



สถาบันราชประชาสมาสัย
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ระเบียบปฏิบัติ
เรื่อง
การจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
SP - QOC - 003 - REV02

ชื่อ-สกุล/ ทีม/คณะกรรมการ/หน่วยงาน/กลุ่มงาน		ลายเซ็น	วัน เดือน ปี
จัดทำโดย	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน	วิมล วัฒน	25 พฤษภาคม 2564
ทบทวนโดย	ศูนย์พัฒนาคุณภาพ	วิมล วัฒน	31 พฤษภาคม 2564
อนุมัติโดย	ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย	วิมล	1 มิถุนายน 2564
วันที่เริ่มใช้	2 มิถุนายน 2564		

ห้ามหน่วยงานแก้ไข/เพิ่มเติมข้อความใด ๆ ในเอกสารควบคุมหรือทำสำเนาเผยแพร่เอง
สามารถดำเนินการได้โดยผ่านศูนย์พัฒนาคุณภาพเท่านั้น

ระเบียบปฏิบัติ	
SP : SP - QOC - 003 - REV02	ฉบับที่ : 2 หน้า 2/9
เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ : 25 พฤษภาคม 2564
แผนก : กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : ศูนย์พัฒนาคุณภาพ	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย

[illegible]

ห้ามหน่วยงานแก้ไข/เพิ่มเติมข้อความใด ๆ ในเอกสารควบคุมหรือทำสำเนาเผยแพร่เอง
สามารถดำเนินการได้โดยผ่านศูนย์พัฒนาคุณภาพเท่านั้น

ระเบียบปฏิบัติ	
SP : SP - QOC - 003 - REV02	ฉบับที่ : 2 หน้า 3/9
เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ : 25 พฤษภาคม 2564
แผนก : กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : ศูนย์พัฒนาคุณภาพ	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันราชประชาสมาสัย ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน โดยสอดคล้องกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค
2. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยมีช่องทางและระบบในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย รวมถึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมการรับเรื่องร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติระบบบริหารความเสี่ยง (SP-QOC-RM-006-REV01) และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตามมาตรา 7 และ 9 โดยสถาบันราชประชาสมาสัย มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ดังนี้

1. การร้องเรียนด้วยตนเอง
2. การร้องเรียนทางโทรศัพท์
3. การร้องเรียนด้วยจดหมายและตู้รับเรื่องร้องเรียน
4. การร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์กรมควบคุมโรค)
5. การร้องเรียนผ่านโซเชียลมีเดีย
6. การร้องเรียนทางช่องทางอื่น ๆ

3. ความรับผิดชอบ

3.1 เจ้าหน้าที่/หัวหน้าหน่วยงานให้บริการ พิจารณาจัดการข้อร้องเรียน กรณีที่สามารถจัดการได้ ให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ให้โทรประสานศูนย์พัฒนาคุณภาพ เพื่อดำเนินการต่อไป

3.2 กลุ่มพัฒนาวิชาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินงานส่งศูนย์พัฒนาคุณภาพ

3.3 กลุ่มอำนวยการ (งานบริหารและงานธุรการ) รับข้อร้องเรียนตามระบบสารบัญช ทั้งที่เป็นหนังสือราชการ (เปิดเผยลับ และวินัยข้าราชการ) ส่งผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา

3.4 ศูนย์พัฒนาคุณภาพ รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนทุกช่องทาง เพื่อนำมาสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน รวบรวม สรุปผล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงระบบการให้บริการ

3.5 ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีที่ไม่สามารถจัดการหรือหาข้อยุติได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีโอกาสเกิดการฟ้องร้อง

ระเบียบปฏิบัติ	
SP : SP - QOC - 003 - REV02	ฉบับที่ : 2 หน้า 4/9
เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ : 25 พฤษภาคม 2564
แผนก : กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : ศูนย์พัฒนาคุณภาพ	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย

4. คำจำกัดความ

4.1 ขอร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยน โดยข้อร้องเรียนต้องมีข้อเท็จจริง มีชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

4.2 ขอเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 บัตรสนเท่ห์ หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ลงชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพติดต่อกลับ บัตรสนเท่ห์จะเก็บไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสนับสนุนกระบวนการพัฒนาคุณภาพ

