



กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

สถาบันราชประชาสมาสัย
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ระเบียบปฏิบัติ
เรื่อง

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

SP - QMR - 003 - REV03

ชื่อ-สกุล/ ทีม/คณะกรรมการ/หน่วยงาน/กลุ่มงาน		ลายเซ็น	วัน เดือน ปี
จัดทำโดย	งานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ	วิมลภา มุขมณฑ	2 พฤษภาคม 2568
ทบทวนโดย	รองฯ การกิจด้านพัฒนาองค์กร	St Cl	24 ส.ย. 2568
	รองฯ การกิจด้านบริหาร	นางสาว กัญญาพร	24 ส.ย. 2568
	รองฯ การกิจด้านการพยาบาล	วิมล ดรรชนี	24 ส.ย. 2568
เอกสารควบคุม	งานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ	วิมลภา มุขมณฑ	29 ส.ย. 2568
อนุมัติโดย	ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย	ณัฐ	16 ส.ย. 2568
วันที่เริ่มใช้	16 ส.ย. 2568		

ห้ามหน่วยงานแก้ไข/เพิ่มเติมข้อความใดๆ ในเอกสารควบคุมหรือทำสำเนาเผยแพร่เอง
สามารถดำเนินการได้โดยผ่านศูนย์พัฒนาคุณภาพเท่านั้น

ระเบียบปฏิบัติ	
SP : SP - QMR - 003 - REV03	ฉบับที่ : 3 หน้า 2/12
เรื่อง : ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ : 2 พฤษภาคม 2568
แผนก : กลุ่มพัฒนาองค์กร	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย

[illegible]

ห้ามหน่วยงานแก้ไข/เพิ่มเติมข้อความใดๆ ในเอกสารควบคุมหรือทำสำเนาเผยแพร่เอง
สามารถดำเนินการได้โดยผ่านศูนย์พัฒนาคุณภาพเท่านั้น

ระเบียบปฏิบัติ	
SP : SP – QMR - 003 - REV03	ฉบับที่ : 3 หน้า 3/12
เรื่อง : ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ : 2 พฤษภาคม 2568
แผนก : กลุ่มพัฒนาองค์กร	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างทันทั่วถึงและเหมาะสม
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

2. ขอบเขต

1. ระเบียบปฏิบัติระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นระเบียบปฏิบัติเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันราชประชาสมาสัยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตนเอง, การร้องเรียนทางโทรศัพท์, การร้องเรียนด้วยจดหมายและตู้รับเรื่องร้องเรียน, การร้องเรียนผ่าน QR CODE, การร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์กรมควบคุมโรค) การร้องเรียนผ่านโซเชียลมีเดีย รวมทั้งสามารถรายงานข้อร้องเรียนผ่านระบบการรายงานและเรียนรู้อุบัติการณ์ ความเสี่ยงทางคลินิกและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ประเทศไทย (National Reporting and Learning System: NRLS) HRMS on Cloud ผ่านระบบ HRMS on Cloud

2. การจัดการข้อร้องเรียนภายในสถาบันราชประชาสมาสัยเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณา ภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

3. ความรับผิดชอบ

3.1 เจ้าหน้าที่/หัวหน้าหน่วยงานให้บริการ รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แก้ไขปัญหาหรือแก้ไขสถานการณ์ให้กับผู้รับบริการตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจขณะให้บริการ และรายงานข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ผ่านแบบบันทึกข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการสถาบันราชประชาสมาสัย (FO-QMR-001/2-REV05) หรือ รายงานอุบัติการณ์ผ่านระบบ HRMS on Cloud

3.2 งานสื่อสารองค์กร ตรวจสอบข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย กรณีเป็นการสอบถามข้อมูล ให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้รับบริการ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบสนอง

ความต้องการของผู้รับบริการ ให้รายงานข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ผ่านแบบบันทึกข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการสถาบันราชประชาสมาสัย (FO-QMR-001/2-REV05) หรือ รายงานอุบัติการณ์ผ่านระบบ HRMS on Cloud

3.3 งานบริหารทั่วไป รับหนังสือร้องเรียนทั่วไปที่ผ่านระบบสารบัญและเสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ มอบหมาย

3.4 เลขานุการผู้อำนวยการสถาบันฯ เปิดรับข้อร้องเรียน (รับข้อร้องเรียนที่ต้องการส่งข้อร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโดยตรง ตู๋แดง ติดตั้งบริเวณข้างตู้ ATM ชั้น G อาคารอาชีวเวชศาสตร์ และอาคารสวัสดิการ)

