



# ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา

Public Health Center 23 Siphraya

Public Health Center 23 Siphraya

## คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน Complaint Management Standard Operation Procedure



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สีพระยา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.4 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงาน มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

### 1.3 ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สีพระยา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน รวมทั้งการประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้อำนวยความสะดวกศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สีพระยา ทราบ

## 1.4 สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา 383/4 ถนนสี่พระยา แขวงสี่พระยา เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

## 1.5 การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษราชการ ในเบื้องต้นถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

## 1.6 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

6.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 56, 57 และ 59

6.2 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 14, 15 และ 25

6.3 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การร้องทุกข์มาตรา 122,123, 124 และ 125

6.4 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42

6.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

6.6 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9 และ 12

6.7 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

## บทที่ 2

### ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### 2.1 คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมาอย่างสุญญ์ฯ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
หน่วยงาน	= เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานของศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สีพระยา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนใน เรื่องนั้นๆ เช่น OPD/คลินิกสุขภาพจิต/คลินิกก้าวใหม่พลัส/งานอนามัยชุมชน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่ม/ส่วน/ฝ่าย/งาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตาม ข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักอนามัย
ระดับข้อร้องเรียน	= เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับดังนี้
ระดับข้อร้องเรียน	= เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของปฏิบัติการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา ตอบกลับ	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติด ต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของศูนย์ฯ <u>ตัวอย่าง</u> - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์ฯ - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ	15 วัน	-หัวหน้างาน -เจ้าหน้าที่ทุก หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน <u>ตัวอย่าง</u>	15 วัน	-คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา ตอบกลับ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-หัวหน้างาน</li> <li>-เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</li> </ul>
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	<p>ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายฝ่าย/เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อศูนย์ฯ</p> <p><u>ตัวอย่าง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนให้ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่</li> <li>- การร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul>	7 วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>-คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>-ผอ.ศูนย์ฯ</li> <li>-หัวหน้างาน</li> </ul>
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของศูนย์ฯ	<p>ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่มีอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของศูนย์ฯ</p> <p><u>ตัวอย่าง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานใกล้เคียง</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับขยะข้างศูนย์ฯ</li> </ul>	15 วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>-คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>-ผอ.ศูนย์ฯ</li> <li>-หน่วยงานภายนอก</li> </ul>

## 2.2 ประเภทเรื่องร้องเรียน

2.2.1 พบความบกพร่องของมาตรฐานการรักษาพยาบาล

2.2.2 พบความบกพร่องของมาตรฐานเครื่องมือแพทย์

2.2.3 พบปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา

2.2.4 ได้รับความเดือดร้อนจากคำรักษาพยาบาลที่ไม่เป็นธรรม

2.2.5 พบการโฆษณาของศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา ที่โอ้อวด หลอกลวง เกินจริง หรือทำให้เข้าใจผิดไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด

2.2.6 พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและการประพฤติดนที่ไม่เหมาะสมของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (ออสส.)

2.2.7 พบการทุจริต และประพฤติดนของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา

## 2.3 ช่องทางการร้องเรียน

2.3.1 ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร สายด่วน 1555

2.3.2 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา โทร 02-236-4055, 02-233-6329

2.3.3 Website : <https://webportal.bangkok.go.th/healthcenter23>

2.3.4 Facebook : ศูนย์บริการสาธารณสุข ยี่สิบสาม สี่พระยา

2.3.5 Line : @sws7354n

2.3.6 E-mail : healthcenters23@gmail.com

2.3.7 ไปรษณีย์ ส่งเอกสารมายังศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา 383/4 ถนนสี่พระยา แขวงสี่พระยา เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

2.3.8 มาด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา ชั้น 1

## 2.4 ขั้นตอนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.4.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (website/e-mail/facebook/line) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- 1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้
- 2) สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็นโดยให้ทราบ

ข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ปัญหา
- สาเหตุ
- ใคร
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- เมื่อใด
- อย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้องคืออะไร

3) สอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดและแจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน

(กรณีเรียกค่ารักษาพยาบาลคืน) และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมายัง website, e-mail, facebook, line ของศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา

4) หากผู้ร้องไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นกรณี “แจ้งเบาะแส” พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าจะไม่มีการแจ้งการตอบกลับผลการดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้งและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

5) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนดไว้โดยย่อ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ

