

## แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหา
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

### 2. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับทุกพันธกิจของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

### 3. คำจำกัดความ

- 3.1 ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ คือ Complaint 1, Complaint 2, Complaint 3 ตามมิติคุณภาพ ประกอบด้วย ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้อง มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตารางดังนี้

มิติคุณภาพ	Complaint 1	Complaint 2	Complaint 3
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ตำท้อ/ชู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง
ผลกระทบทางร่างกาย (Impact)	A-C	D	E ขึ้นไป

- 3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรของคณะฯ องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤตินิষอบ

- 3.3 การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

3.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี 6 ช่องทาง คือ

1. กล้องรับความคิดเห็น
2. ทางโทรศัพท์ เบอร์ 02-4199999 กด 3
3. มาด้วยตนเอง
4. จดหมาย
5. ผ่านเจ้าหน้าที่ของคณะฯ
6. Website/Web board/Social Network/QR Code

3.5 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ 4 วิธี

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/ แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูงต่อการ เกิดความรุนแรง	- <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</u> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 3 (คำขอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้าย ร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	- <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</u> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุม

		ทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
--	--	--

3.6 การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำการกลับเข้ามาใช้บริการอย่างถูกต้อง

#### 4. การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังมีการรับข้อร้องเรียนและจัดการ ขั้นตอนถัดมา คือ การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งออกข้อมูลให้กับให้ผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

#### 5. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

5.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน งานบริหารความเสี่ยงจะดำเนินการ ดังนี้

- ก. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- ข. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

5.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ฯ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- ก. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
- ข. แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกคณะฯ อาทิ เว็บไซต์คณะฯ หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ สื่อประเภทต่างๆ
- ค. จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง

5.3 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการดังนี้

- 5.3.1 กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องคณบดีพิจารณาอบหมายให้หน่วยวินัยและนิติการ เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด
- 5.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในภาควิชาและหน่วยงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานเกี่ยวข้องของกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้อง และหากภาควิชามีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือฯ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 5.3.3 การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้
- ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ
  - ข. ทำหนังสือตอบกลับงานบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
  - ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้ภาควิชาและหน่วยงาน
  - ง. ทำหนังสือส่งให้หน่วยวินัยและนิติการ ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
- 5.4 กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร หน่วยวินัยและนิติการจะดำเนินการ ดังนี้
- 5.4.1 การหาข้อเท็จจริง ทำได้ 2 วิธี คือ
- ก. การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากกรณีไม่เป็นความผิดจะยุติเรื่อง แต่ถ้าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง นิติการจะทำเรื่องเสนอคณบดีลงโทษ กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) จำทำเรื่องเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อลงโทษ (ปลดออก) แต่หากผู้กระทำความผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพ จะเสนอมหาวิทยาลัยมหิตลเพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน
  - ข. ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบและรายงาน พร้อมด้วยเอกสารหลักฐาน กรณีไม่เป็นความผิด นิติการจะตรวจสอบและเสนอความเห็นต่อคณบดีเพื่อสั่งการยุติเรื่อง หรือเสนอตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง แต่หากพบว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง กรณีความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) นิติกรทำเรื่องเสนอคณบดีเพื่อเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาลงโทษ (ปลดออก) แต่หากผู้กระทำความผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพจะเสนอมหาวิทยาลัยมหิตล ตั้งคณะกรรมการสอบสวน แต่ถ้าเป็นความผิดไม่ร้ายแรง นิติกรทำเรื่องเสนอคณบดีลงโทษต่อไป
- 5.4.2 การดำเนินการทางวินัยมี 2 กรณี

- ก. กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) นิติกรจะทำเรื่องถึงคณบดี เพื่อเสนอมหาวิทยาลัยลงโทษ (ปลดออก)
- ข. กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงแต่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพหรือให้การปฏิเสธ นิติกรจะทำเรื่องถึงคณบดีเพื่อเสนอมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวน

#### 5.4.3 การดำเนินคดีอาญา

นิติกรจะทำเรื่องถึงคณบดี เพื่อมอบอำนาจให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น อัยการ/ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)/ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

## 6. วิธีปฏิบัติ

ปฏิบัติตามแผนผังแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

## 7. ภาคผนวก

### ก. ระดับผลกระทบทางร่างกาย (Impact) A-I

ระดับผลกระทบ	ความหมาย
A	ไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน
B	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นแต่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย
C	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ไม่ต้องทำการรักษา ไม่ต้องเฝ้าระวัง ไม่เกิดอันตราย
D	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ไม่เป็นอันตราย แต่ต้องเฝ้าระวังติดตามอาการเพิ่มเติม
E	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นเป็นอันตรายกับผู้ป่วยเพียงชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือแก้ไขเพิ่มเติม
F	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น เป็นอันตรายกับผู้ป่วยเพียงชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาในโรงพยาบาล หรือยืดระยะเวลาในการรักษาตัวในโรงพยาบาลนานขึ้น
G	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย เกิดความพิการถาวรต่อผู้ป่วยต้องให้การรักษา
H	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ต้องให้การรักษาทำการกู้ชีวิต/ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิต
I	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น เป็นอันตรายต่อผู้ป่วยจนถึงแก่ชีวิต