3.5 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร รับข้อมูล/หนังสือร้องเรียน “ลับ” และเสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ มอบหมาย รวมทั้งดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริหาร/วินัย จนสามารถยุติ

3.6 งานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ

1) เปิดรับข้อร้องเรียน (ตู้สีฟ้า) บริเวณชั้น 1 อาคารอาชีวเวชศาสตร์และชั้น 1 อาคารฟื้นฟู 5 ชั้น และรับข้อร้องเรียนผ่าน QR CODE (แผ่นป้ายติดตั้งทุกหน่วยงานให้บริการ)

2) รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่ประสานมาในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขหรือจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที หรือเมื่อเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์นั้นมีโอกาสเกิดความรุนแรงขึ้น

3) รับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการที่ ผอ.มอบหมาย

4) เป็นผู้รับข้อร้องเรียนเบื้องต้นและประสานผู้รับผิดชอบเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่มีโอกาสเกิดความรุนแรง

5) ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนเบื้องต้นเพื่อจัดการข้อร้องเรียน

6) รวบรวม สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะและนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการ

3.7 ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีหน่วยงานไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียน หรือ มีโอกาสเกิดความรุนแรง เพื่อหาข้อยุติ หรือ บรรเทาเยียวยาปัญหาของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม

3.8 คณะกรรมการไกล่เกลี่ย เป็นคนกลางในการประนีประนอมไกล่เกลี่ย เสนอแนะทางออก ระวังข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของผู้ร้องเรียน หรือทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้ข้อพิพาทยุติ หรือระงับข้อพิพาท

4. คำจำกัดความ

4.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยน โดยข้อร้องเรียนต้องมีข้อเท็จจริง ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ โดยหลักเกณฑ์ที่รับเป็นข้อร้องเรียน ดังนี้

1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

2) ต้องระบุ วัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ และสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

4) ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5) ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการตรวจสอบสืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่องและเก็บรวบรวมเป็นข้อมูล

4.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 บัตรสนเท่ห์ หมายถึง ขอร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ลงชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพติดต่อกลับ บัตรสนเท่ห์จะเก็บไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสนับสนุนกระบวนการพัฒนาคุณภาพ

4.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคลทุกประเภทที่เข้ารับบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการของสถาบันราชประชาสมาสัย มีวัตถุประสงค์เพื่อร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามและร้องขอข้อมูล

4.5 ช่องทางรับขอร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนจากระบบการจัดการขอร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ การร้องเรียนด้วยจดหมายผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนและการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานให้บริการ โดยพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นๆ รับขอร้องเรียนเบื้องต้นหรือประสานมายังงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ (โทรศัพท์ 1033)

2) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 02-3688153 ติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อโอนสายมายังงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ (โทรศัพท์ 1033)

3) ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น (ตู้น้ำเงิน) บริเวณจุดประชาสัมพันธ์ ชั้น 1 อาคารอาชีวเวชศาสตร์และจุดให้บริการคลินิกสุขภาพเท้า ชั้น 1 อาคารฟื้นฟู 5 ชั้น หรือขอแบบฟอร์มรับขอร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ณ จุดคัดกรอง (เปิดตู้รับขอร้องเรียนโดยผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียนงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ)

4) เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ หรือผู้รับบริการสามารถร้องเรียนผ่านตู้ฟังความคิดเห็น (ตู้แดง) ติดตั้งบริเวณข้างตู้ ATM ชั้น G อาคารอาชีวเวชศาสตร์ และอาคารสวัสดิการ (เปิดตู้รับขอร้องเรียนโดยเลขานุการผู้อำนวยการสถาบันฯ)

5) ร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ QR Code ซึ่งจัดทำเป็นป้ายติดตั้งไว้ทุกหน่วยงานให้บริการ

6) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือ Facebook ของสถาบันราชประชาสมาสัย ddc.moph.go.th/rpsi

7) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค ddc.moph.go.th

4.6 ใบรับขอร้องเรียน หมายถึง แบบฟอร์มรับขอร้องเรียน FO-QMR-001/1-REV05 ของทางสถาบันฯ ที่ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นแบบฟอร์มในการเขียนขอร้องเรียน ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็นและการชมเชย รวมทั้งหน่วยงานที่เกิดขอร้องเรียนใช้เป็นเอกสารเพื่อรายงานการจัดการ/แก้ไขขอร้องเรียนมายังงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ

4.7 “รับเรื่องร้องเรียน” ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค ddc.moph.go.th และเว็บไซต์ของสถาบันราชประชาสมาสัย ddc.moph.go.th/rpsi/

