

# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน



ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

โรงพยาบาลปทุมธานี

ปรับปรุงครั้งที่ ๔  
มีนาคม ๒๕๖๕

## คำนำ

เพื่อให้ได้รับทราบถึงปัญหาที่จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำหรับการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาลปทุมธานีที่มุ่งบริการสุขภาพทุกระดับอย่างมีคุณภาพ และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน

โรงพยาบาลปทุมธานีจึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ร้องเรียน รวมถึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ในการใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนผู้มาร้องทุกข์ร้องเรียนต่อไป

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ร้องเรียน

โรงพยาบาลปทุมธานี

มีนาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. สถานที่ตั้ง.....	๑
๓. วิสัยทัศน์.....	๑
๔. พันธกิจ.....	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๑
๖. วัตถุประสงค์.....	๒
๗. คำนิยาม.....	๒
๘. ช่องทางการร้องเรียน.....	๒
๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน.....	๓
๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง.....	๓
๙.๒ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีที่มีการส่งมาทางหนังสือ.....	๓
๙.๓ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์.....	๔
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>๕</b>
ก. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนกรณีมายื่นด้วยตนเอง.....	๖
ข. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์.....	๗

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการร้องทุกข์ ร้องเรียน ซึ่งเป็นสิทธิที่พึงกระทำได้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพ ของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ที่บัญญัติไว้ว่า “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ...(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว” ประกอบกับเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ประกาศใช้โดยมีเหตุผลเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการ ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการ จัดการปัญหาข้อเรียนซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐที่เรียกว่า “การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินงานที่ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่เกินความจำเป็น โดยนำปัญหาที่ได้รับทราบมาปรับปรุง พัฒนางค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้

## ๒. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลปทุมธานี ถนนปทุมธานี - ลาดหลุมแก้ว ตำบลบางปรอก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๑ ๘๗๒๕ หรือ ๐ ๒๕๘๑ ๘๘๑๑

## ๓. วิสัยทัศน์

ปัญหาของท่าน                      คืองานของเรา

## ๔. พันธกิจ

บริการแก้ปัญหา                      เพื่อประชาชน  
โดยประชาชน                      มีส่วนร่วมคิดแก้ไข

## ๕. หน้าที่และความรับผิดชอบ

(๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์และข้อร้องเรียนด้านบริการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติความขัดแย้งไม่นำไปสู่การฟ้องร้อง

(๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบกลับผู้ร้องเรียนภายในเวลาที่เหมาะสม

(๔) ประสานกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ด้านการช่วยเหลือเบื้องต้นตามบทบัญญัติของ มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

(๕) จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสรุปประเมินผลรายงานคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลปทุมธานีและ ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

(๖) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๖. วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน มีแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- (๒) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และสามารถคลายทุกข์หรือเยียวยาความเสียหายของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ
- (๓) เพื่อให้การบริหารจัดการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนมีความเป็นธรรม โปร่งใสและเป็นไปตามนโยบายของรัฐ
- (๔) เพื่อแสดงขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วกัน

## ๗. คำนิยาม

- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วยหรือประชาชนทั่วไป
- “เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และให้หมายความรวมถึงผู้ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลปทุมธานี ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสาน แก้ไข หรือหาข้อยุติในประเด็นข้อร้องเรียน
- “ข้อร้องเรียนที่สามารถยุติได้” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการเพื่อหาข้อยุติได้เบื้องต้น
- “ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการเพื่อหาข้อยุติได้ โดยต้องนำเรื่องร้องเรียน ประสานต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานให้ผู้บริหารรับทราบและมีคำสั่งดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. มาด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี อาคารบุญทริก ชั้น ๑
๒. แจ้งข้อร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น จำนวน ๕ จุดภายในโรงพยาบาลปทุมธานี
๓. ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๙๘ ๘๗๒๕ หรือ ๐ ๒๕๙๘ ๘๘๑๑
๔. ผ่านทางระบบ Internet เช่น Facebook โรงพยาบาลปทุมธานี หรือระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๕. แจ้งเรื่องผ่านทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี หรือหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โทร ๑๑๑๑ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมแต่ละจังหวัด

## ๙. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

### ๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง

เมื่อมีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการดังนี้

๑. แจ้งทีมรับเรื่องตามเวรประจำวันเพื่อร่วมเข้ารับฟังปัญหา
๒. สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียน
๓. สอบถามความประสงค์ของผู้รับบริการ
๔. ดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมาให้ข้อเท็จจริง
๕. หากเป็นกรณีร้ายแรงหรือคาดว่าจะต้องมีการแถลงผ่านสื่อให้เร่งรายงานเหตุการณ์

ให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีและผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีต่อไป

