

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมัญจาคีรี  
จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จัน ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงประชาชนทั่วไป ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จัน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จัน

# สารบัญ

| เรื่อง                    | หน้า |
|---------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล          | ๑    |
| วัตถุประสงค์              | ๑    |
| คำจำกัดความ               | ๑    |
| ช่องทางการร้องเรียน       | ๓    |
| การแบ่งประเภทความเสี่ยง   | ๓    |
| แนวทางการรายงานความเสี่ยง | ๕    |
| แผนผังกระบวนการทำงาน      | ๖    |
| ขอบเขตการบริหารจัดการ     | ๗    |

# คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมัญจาคีรี

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมัญจาคีรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๒.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นประจำ

๒.๕ เพื่อสร้างความมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

## ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้มารับบริการ ประชาชนทั่วไป รวมถึงบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้มารับบริการ ประชาชน องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้แสดงความคิดเห็น งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ Line อีเมล หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อวิทยุ-โทรทัศน์

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

**การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่มีคณะกรรมการเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะก่อนหน้า เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

| ระดับความรุนแรง |                            | นิยาม                                                                                                                                                                                                        | ตัวอย่างเหตุการณ์                                                                                                                                                                                             | เวลาในการตอบสนอง    | ผู้รับผิดชอบ                                         |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|
| ๑               | ข้อคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะ  | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่มาติดต่อเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการให้บริการ                                                                                                           | การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ รพ.สต.                                                                                                                                                              | ไม่เกิน ๕ วันทำการ  | หน่วยงาน                                             |
| ๒               | ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กน้อย | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว                                                                                                                            | -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br><br>-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ                                                                                           | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | หน่วยงาน                                             |
| ๓               | ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่     | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข<br><br>-เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.สต. | -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่<br><br>-การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง<br><br>-การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ | -ทีมใกล้เคียง<br><br>-คณะกรรมการบริหาร สสอ.มัญจาคีรี |
| ๔               | การฟ้องร้อง                | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น                                                                                            | การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)                                                                                                                                        | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ | -ทีมใกล้เคียง<br><br>-คณะกรรมการบริหาร สสอ.มัญจาคีรี |

#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔.๒ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔.๔ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๘-๙๕๙๗

๔.๕ ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) เพจ “สสอ.มัญจาคีรี”

#### ๕. การแบ่งประเภทความเสี่ยง

##### ๕.๑ การแบ่งระดับความรุนแรงความเสี่ยงด้านคลินิก (Clinical risk)

| ระดับ | ผลกระทบ                                                                                                                                                                             | การจัดกลุ่ม   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| A     | ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดอุบัติการณ์ขึ้นได้ หรือถ้าไม่ให้ความสนใจที่อาจเกิดอุบัติการณ์ขึ้น                                                                       | Near Miss     |
| B     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นแต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่เนื่องจากอุบัติการณ์นั้นไม่ไปถึงตัวผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่                                             |               |
| C     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ / แม้อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นถึงตัวผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่                                       | Low risk      |
| D     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ / แต่ยังจำเป็นต้องมีการติดตามดูแลและเฝ้าระวังเพิ่มเติม                                           |               |
| E     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ เพียงชั่วคราว รวมถึงจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาหรือแก้ไขเพิ่มเติม                                   | Moderate Risk |
| F     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ เพียงชั่วคราว รวมถึงต้องได้รับการดูแลรักษาในโรงพยาบาล หรือยืดระยะเวลาในการรักษา ตัวในโรงพยาบาล ออกไป |               |
| G     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่ / เกิดความ พิจารอย่างถาวร                                                                              | High Risk     |
| H     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ จนเกือบถึงแก่ชีวิต                                                                                                      |               |
| I     | มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ จนถึงแก่ชีวิต                                                                                                           |               |