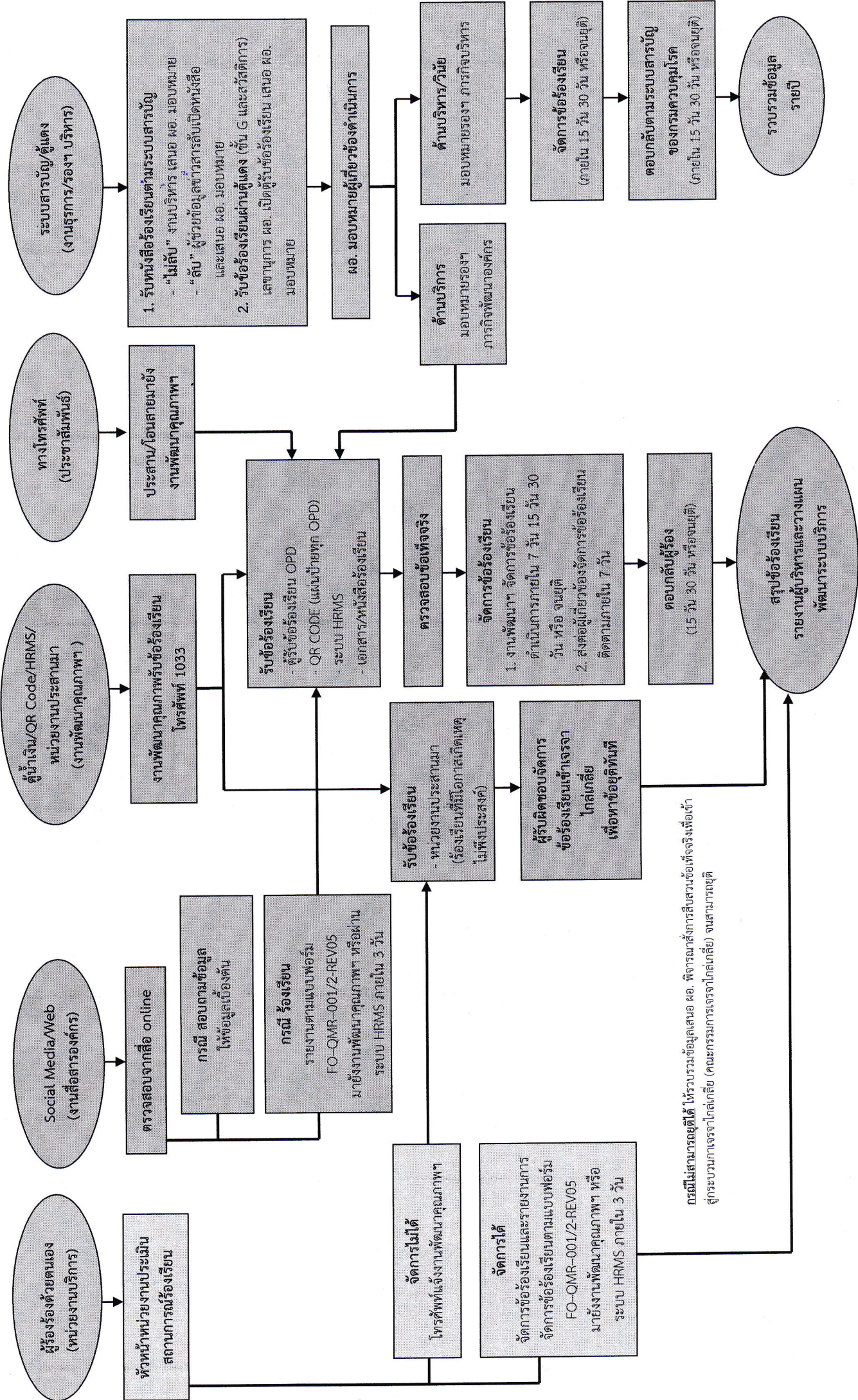
4.8 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ได้ข้อยุติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน หรือได้รับการบรรเทาเยียวยาปัญหาของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการตอบกลับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการทราบ

4.9 ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง บุคลากรที่สถาบันราชประชาสมาสัยมีคำสั่งแต่งตั้งขึ้นเพื่อการเจรจา ช่วยเหลือ ให้ข้อมูล ในการยุติหรือระงับข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาททางการแพทย์ที่มีโอกาสเกิดความรุนแรง ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถจัดการได้ด้วยตนเองและประสานมายังงานพัฒนาระบบบริการ (โทรศัพท์ 1033)