### ๖. ค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหา

๖.๑. กรณีที่ศูนย์ร้องเรียนสามารถเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องได้ ให้ถือว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สามารถยุติได้ และบันทึกเป็นข้อมูลการรับเรื่องเพื่อรายงานเมื่อมีการประชุมกรรมการบริหารของโรงพยาบาลปทุมธานี

๖.๒ กรณีที่ศูนย์ร้องเรียนยังไม่สามารถเจรจาได้ ให้ถือว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน รายงานประธานศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข้อร้องเรียนทราบเพื่อดำเนินการดังนี้

(๑) เรียกประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อเท็จจริง

(๒) หากพบว่าความผิดพลาดน่าจะมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือกระบวนการบริหารจัดการของโรงพยาบาลปทุมธานี ให้เร่งเยียวยาผู้ร้องโดยเร็ว ถ้าเป็นไปได้ไม่ควรเกิน ๑ วันต้องให้คำตอบแก่ผู้ร้อง หรือรับฟังปัญหาและนำไปปรึกษาผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องว่าจะประสานแจ้งให้ทราบผลโดยเร็ว

(๓) แจ้งกลับผู้ร้องภายในกำหนดเวลาอันสมควร ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนหรือเป็นที่ให้ความสนใจของประชาชน ควรแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๒ วัน แต่ถ้าเป็นกรณีทั่วไปควรแจ้งกลับภายในเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหากไม่มีการติดต่อกลับภายในเวลาดังกล่าวสามารถติดต่อตามเรื่องได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๕๙๘ ๘๗๒๕ ภายในวันและเวลาราชการ

๗. หลังจากประสานผู้ร้องเรียนและแจ้งแนวทางแก้ไขแล้ว ให้บันทึกข้อมูลลงในสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข้อร้องเรียน

### ๙.๒ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีที่มีการส่งมาทางหนังสือ

กรณีที่มีการร้องเรียนจากผู้ร้องหรือหน่วยงานอื่น ๆ จะมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. เมื่อรับหนังสือแล้วให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าประเด็นที่ร้องเรียนคือเรื่องอะไร และผู้ร้องเรียนมีความประสงค์อย่างไร

๒. ประสาน เจ้าหน้าที่ หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบชี้แจงข้อเท็จจริง

๓. ตอบประสานข้อเท็จจริงไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือผู้ร้องเรียนโดยตรง

๔. บันทึกข้อมูลลงในสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข้อร้องเรียน

### ๙.๓ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

โทรศัพท์

๑. สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกรอกรายละเอียดลงในสมุดบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนทาง
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการแก้ปัญหาเบื้องต้น
๓. ประสานและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อเท็จจริง
๔. ประสานผู้ร้องกลับทางโทรศัพท์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. บันทึกข้อมูลลงในสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

## ภาคผนวก



ข้อร้องเรียนที่.....

วันที่.....เวลา.....น.

๑. ข้อมูลผู้ร้อง

ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล  ประสงค์ให้ข้อมูลดังนี้

๑.๑ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....อายุ.....ปี

๑.๒ เลขที่บัตรประชาชน.....

๑.๓ สื่ทธิ.....เลขที่บัตร.....

๑.๔ ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....E-mail.....

๒. รายละเอียดเหตุการณ์

๒.๑ ข้อเท็จจริงและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องพอสังเขป

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๒.๒ ประเด็นความต้องการให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....  
.....  
.....  
.....

๒.๓ การแก้ไขเบื้องต้น

.....  
.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ข้อร้องเรียนที่.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....สถานะของเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

## แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์

## ใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

เลขที่รับเรื่อง.....

วันที่รับเรื่อง.....

เวลา.....น.

ข้อมูลผู้ร้อง ชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ข้อมูลผู้รับบริการ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง.....

แผนกที่เกี่ยวข้อง.....

รายละเอียดเหตุการณ์.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๙๘ ๘๗๒๕

ที่ ปท ๐๐๓๒.๒๐๖/๕๐

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน มีคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน (ปรับปรุงครั้งที่ ๔ : มีนาคม ๒๕๖๕) เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน จึงขอเผยแพร่คู่มือดังกล่าว ให้ประชาชนรับทราบแนวทางการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขออนุญาตเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน (ปรับปรุงครั้งที่ ๔ : มีนาคม ๒๕๖๕) ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปทุมธานี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายแพทย์เกรียงไกร กำไพบุลย์)

ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

อนุมัติ

(นายวีรพล กิตติพิบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน (ปรับปรุงครั้งที่ ๔ : มีนาคม ๒๕๖๕) ลงเว็บไซต์ Link ภายนอก : หมายเหตุ ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  อริยม  (นางสาวจริญญา อิ่มหอมพันธ์) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๙ เดือน ๓ พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  .....  (นายแพทย์เกรียงไกร ก้ำไพบูลย์) ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน วันที่ ๑๙ เดือน ๓ พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่ นายวิสุทธิ ศรีโสภา (นายวิสุทธิ ศรีโสภา) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	