๕.๒ การแบ่งระดับความรุนแรงความเสี่ยงทั่วไป (Non clinical risk)

| ระดับ | ผลกระทบ                                                                                                                                                              | การจัดกลุ่ม   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ๑     | เป็นเรื่องปกติอาจก่ออันตรายหรือสร้างความรำคาญยังไม่เกิดความเสียหาย                                                                                                   | Near Miss     |
| ๒     | ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินแต่สามารถแก้ไขได้หรือผู้ป่วยไม่พอใจแจ้งเจ้าหน้าที่                                                                                  | Low risk      |
| ๓     | ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินอย่างมากซึ่งสามารถแก้ไขได้แต่อาจต้องสูญเสียบางอย่างไป หรือผู้ป่วยไม่พอใจต้องให้ รพ.รับผิดชอบโดยแจ้งหัวหน้างานหรือ ผู้อำนวยการโดยตรง | Moderate risk |
| ๔     | ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือชื่อเสียง รพ.อย่างรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้หรือผู้ป่วย ไม่พอใจอย่างมากต้องการให้ รพ.รับผิดชอบโดยฟ้องร้องผ่านองค์กรภายนอก          | High risk     |

๕.๓ ด้านการเงิน / ทรัพย์สินสูญหาย คิดมูลค่า แบ่งความรุนแรงออกเป็น ๔ ระดับ

| ระดับ | มูลค่าเสียหาย                                   | การจัดกลุ่ม   |
|-------|-------------------------------------------------|---------------|
| ๑     | มีโอกาสน้อยสูญทรัพย์สินแต่ยังไม่เกิดความเสียหาย | Near Miss     |
| ๒     | < ๑,๐๐๐ บาท                                     | Low risk      |
| ๓     | ๑,๐๐๐ -๑๐,๐๐๐บาท                                | Moderate risk |
| ๔     | > ๑๐,๐๐๐ บาท                                    | High risk     |

๕.๔ **Sentinel event** : คือเหตุการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงสูงสุด ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ซึ่งผู้ที่ทราบข้อมูลต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างเร่งด่วน แบ่งเป็น ๒ ด้าน ได้แก่

๕.๔.๑ **Sentinel event ด้านการรักษายาบาล (Medical)**

- ๑) การเสียชีวิตของผู้ป่วยโดยไม่คาดหมาย (ทุกสาเหตุ)
- ๒) การเกิดทุพพลภาพถาวร (ทุกสาเหตุ)
- ๓) เกิดความเสียหายร้ายแรงแก่ผู้ป่วย ได้แก่
- ๔) เกิดความเสียหายร้ายแรงแก่รพ./บุคลากร
- ๕) ความผิดพลาด/ความเสียหายใดๆที่มีโอกาสนำไปฟ้องร้อง/การเสื่อมเสีย เสียชื่อเสียง

