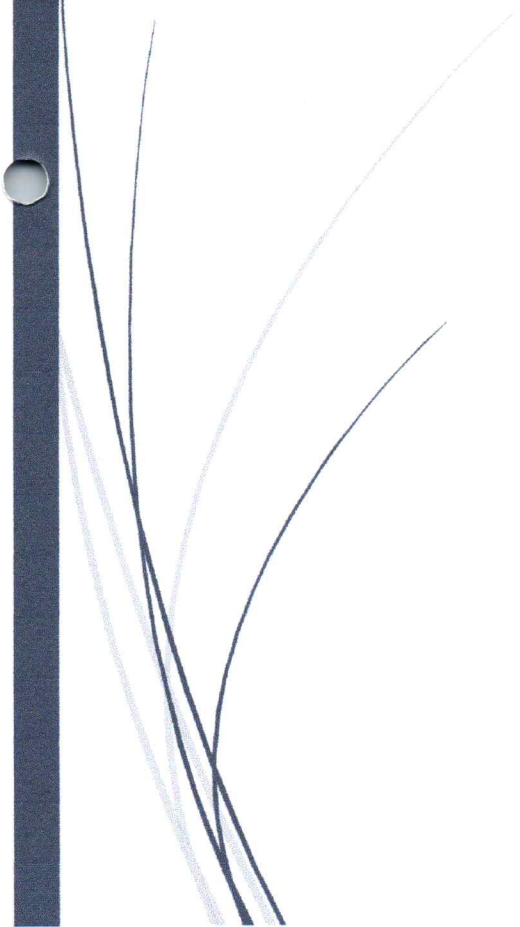




คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เว้นแต่ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น

โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีภารกิจหลักในการให้บริการ ดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องรวมร้องเรียนร้องทุกข์ ต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์, ขอบเขต, ตัวชี้วัด, คำนียาม	๒
การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์, ระยะเวลาในการแก้ไข, บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	๓
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วนก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล จึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ

### ๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุขมั่นใจในกระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- เพื่อให้เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการรับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ
- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

### ๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

อัตราการยุติปัญหาได้มากกว่า ร้อยละ ๙๐

หลักการคำนวณ  $\frac{\text{จำนวนปัญหา/ข้อร้องเรียนที่สามารถยุติได้สำเร็จ} \times 100}{\text{จำนวนปัญหา/ข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$

### ๔. คำนิยาม

“เรื่องสอบถาม” เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- สอบถามเกี่ยวกับวิธีการลงทะเบียนทำบัตร
- สอบถามข้อมูลสิทธิ
- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การรับบริการ
- สอบถามเกี่ยวกับวิธีการรับบริการ

“เรื่องร้องเรียน” เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่เกี่ยวกับ

- มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข
- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด
- การถูกเรียกเก็บเงิน
- ไม่ได้รับค่าเสียหายจากการรักษาภายในระยะเวลาอันสมควร

“เรื่องร้องทุกข์” เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตราพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เช่น

- การลงทะเบียนและการออกบัตร
- สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)

- ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ
- ข้อเสนอแนะ

“เรื่องบริการ” เป็นเรื่องที่ประชาชนขอรับบริการ เช่น

- การลงทะเบียน
- ขอเอกสารเผยแพร่
- การบริการพิมพ์บัตร

“เรื่องสนทนา” เป็นเรื่องที่ประชาชนแจ้งปัญหาการเข้ารับบริการโดยไม่ระบุชื่อผู้แจ้ง หรือชื่อของหน่วยบริการ เช่น

- ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เหมาะสมในงาน
- เจ้าหน้าที่ไม่สนใจให้บริการ นั่งเล่นเกมส์

“เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือตาม ม ๔๑

- เป็นเรื่องที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข
- สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือได้ที่ หน่วยบริการ สสจ. สปสช.
- โดยมีคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์
- ซึ่งมี สปสช. สาขาจังหวัดเป็นเลขานุการ

**๕. การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานการดำเนินงาน ๔ ด้าน คือ**

๑. ด้านกายภาพ
๒. ด้านบุคลากร
๓. ด้านการดำเนินงาน
๔. ด้านระบบข้อมูล

**๖. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

จำนวนวันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วเสร็จไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากประชาชน และการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายความว่าวันที่ยุติเรื่อง ซึ่งจำแนกเป็นกรณีที่สามารถยุติได้เอง ให้นับวันที่ยุติได้ หมายความว่าไม่สามารถยุติได้ ให้นับวันที่ส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของจังหวัด

**๗. การตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการ พิจารณาและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น กรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อน แต่อาจไม่เข้าข่ายความผิดตามมาตรา ๕๗, ๕๘, และ ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขของจังหวัด

**๘. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง

ภายในภายนอก

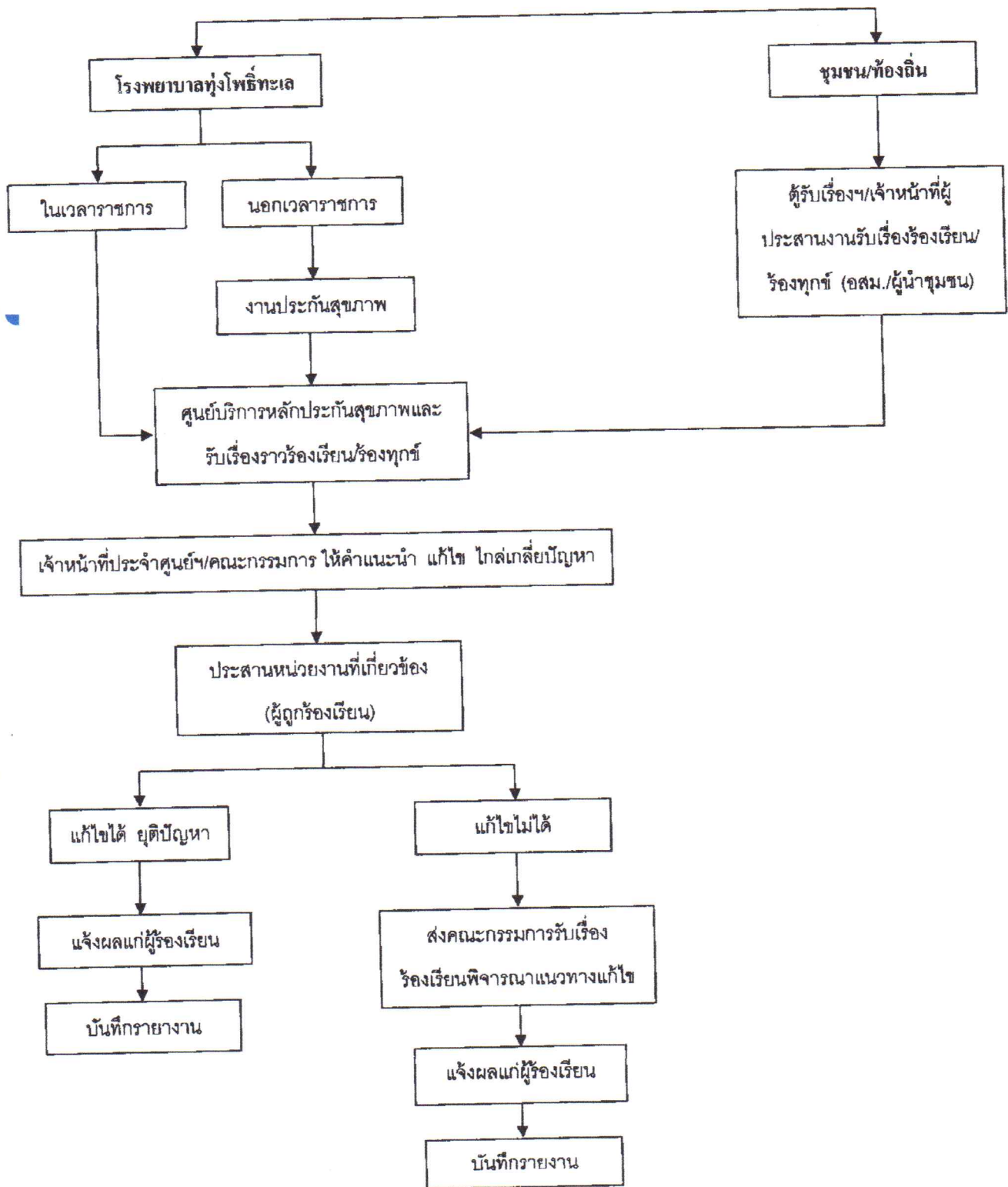
๔. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง

๕. ชี้แจง/เจรจาไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหา
๖. ตอบกลับผู้ร้องเรียน
๗. บันทึกข้อมูลในโปรแกรม
๘. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
๙. ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตร และขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ

๙. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

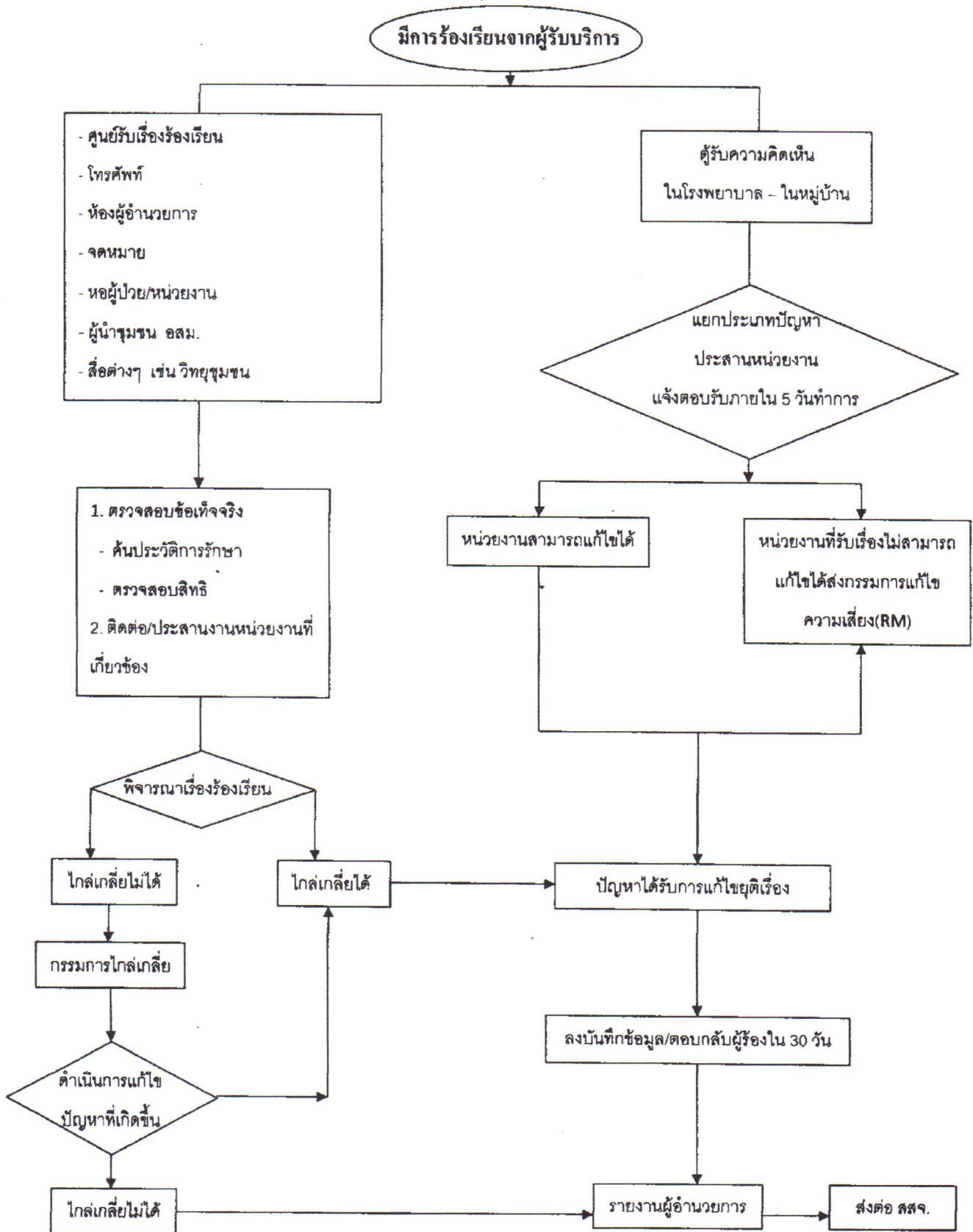
๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๗๓๖๑๒๐
๓. ห้องผู้อำนวยการ
๔. จดหมาย, ผู้รับความคิดเห็น, หน่วยงานภายในโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล, เจ้าหน้าที่
๕. สื่อต่าง ๆ และเว็บไซต์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล <http://thungpho-kph.com/>

# Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

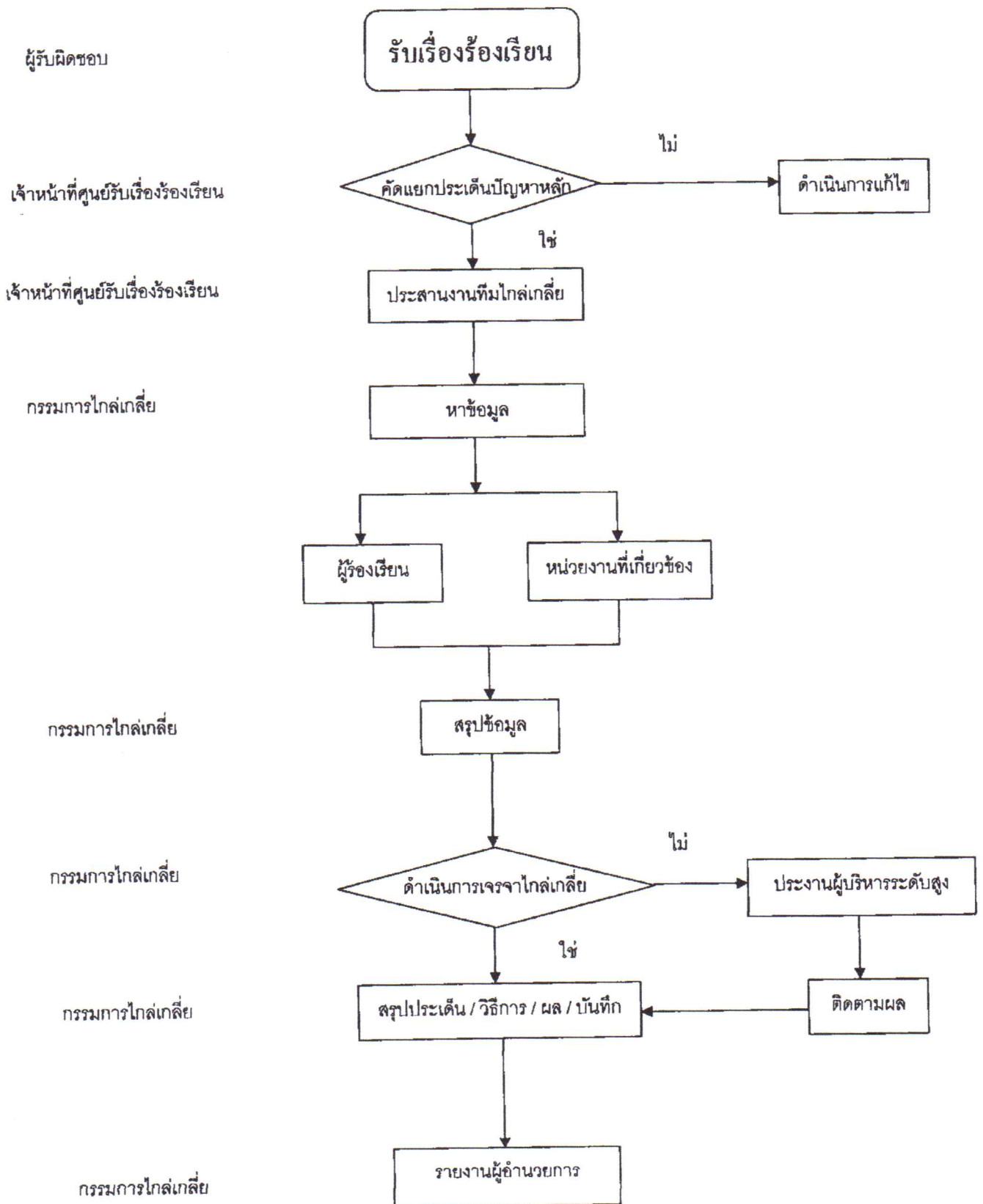




# การจัดการข้อร้องเรียน



# การจัดการ การไกล่เกลี่ย



**Flow Chart  
การเจรจาไกล่เกลี่ย**