4.10 คณะกรรมการไกล่เกลี่ย หมายถึง บุคลากรที่สถาบันราชประชาสมาสัยมีคำสั่งแต่งตั้งให้เป็นบุคคลที่สาม เป็นคนกลางในการประนีประนอมไกล่เกลี่ย เสนอแนะทางออก ระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของผู้ร้องเรียน หรือทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้ข้อพิพาทยุติหรือระงับข้อพิพาท

5. กระบวนการทำงาน

5.1 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ



5. ตัวชี้วัด :

1. จำนวนอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนรายด้าน (ด้านบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม)
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข
3. ร้อยละการรายงานข้อร้องเรียนของหน่วยงานมายังงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการตามระยะเวลาที่กำหนด
4. ร้อยละการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด

6. เอกสารอ้างอิง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 56,57 และ 59
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41
3. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การ ร้องทุกข์มาตรา 122, 123, 124 และ 125
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.2552
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9, และ 12 7.
7. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 25441
8. แนวทางปฏิบัติระบบบริหารความเสี่ยงและการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงผ่านระบบ HRMS on Cloud (SP-QOC-RM-006-REV01)
9. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
10. คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย



กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

9/12

แบบรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สถาบันราชประชาสมาสัย

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ
วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ

วัดป.ที่ร้องเรียน.....เวลา.....น.....หน่วยงานที่ร้องเรียน.....

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

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

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ต้องการแก้ไข/ปรับปรุง.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน



สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ
วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....

แบบรายงานข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นของหน่วยงาน

วคป.ที่ร้องเรียน.....สถานที่เกิดเหตุ.....วคป.....เวลา.....น.
ชื่อ/สกุล ผู้ร้องเรียน.....อายุ.....ปี
ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

สถานะของผู้ร้องเรียน ☐ ข้าราชการ ☐ ประชาชน ☐ อื่น ๆ

ระบุ ข้อร้องเรียน /เหตุการณ์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประเด็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะเพื่อให้งานพัฒนาองค์กรดำเนินการต่อ.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ สามารถรายงานอุบัติการณ์ผ่านระบบ HRMS on Cloud ได้อีกช่องทางหนึ่งโดยไม่ต้องใช้เอกสารฉบับนี้

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

หน่วยงาน.....

วันที่รายงาน.....



กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

11/12

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ
วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....
วันที่ส่งต่อหน่วยงาน.....
วันที่รับกลับศูนย์ฯ.....

แบบส่งต่อและติดตามข้อร้องเรียนของงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลการร้องเรียน

วคป.ที่ร้องเรียน.....หน่วยงานที่ร้องเรียน.....
สถานที่เกิดเหตุ..... เวลา..... น.
ชื่อ/สกุล ผู้ร้องเรียน.....อายุ.....ปี เพศ..... เลขประจำตัวผู้ป่วย.....
สถานะของผู้ร้องเรียน ☐ ข้าราชการ ☐ ประชาชน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....
ข้อร้องเรียน / เหตุการณ์.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ..... (ผู้รับข้อร้องเรียน)

วันที่.....

ส่วนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพ

2. ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

เรียน

ศูนย์คุณภาพได้ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พบว่า.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะหรือประเด็นการจัดการข้อร้องเรียน.....
.....
.....

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....

ส่วนที่ 3 สำหรับหน่วยงาน

3. เจ้าหน้าที่/หัวหน้าหน่วยงาน (ส่วนของหน่วยงานตอบ) หน่วยงานได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

1) ตรวจสอบสาเหตุพบว่า.....
.....
.....

2) มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้.....
.....
.....

3) มีมาตรการป้องกัน ดังนี้.....
.....
.....

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....

ส่วนที่ 4 สำหรับงานพัฒนาคุณภาพ

4. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย (กรณีที่ต้องเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย)

เรียน หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ เพื่อทราบ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

1) มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้.....

.....

.....

.....

3) มีมาตรการป้องกัน ดังนี้.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....

5. งานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ (ประเมินการจัดการข้อร้องเรียน/การดำเนินการ)

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย ศูนย์พัฒนาคุณภาพได้ติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว

☐ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ครอบคลุมทุกกระบวนการ

☐ ไม่สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ครอบคลุมทุกกระบวนการ.....

.....

.....

.....

☐ การติดตาม.....

.....

.....

.....

☐ การประเมินผล.....

.....

.....

.....

☐ การวางแผนพัฒนา.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... วันที่...../...../.....