

## แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชลบุรี

### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหา
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

### 2. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้ได้กับทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลชลบุรี

### 3. คำจำกัดความ

- คำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน/การร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของโรงพยาบาลชลบุรี
- การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ประโยชน์ของผู้อื่นและองค์กร การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การติดสินบนเจ้าพนักงาน ด้วยการให้หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น
- ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ คือ Complaint 1/Insignificant, Complaint 2/Minor, Complaint 3/Moderate ขึ้นไป ตามมิติคุณภาพ ประกอบด้วย ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้อง และผลกระทบต่อชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ตามตารางดังนี้

มิติคุณภาพ	Complaint 1/ Insignificant	Complaint 2/ Minor	Complaint 3/ Moderate ขึ้นไป
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/ แจ้งให้ทราบ/ แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ ระบุ ตัวตน/พฤติกรรม	ตำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่ง การเสื่อมเสีย ชื่อเสียง/ไม่ ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการ ช่มชู้ จะออกสื่อ/ มี ประเด็น ทางด้าน กฎหมาย/ฟ้องร้อง
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่ง การเกิดผลกระทบ เฉพาะ บุคคล/มี ผลกระทบเฉพาะ บุคคล	มีผลกระทบเฉพาะ หน่วยงาน ภายในส่วน งาน	มีผลกระทบเฉพาะส่วน งาน/ หลายส่วนงาน/ มหาวิทยาลัย

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วยญาติผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรของคณะฯ องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การ เสนอแนะให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการ ทูจจริต และประพฤตินิยมชอบ

- การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซอง ประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนมี 5 ช่องทาง คือ

1. กล้องรับความคิดเห็น
2. ทางโทรศัพท์เบอร์ 039-441-598 กด 100
3. มาด้วยตนเอง
4. จดหมาย
5. Website และ e-mail

- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ 4 วิธี

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/ แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูงต่อการ เกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 48 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 3 (คำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำ ร้าย ร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 14 วันทำการ - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

● การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อ แก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำการกลับเข้ามาใช้บริการอย่างถูกต้อง

#### 4. การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังมีการรับข้อร้องเรียนและจัดการ ขั้นตอนถัดมา คือ การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลและส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

#### 5. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

5.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ และผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน งานบริหารความเสี่ยงจะดำเนินการ ดังนี้

ก. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ข. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจ มากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

5.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการการตอบกลับแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ก. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

ข. แจ้งผลผ่านสื่อภายนอกของโรงพยาบาลฯ อาทิ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์วิทยุ

ค. จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง

5.3 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการดังนี้

5.3.1. กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิด จะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พิจารณามอบหมายให้หน่วยทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด

5.3.2. กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหน่วยงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะ ประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานเกี่ยวข้องของกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ถูกร้อง และหากหน่วยงานมีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือน หรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือฯ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล

5.3.3. การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 วิธีดังนี้

ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ ติดต่อกลับ

ข. ทำหนังสือตอบกลับงานบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงาน

ง. ทำหนังสือส่งให้งานทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบ ข้อเท็จจริง

5.4 กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือคดีทุจริต งานทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการ ดังนี้

5.4.1. การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 วิธีดังนี้

ก. สืบสวนหาข้อเท็จจริงโดย 2 วิธีคือ สืบหาข้อเท็จจริงด้วยตนเอง เช่น การ แต่งตั้ง

คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือ สอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมกรณีที่กระทำความผิดวินัยร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ปลดออก งานทรัพยากรบุคคลจะเสนอ เรื่องไปยังผู้อำนวยการเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

ข. หากมีมูลความผิดทางคดีนิติกรจะไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงานตำรวจเพื่อให้ดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานอัยการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติหรือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

ค. หากมีมูลความผิดทางวินัยและเป็นความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง เช่น มีหนังสือรับ สารภาพ งานทรัพยากรบุคคลจะส่งเรื่องไปยังผู้อำนวยการเพื่อให้มีคำสั่งลงโทษ

ง. แต่ถ้าไม่ใช่ความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง แต่ผิดวินัยอย่างร้ายแรง จะเสนอเรื่องไปยังผู้อำนวยการเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย กรณีไม่ใช่ความผิดวินัย ร้ายแรงจะเสนอเรื่องไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

5.5 บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสอบสวนวินัย คือ ดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงาน พร้อมทั้งทำสำนวนการสอบสวนเสนอต่อผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดย

ก. หากพบว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดวินัย คณะกรรมการสอบสวนวินัยจะมีความเห็นให้สั่งยุติเรื่อง

ข. กรณีที่กระทำความผิดวินัยร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ปลดออก งานทรัพยากรบุคคล และกรรมการบริหารจะเสนอเรื่องไปยังผู้อำนวยการเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

ค. กรณีที่กระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน งานทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องไปยังผู้อำนวยการเพื่อให้ออก คำสั่งลงโทษ เมื่อมีคำสั่งลงโทษแล้วงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งคำสั่งดังกล่าวไปที่กรรมการบริหารเพื่อให้ บันทึกในระบบต่อไป

## 6. วิธีปฏิบัติ

ปฏิบัติตามแผนผังการบริหารจัดการข้อ ร้องเรียน โรงพยาบาลชลบุรี