4.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชน องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามและร้องขอข้อมูล

4.5 ช่องทางรับข้อร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ การร้องเรียนด้วยจดหมายผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนและการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

4.6 ใบรับข้อร้องเรียน หมายถึง แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน FO-QDC-001-REV01 ของทางสถาบันฯ ที่ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นแบบฟอร์มในการเขียนข้อร้องเรียน ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น และการชมเชย

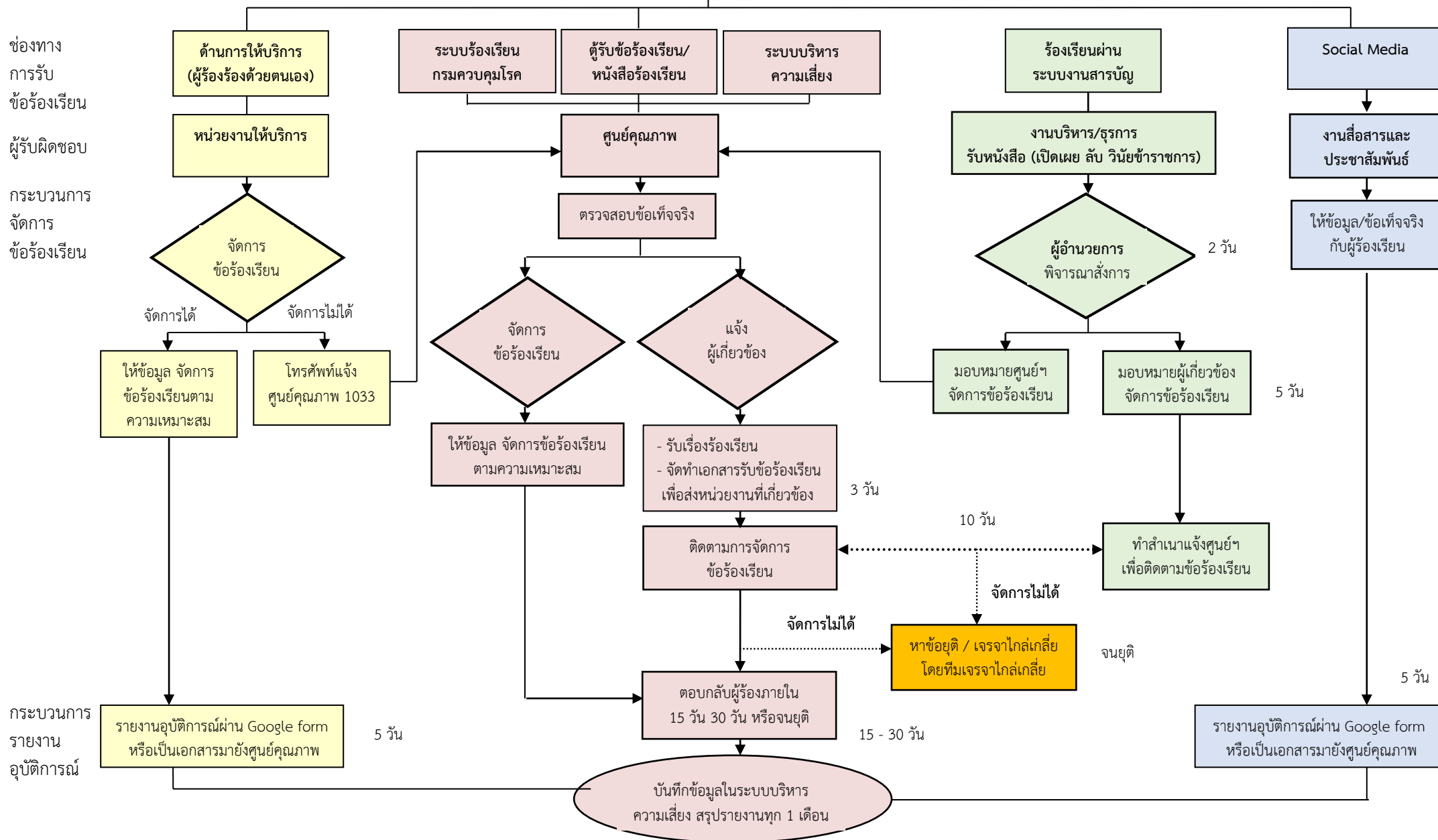
4.7 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันราชประชาสมาสัย ddc.moph.go.th/rpsi/ และเว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค ddc.moph.go.th โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบด้านบนขวามือ “รับเรื่องร้องเรียน” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าหลักศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค Complaint Center หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะเข้าระบบเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ ต่อไป