๕.๔.๒ **Sentinel event ด้านระบบบริการ (Non-medical)**

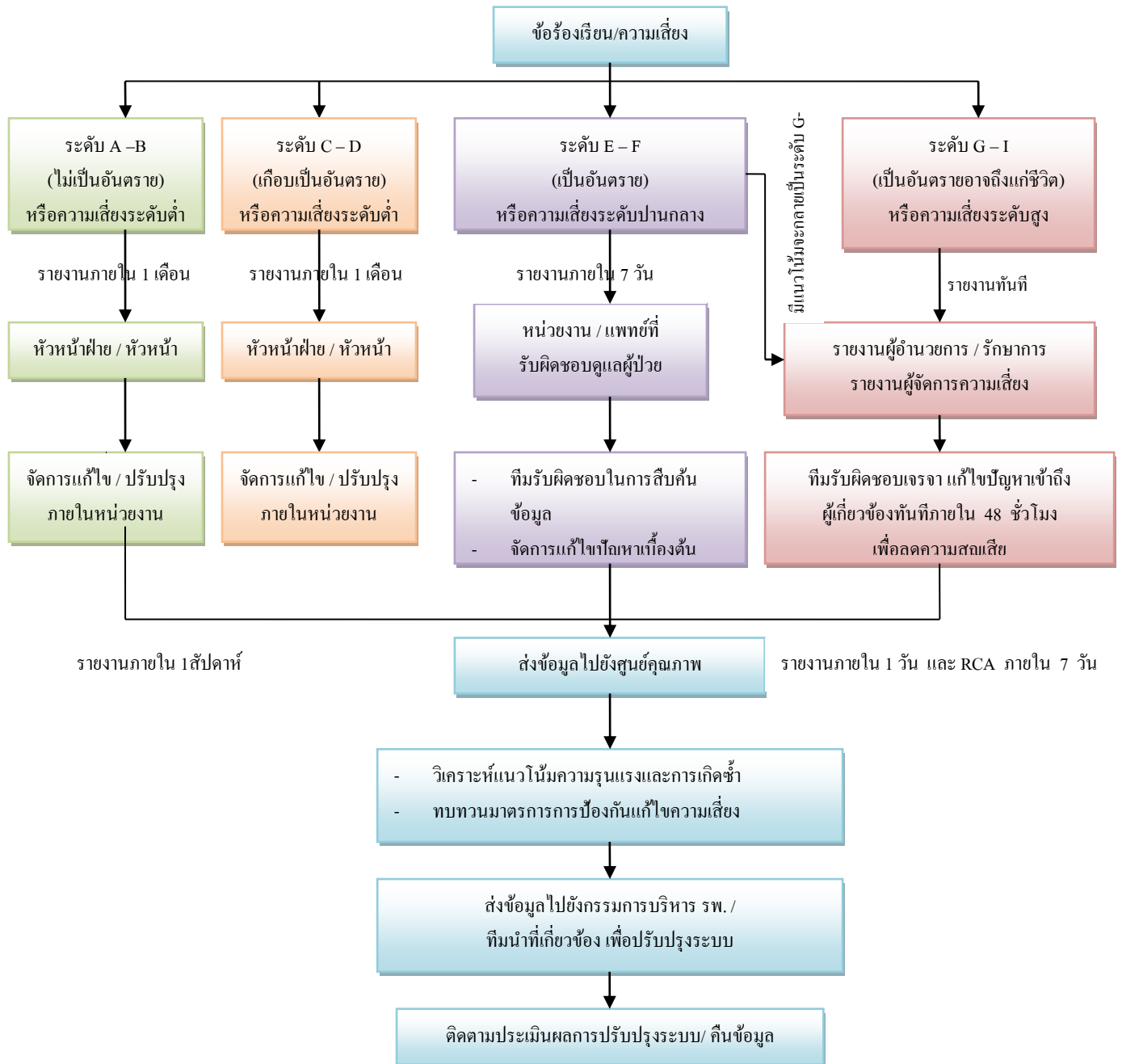
- ๑) อัคคีภัย
- ๒) เหตุระเบิด
- ๓) การรั่วไหลของสารเคมี/ชีวภาพ/กัมมันตรังสี/ก๊าซ
- ๔) การคอร์รัปชัน/การทุจริต ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน
- ๕) เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างภายในโรงพยาบาล
- ๖) เหตุการณ์ใดๆที่เสี่ยงต่อการเสื่อมเสียชื่อเสียงของบุคลากร/รพ.