6) แจ้งผลการดำเนินการโดยการตอบรับเบื้องต้นผ่านทางช่องทางที่ร้องผู้ติดต่อมา อาทิเช่น e-mail/ Facebook/Line ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### **2.4.2 กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2) รวบรวมรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

3) ถ้าเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

4) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีเรียกค่ารักษาพยาบาลคืน) และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน

5) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อพร้อมแนบหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

6) แจ้งผลการดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือตอบรับเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### 2.4.3 กรณีร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานอื่น ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- 1) ลงเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณ พร้อมทั้งเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) อ่านเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด เพื่อสรุปประเด็นการร้องเรียน แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ
- 3) ส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความไปยังหัวหน้าส่วนราชการของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 30 – 90 วันทำการ
- 4) หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือให้แก่ผู้ร้องและผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา เพื่อดำเนินการยุติเรื่อง

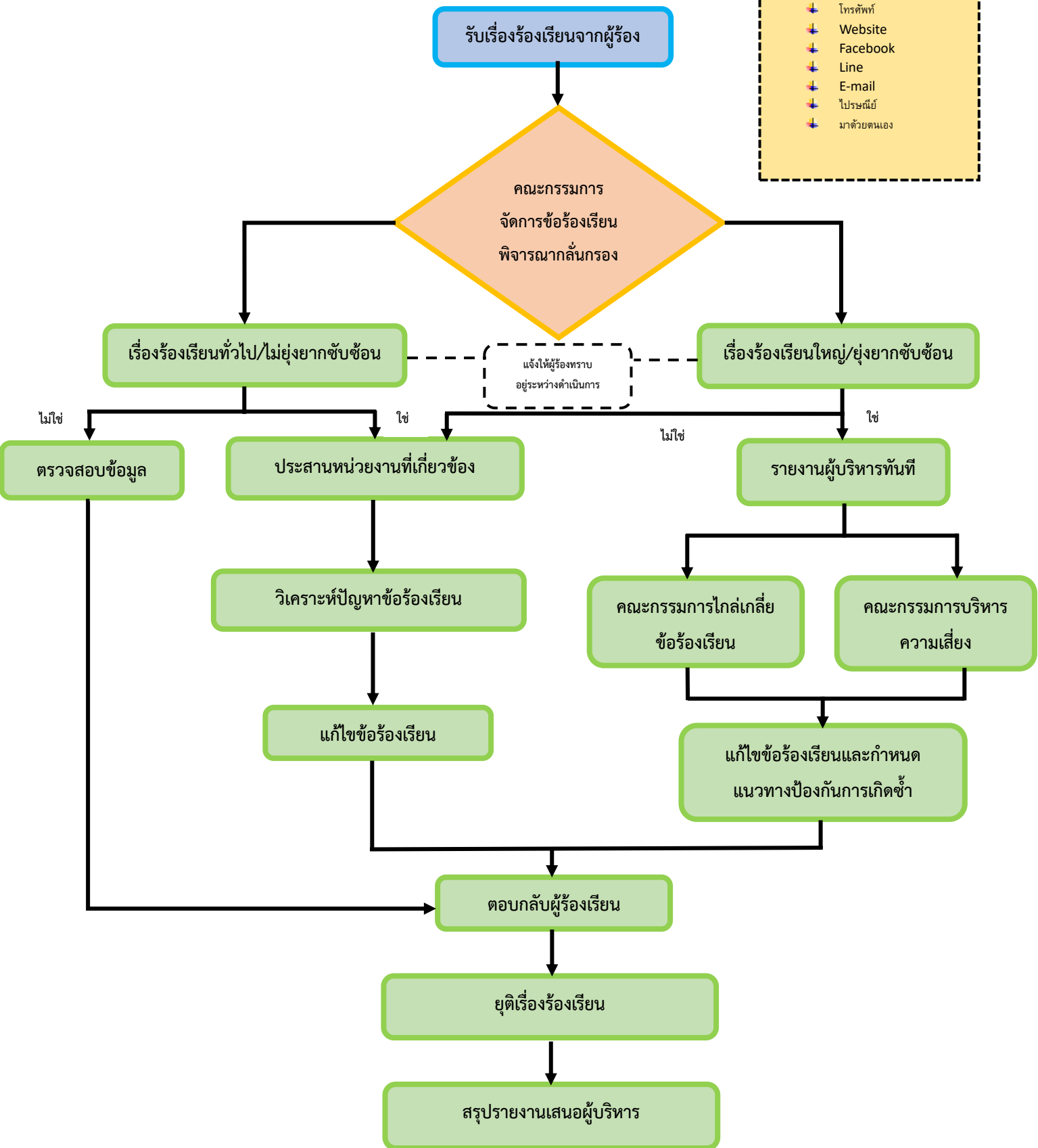
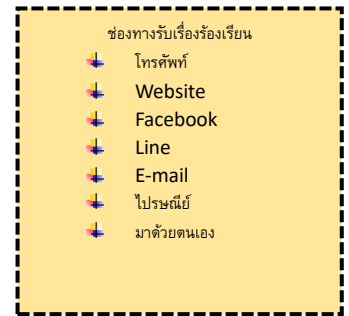
**หมายเหตุ** เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 14 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-236-4055, 02-233-6329