4.8 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ได้ข้อยุติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน หรือได้รับการบรรเทาเยียวยาปัญหาของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการตอบกลับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการทราบ

4.9 ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง ทีมที่สถาบัน ฯ กำหนดให้เป็นบุคคลที่สามมาเป็นคนกลาง เพื่อช่วยเหลือ แนะนำ เสนอแนะ หาทางออกในการยุติหรือระงับข้อร้องเรียนในกรณีที่ไม่สามารถจัดการได้ หรือเป็นข้อพิพาททางการแพทย์ที่มีโอกาสเกิดการฟ้องร้อง

5. กระบวนการทำงาน

5.1 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



5.2 แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการซื้อร้องเรียน

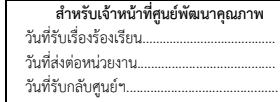
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<pre> graph TD A([ผู้ร้องเรียน]) </pre>	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังนี้		
2	<pre> graph TD B[หน่วยงานให้บริการ] --> C{จัดการซื้อร้องเรียน} C -- "จัดการได้" --> D[ให้ข้อมูล จัดการซื้อร้องเรียนตามความเหมาะสม] C -- "จัดการไม่ได้" --> E[โทรศัพท์แจ้งศูนย์คุณภาพ 1033] D --> F[รายงานอุบัติการณ์ผ่าน Google form หรือเป็นเอกสารมายังศูนย์ฯ] </pre>	1. หน่วยงานให้บริการ 1.1 ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ จนท.พิจารณาจัดการซื้อร้องเรียน 1) <u>กรณีจัดการได้</u> ให้ข้อมูลจัดการซื้อร้องเรียนตามความเหมาะสม 2) <u>กรณีจัดการไม่ได้</u> เช่น เรียกร้องให้มีการดำเนินการที่นอกเหนือจากการตัดสินใจของหน่วยงาน หรือ ไม่สามารถคลี่คลายสถานการณ์ได้ ให้ประสานมายังศูนย์คุณภาพ 3) รายงานอุบัติการณ์ผ่าน Google form หรือส่งเอกสารมายังศูนย์คุณภาพ ภายใน 5 วัน	หน่วยงานให้บริการ	ทันที ทันที 5 วัน
	<pre> graph TD G[Social Media] --> H[งานสื่อสารประชาสัมพันธ์] H --> I[ให้ข้อมูล / ข้อเท็จจริง กับผู้ร้องเรียน] I --> J[รายงานอุบัติการณ์ผ่าน Google form หรือเป็นเอกสารมายังศูนย์ฯ] </pre>	2. งานสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2.1 รับเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์สถาบัน ฯ โซเชียลมีเดีย โดยให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม 2.2 รายงานอุบัติการณ์ผ่าน Google form หรือส่งเอกสารมายังศูนย์คุณภาพ	งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ทันที 5 วัน
	<pre> graph TD K[ร้องเรียนผ่านระบบงานสารบัญ] --> L[งานบริหาร/ธุรการรับหนังสือ] L --> M{ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ} M --> N[มอบหมายศูนย์ฯ] M --> O[มอบหมายผู้เกี่ยวข้องจัดการซื้อร้องเรียน] O --> P[ทำสำเนาแจ้งศูนย์ฯ เพื่อติดตามซื้อร้องเรียน] </pre>	3. งานบริหาร/ธุรการ 3.1 รับหนังสือร้องเรียนตามระบบสารบัญ ทั้งที่เป็นหนังสือเปิดเผยลับ และวินัยข้าราชการ เสนอผู้อำนวยการ พิจารณาสั่งการ ดังนี้ 1) มอบหมายให้ศูนย์คุณภาพดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน หรือ 2) มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนภายใน 7 วัน 3) ทำสำเนาแจ้งศูนย์ฯ เพื่อให้ติดตามซื้อร้องเรียน หรือ	งานบริหาร/ธุรการ	2 วัน 7 วัน 7 วัน 10 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		4. ศูนย์คุณภาพ รับข้อร้องเรียนช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานประสานมา - ผู้รับข้อร้องเรียน ณ จุดคัดกรองอาคารอาชีวเวชศาสตร์ อาคารพื้นฟู 5 ชั้น - รายงานอุบัติการณ์ผ่านระบบบริหารความเสี่ยง - ระบบข้อร้องเรียนจากกรมควบคุมโรค - ข้อร้องเรียนที่ ผอ.มอบหมาย หรือ ให้ติดตามดำเนินการดังนี้ 4.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น 1) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่จัดการได้ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทันที 2) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่มีหน่วยงานเกี่ยวข้องหลายส่วน หรือ จำเป็นต้องหาข้อสรุปร่วมกัน 2.1) ให้รับเรื่องร้องเรียน 2.2) จัดทำเป็นเอกสารรับข้อร้องเรียนส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามแบบฟอร์ม FO-QOC-001-REV00 4.2 ติดตามการจัดการข้อร้องเรียนที่ ผอ. มอบหมายและข้อร้องเรียนที่ส่งให้กับหน่วยงานดำเนินการ 4.3 ตอบกลับผู้ร้องภายใน 15 วัน 30 วัน หรือจนยุติ 4.4 บันทึกข้อมูลในระบบบริหารความเสี่ยงและจัดทำรายงานสรุปในคณะกรรมการบริหารงาน	ศูนย์คุณภาพ	ทันที 3 – 5 วัน 10 วัน 15 – 30 วัน
	หาข้อยุติ / เสร็จจากไกล่เกลี่ย โดยทีมเจรจาไกล่เกลี่ย	กรณีข้อร้องเรียนไม่สามารถจัดการได้ หรือมีโอกาสเกิดการฟ้องร้อง หรือ มีการสูญเสียภาพลักษณ์ของสถาบันฯ ดำเนินการเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อหาข้อยุติ โดยทีมเจรจาไกล่เกลี่ย	ผู้อำนวยการศูนย์คุณภาพ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย	

5. ตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

6. เอกสารอ้างอิง

1. แนวทางปฏิบัติระบบบริหารความเสี่ยง (SP-QOC-RM-006-REV01)
2. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค
3. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตามมาตรา 7 และ 9



1. ข้อมูลการร้องเรียน

วคป.ที่ร้องเรียน.....หน่วยงานที่ร้องเรียน.....

สถานที่เกิดเหตุ.....วตป.....เวลา.....น.

ชื่อ/สกุล ผู้ร้องเรียน.....อายุ.....ปี เพศ.....เลขประจำตัวผู้ป่วย.....

สถานะของผู้ร้องเรียน ☐ ข้าราชการ ☐ ประชาชน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อร้องเรียน / เหตุการณ์.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

1. ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

เรียน.....ศูนย์พัฒนาคุณภาพได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พบว่า.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปด้วย แล้วส่งกลับมายังศูนย์พัฒนาคุณภาพภายในวันที่.....

ลงชื่อ.....วันที่...../...../.....

2. เจ้าหน้าที่/หัวหน้าหน่วยงาน

เรียน.....เพื่อทราบ หน่วยงานได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

1) ตรวจสอบสาเหตุพบว่า.....

2) มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้.....

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....

2. หัวหน้ากลุ่มงาน

เรียน หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ เพื่อทราบ หน่วยงานได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า.....

2) มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้.....

- ☐ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและมีมาตรการป้องกัน
- ☐ เสนอให้/ส่งต่อข้อร้องเรียนให้แก่.....เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและหามาตรการป้องกัน

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....

4. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

เรียน หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ เพื่อทราบ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า

2) มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

3) มีมาตรการป้องกัน ดังนี้

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....

5. ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย ศูนย์พัฒนาคุณภาพได้ติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว

☐ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ครอบคลุมทุกกระบวนการ

☐ ไม่สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ครอบคลุมทุกกระบวนการ

☐ การติดตาม

☐ การประเมินผล

☐ ผลการทบทวน

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....