## แนวทางการรายงานความเสี่ยง

| ระดับความรุนแรง                             | เกณฑ์การประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | การรายงาน                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ ๑<br>Category A,B<br>(เกือบพลาด)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ยังไม่เกิดความผิดพลาด แต่มีแนวโน้มที่อาจทำให้เกิดอุบัติการณ์ได้ (near miss)</li> <li>● มีความผิดพลาดเกิดขึ้นแต่ไม่เป็นอันตรายหรือเสียหายต่อผู้ใด</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● บันทึกรายงานอุบัติการณ์โปรแกรมความเสี่ยง</li> <li>● สรุปรายงานส่งศูนย์คุณภาพภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน</li> </ul>                                                                                                                |
| ระดับ ๒<br>Category C,D<br>(รุนแรงน้อย)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความผิดพลาดเกิดขึ้นแต่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่เพียงเล็กน้อย</li> <li>● มีมูลค่าความเสียหาย &lt; ๑๐,๐๐๐ บาท</li> <li>● กรณีเกิดต่ออุปกรณ์ต้องเป็นอุปกรณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยโดยตรง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● บันทึกรายงานอุบัติการณ์โปรแกรมความเสี่ยง</li> <li>● สรุปรายงานส่งศูนย์คุณภาพภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน</li> </ul>                                                                                                                |
| ระดับ ๓<br>Category E, F<br>(รุนแรงปานกลาง) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น แต่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ ระดับปานกลาง</li> <li>● ต้องได้รับการรักษาในโรงพยาบาล หรือต้องนอนโรงพยาบาลนานขึ้น</li> <li>● หรือจำเป็นต้องมีการติดตามผู้ป่วยหรือได้รับการดูแลแก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>● ทำให้เสียหายต่อทรัพย์สินเป็นมูลค่า ๑๐,๐๐๐ – ๔๙,๙๙๙ บาท</li> <li>● เกิดข้อร้องเรียนที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของหน่วยงานในระดับปานกลาง</li> <li>● กรณีเกิดต่ออุปกรณ์ต้องเป็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยโดยตรง แต่ไม่ใช่อุปกรณ์ช่วยฉุกเฉิน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● บันทึกรายงานอุบัติการณ์โปรแกรมความเสี่ยง</li> <li>● รายงานอุบัติการณ์ (Incident Report) ส่งศูนย์คุณภาพภายใน ๗ วัน</li> <li>● ทบทวน RCA ภายใน ๗ - ๓๐ วัน</li> <li>● สรุปรายงานส่งศูนย์คุณภาพภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน</li> </ul> |
| ระดับ ๔<br>Category G,H, I<br>(รุนแรงมาก)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความผิดพลาดเกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่ระดับรุนแรง (ทุพพลภาพหรือเสียชีวิต)</li> <li>● มูลค่าความเสียหายต่อทรัพย์สิน &gt; ๕๐,๐๐๐ บาท</li> <li>● เสียหายต่อระบบงานหลักสำคัญของรพ.</li> <li>● มีการฟ้องร้องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียงของ สสอรรพ. สต่ออย่างร้ายแรง</li> <li>● กรณีเกิดต่ออุปกรณ์ต้องเป็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยโดยตรงและเป็นอุปกรณ์สำคัญในการช่วยชีวิตฉุกเฉิน (Ambu bag, Suction , Defibrillation , Laryngoscope) หรือเกี่ยวข้องกับการ</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รายงานอุบัติการณ์ทันที</li> <li>● บันทึกรายงานอุบัติการณ์โปรแกรมความเสี่ยง</li> <li>● รายงานส่งศูนย์คุณภาพภายใน ๒๔ ชม.</li> <li>● ทบทวน RCA ภายใน ๗ วัน</li> <li>● สรุปรายงานส่งศูนย์คุณภาพภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน</li> </ul> |

| ระดับความรุนแรง | เกณฑ์การประเมิน                                             | การรายงาน |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
|                 | ทำงานที่สำคัญ (รถ Refer, ออกซิเจน, รดม ยาสลบ, รถ Emergency) |           |

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมัญจาคีรี



## ๖. ขอบเขตการบริหารจัดการ

### ๖.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๖.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๖.๑.๒ บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
- ๖.๑.๓ แยกประเภทความเสี่ยงตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ได้แก่

- ๑) ความเสี่ยงด้านคลินิก (Clinical Risk) อันมีเหตุเกิดขึ้นกับผู้ป่วย แบ่งเป็น ๒ กลุ่มคือ

- ความเสี่ยงด้านคลินิกทั่วไป (Common Clinical risk)
- ความเสี่ยงด้านคลินิกเฉพาะโรค (Specific Clinical risk)

## ๒) ความเสี่ยงทั่วไป (Non clinical risk)

### ๓) Sentinel event

๖.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทความเสี่ยง เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๖.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เพื่อส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน พิจารณาส่งต่อไปให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลพิจารณาดำเนินการโดยแบ่งตามประเภทความเสี่ยง

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จัน

## ๖.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๖.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ

๖.๒.๒ บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๖.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้แก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับขั้น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จัน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จันคีรี  
และหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จันคีรี  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จันคีรี  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จันคีรี .....

วัน/เดือน/ปี : ๖ มกราคม ๒๕๖๙ .....

หัวข้อ : ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จันคีรี.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นางทิพากร ไทยดี

(นางทิพากร ไทยดี)

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้อนุมัติรับรอง

นายมนัญชัย รูปต่ำ

(นายมนัญชัย รูปต่ำ)

ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอแม่จันคีรี

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นางสาวพรทิพย์ บัวโนนแดง

(นางสาวพรทิพย์ บัวโนนแดง)

ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