

คู่มือการดำเนินงาน  
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลควนขนุน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง  
โทรศัพท์ 0-7468-2071  
โทรสาร 0-7468-1781

<http://www.khuanphanunhospital.org/>



## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการร้องเรียน/ ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการบริการบริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลควนขนุน จังหวัดพัทลุง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลควนขนุน ตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนองตอบนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและ ความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลควนขนุน  
คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

## สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
บทที่ 1 บทนำ		1
หลักการและเหตุผล		1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ		1
ขอบเขตการให้บริการ		2
สถานที่ตั้ง		2
หน้าที่ความรับผิดชอบ		2
ความเสี่ยงที่ต้องระวัง		2
แนวทางป้องกัน/ควบคุม		3
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน		4
คำจำกัดความ		4
ช่องทางการร้องเรียน		5
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		6
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		7

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอประกอบกับจากนโยบายการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข การบริหารส่วนภูมิภาค MOPH ITA 2022 (More open, to more Transparent) ทางสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) ในตัวชี้วัดที่ 4 การส่งเสริมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลควนขนุน จังหวัดพัทลุง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

### 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลควนขนุน จังหวัดพัทลุงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลควนขนุน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลควนขนุนทราบ กระบวนการดำเนินงาน
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### 3. ขอบเขต

3.1 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

3.2 การบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐาน ด้วยการถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน

3.3 วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

(1) ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย /สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล

(๒) ข้อร้องเรียนระดับ 2 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน

(๓) ข้อร้องเรียนระดับ 3 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาล ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจผู้บริหาร หรือ เป็นข้อร้องเรียน กรณีนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล กรณีนี้โรงพยาบาลพิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนโดยตรงโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ทราบภายใน 10 วันทำการ

3.4 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมและส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้งานสารสนเทศของ รพ. เพื่อแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนขนุน

### 4. สถานที่ตั้ง/ข้อมูลการติดต่อ

- โรงพยาบาลควนขนุน 232 หมู่ที่ 9 ตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 93110  
โทรศัพท์ 0-7468-2071
- เว็บไซต์ของโรงพยาบาล <http://www.khuankhanunhospital.org/>
- อีเมลล์ [kanun.insurance@gmail.com](mailto:kanun.insurance@gmail.com)

### 5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### 6. ความเสี่ยงที่ต้องระวัง ในการปฏิบัติงานในกิจกรรมนี้และแนวทางป้องกัน/ควบคุม

6.1 ความเสี่ยงที่ต้องระวัง

- (1) ผู้ร้องเรียนไม่ร้องเรียนต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง
- (2) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์
- (3) ผู้ร้องเรียนรวมตัวในสถานที่สาธารณะ

## 6.2 แนวทางป้องกัน/ควบคุม

- (1) ติดตั้งตู้รับข้อคิดเห็นภายในอาคารโรงพยาบาล
- (2) ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเข้าถึงสื่อออนไลน์และดำเนินการอย่าง รวดเร็ว
- (3) เมื่อเกิดกรณีข้อร้องเรียนต้องรีบดำเนินการจัดการทันที

## บทที่ 2

### ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการ อื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในสถานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลควนขนุน จังหวัดพัทลุง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กับ โรงพยาบาลปากพะยูนผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

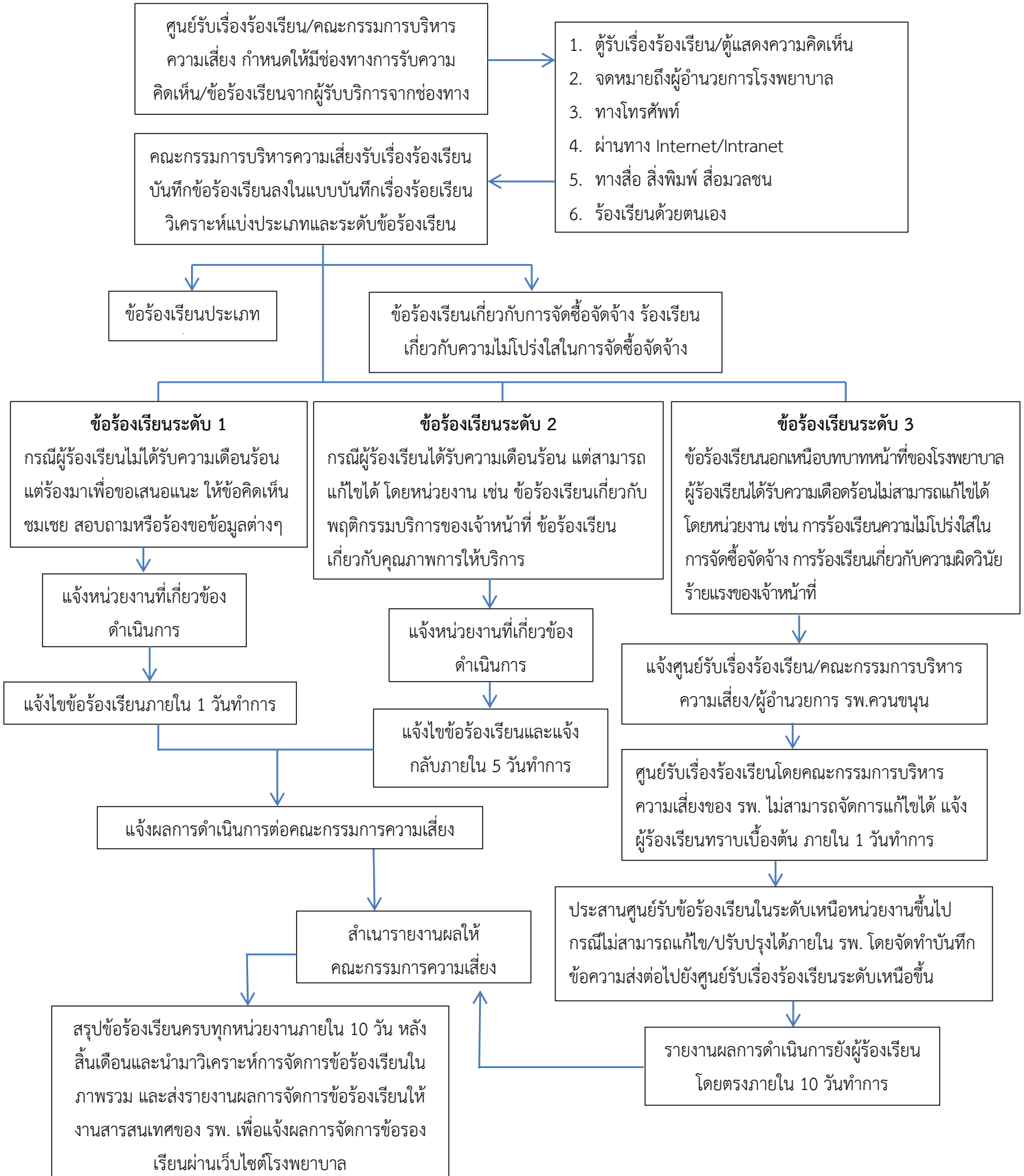
- 1) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.khuankhanunhospital.org/>
- 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- 6) โทรศัพท์ 0-7468-2071 ต่อ 204,220
- 7) ขาวจากสื่อสิ่งพิมพ์
- 8) Email ของหน่วยงาน
- 9) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- 10) ร้องเรียนทาง Facebook



