานผู้เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากผู้เกี่ยวข้อง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

**๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในข้อบังคับข้อใจการให้บริการดำเนินการดังนี้**

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๔) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้รับเรื่องไว้ประสานผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๕) ให้บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

#### ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

**ขั้นตอนที่ ๑** รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ขั้นตอนที่ ๒** วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ส่งทางไปรษณีย์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

**ขั้นตอนที่ ๓** การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้ผลการตรวจสอบเป็นที่ยุติแล้ว ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบของโรงพยาบาล

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

/สรุปขั้นตอน...

## สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	บุคคล/ หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	คณะกรรมการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	ประสานหน่วยผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข	๓ วันทำการ	คณะกรรมการ และผู้ที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	คณะกรรมการ

## ส่วนที่ ๕ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน

## วิธีปฏิบัติในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๓

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น ออดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉัน

จะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี่โรงพยาบาลบางพลี สายด่วนร้องเรียน ๑๓๓๓ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

\*\*\*\*\*

ขั้นตอนการดำเนินการการทุจริตประพฤติมิชอบ



แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน



มีเหตุน่าเชื่อถือ

ไม่มีเหตุน่าเชื่อถ้อยางาน  
หัวหน้าส่วนราชการมีเหตุ



เสนอหัวหน้าส่วนราชการ  
ดำเนินการทางอาญา

เสนอหัวหน้าส่วนราชการ  
ดำเนินการทางวินัย