### บทที่ 3

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### 3.1 แนวทางแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน (Flow chart)



### 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน 8 ขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน 8 ช่องทาง

#### ขั้นตอนที่ 2 พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน แยกเป็น 2 กรณี

1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่ กรณีตรวจสอบระบบการให้บริการของศูนย์ฯ เช่น การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ฯ ความสะอาดของสถานที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นต้น

2) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่ การร้องเรียนให้ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานใกล้เคียง

#### ขั้นตอนที่ 3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ส่งต่อเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือบันทึกข้อความตามระบบงานสารบรรณ

#### ขั้นตอนที่ 4 การแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น

แจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้นถึงขั้นตอน หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีการตอบกลับผู้ร้องภายใน 15 วันทำการ

#### ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก เพื่อแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ประเด็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการของสถานพยาบาล สามารถกระทำให้ได้ข้อยุติในระยะเวลา 30 วันทำการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนใหญ่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นประเด็นที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติ 60 – 90 วันทำการ

#### ขั้นตอนที่ 6 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อยุติเรื่อง รายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และเก็บรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการ บันทึกเป็นฐานข้อมูล พร้อมรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฯ

### ขั้นตอนที่ 7 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจะติดตามเรื่องเป็นหนังสือ และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานผู้อำนวยการศูนย์ฯ เพื่อส่งการต่อไป

### ขั้นตอนที่ 8 การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

### 3.3 สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ
ขั้นตอนที่ 2	พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน	
ขั้นตอนที่ 3	การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	
ขั้นตอนที่ 4	การแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น	15 วันทำการ
ขั้นตอนที่ 5	การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน	30 – 90 วันทำการ
ขั้นตอนที่ 6	การตอบข้อร้องเรียน	15 วันทำการ
ขั้นตอนที่ 7	การติดตามผลเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ
ขั้นตอนที่ 8	การรวบรวมข้อมูล	7 วันทำการ



ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร  
383/4 ถนนสี่พระยา แขวงสี่พระยา เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500  
โทรศัพท์ 02-233-6329, 02-236-4055 โทรสาร 02-233-0782

### เรามุ่งจะพัฒนาบริการ ด้วยมาตรฐาน ของศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะต่างๆ ของท่าน จะช่วยให้ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างครบถ้วน

1. คลินิก หรือส่วนงาน ที่ท่านมาใช้บริการ และต้องการแสดงข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

<input type="checkbox"/> ห้องเวชระเบียน	<input type="checkbox"/> คลินิกสุขภาพเด็กดี	<input type="checkbox"/> คลินิกวัณโรค & เอกซเรย์
<input type="checkbox"/> ประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/> คลินิกฝากครรภ์	<input type="checkbox"/> คลินิกกายภาพบำบัด
<input type="checkbox"/> ห้องตรวจรักษาโรค	<input type="checkbox"/> คลินิกวางแผนครอบครัว	<input type="checkbox"/> คลินิกสัตวแพทย์
<input type="checkbox"/> ห้องปฏิบัติการพยาบาล	<input type="checkbox"/> คลินิกรักปลอดภัย	<input type="checkbox"/> คลินิกก้าวใหม่
<input type="checkbox"/> ห้องจ่ายยา	<input type="checkbox"/> คลินิกทันตกรรม	<input type="checkbox"/> บริการสังคมสงเคราะห์
<input type="checkbox"/> บริการการเงิน - บัญชี	<input type="checkbox"/> คลินิกสุขภาพจิต	<input type="checkbox"/> บริการอื่นๆ .....

2. ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ (โปรดให้รายละเอียด)

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

หมายเหตุ:

ข้อชมเชย

ข้อเสนอแนะ

ข้อร้องเรียน