### บทที่ 3

## แผนผังการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน



## บทที่ 4

### ขั้นตอนการดำเนินการ

#### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลควนขนุนทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

#### มาตรฐานด้านบุคลากร

๑. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบผ่านการอบรม
๒. ความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและให้บริการที่ดี
๓. อบรมหลักสูตร แนวคิดพื้นฐานการจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ย

#### การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน



ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงและหลักฐานและตอบกลับผู้ร้อง



รวบรวมพยาน หลักฐาน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นโดยทีม

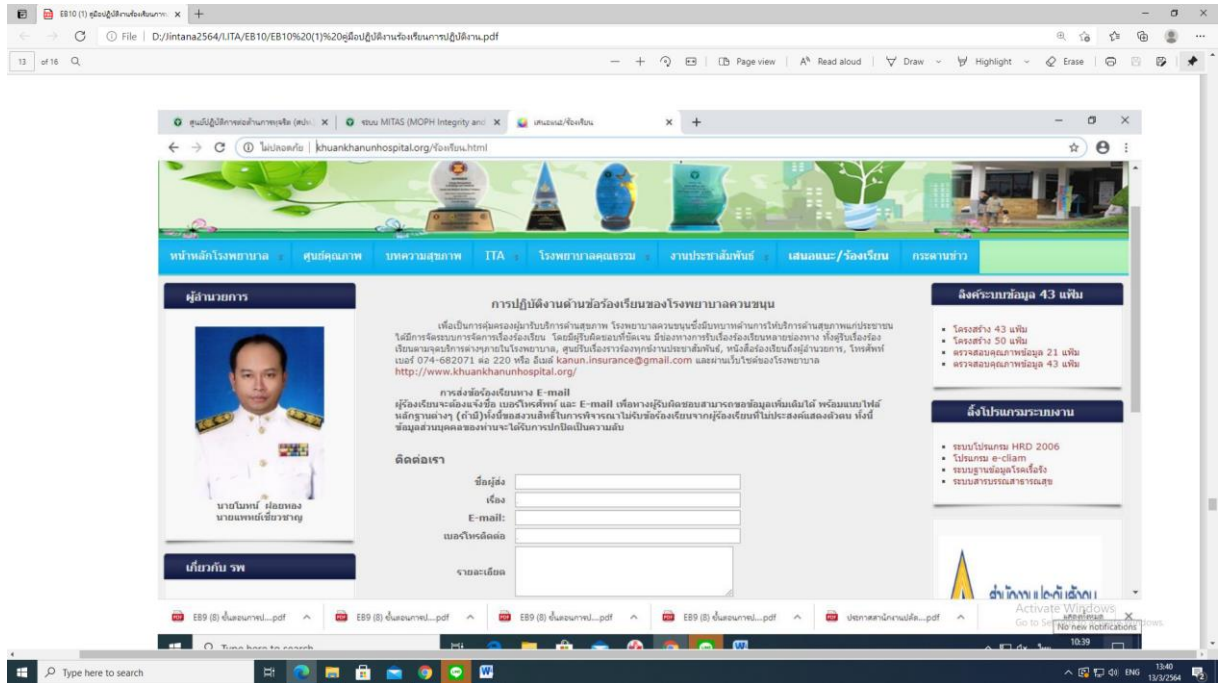


ประสานไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ได้รับบริการตามสิทธิ



ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 30 วันทำการ/แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้อง

# ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์





โรงพยาบาลควนขนุน จังหวัดพัทลุง