คู่มือ
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสาร

ครั้งที่	วันที่แก้ไข/ทบทวน	เลขหน้า	รายละเอียดการแก้ไข/ทบทวน	ผู้แก้ไข/ทบทวน	ผู้อนุมัติ
1	17 เมย.62	1-18	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	พญ.พชรภัทร	นพ.สมชาติ
2	15 มีนาคม 2564	1-18	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	จารุณี	นพ.สมชาติ
3	1 ตค 2565	1-18	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	จารุณี	พญ.พชรภัทร

คำสั่งโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ที่ ๑๒ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและจัดการข้อร้องเรียน

.....

สืบเนื่องจากปีงบประมาณ ๒๕๖๕ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาปรับเปลี่ยนเนื่องจากคณะกรรมการมีเกษียณอายุราชการ ดังนั้นจำเป็นต้องทบทวนและแต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดังมีรายชื่อต่อไปนี้

1.พญ.พชรภัทร ธงศิลาตำแหน่ง	ตำแหน่ง	นายแพทย์ รักษาการ ในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
2. ทพ.นันทพัฒน์ เงยเจริญ	ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	รองประธาน
3.นางเจนจิรา แพงหลวง	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
4.นายวีระยุทธ ขุนพล	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
5.นางสิริกร จันทร์เรืองรบ	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติงาน	กรรมการ
6.นางเบญญาพร ไกรราช	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	กรรมการและเลขา
7.นางจารุณี เอกผล	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขา

บทบาทหน้าที่ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและทีมไกล่เกลี่ย

1.รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทางและนำมาวางแผนพิจารณา เพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานร่วมกันกับคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.เป็นตัวแทนประนีประนอม ไกล่เกลี่ยเพื่อลดปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลตามที่ได้รับมอบหมาย

3.พิจารณามอบหมายทีมหรือผู้ที่เหมาะสมเพื่อจัดการความขัดแย้งหรือข้อร้องเรียนนั้นๆในแต่ละกรณี

4.จัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยช่วยเหลือให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกิดความเข้าใจและพึงพอใจของทุกฝ่าย

5.สรุปรวบรวมข้อมูล การจัดการความขัดแย้งของโรงพยาบาลให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบทุกเดือน

6.รายงานความขัดแย้งให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบเพื่อวิเคราะห์ความขัดแย้งข้อร้องเรียนในภาพรวม รวมทั้งข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหาของโรงพยาบาล

7.รวบรวมข้อร้องเรียน ผลการไกล่เกลี่ย ลงระบบ HRMS และทะเบียนความเสี่ยงเพื่อติดตามผล

สั่ง ณ วันที่ 1 เดือน มกราคม พ.ศ. 2566

(นางสาวพชรภัทร ธงศิลา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐พรรษา

<u>วัตถุประสงค์</u>

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๒. เพื่อให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่ที่รวดเร็วเหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๗. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาและความร่วมมือของผู้รับบริการ

<u>ขอบเขต</u>

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจาก ตู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

<u>คำจำกัดความ</u>

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** ข้อคิดเห็น หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน

๒. การรับข้อร้องเรียน

๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ

๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ชมเชยของหน่วยงาน

คุณลักษณะบุคลากรที่จัดการข้อร้องเรียน : ควรความรู้ในการจัดการข้อร้องเรียน มีความคิดดี คิดบวก มีมนุษย์สัมพันธ์ดี วาจาสุภาพ มีไหวพริบดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเสมอ มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา มีความจริงใจ มีสุขภาพร่างกายทีสมบูรณ์ แข็งแรง

การจัดการข้อร้องเรียนทีดี : ต้องแสดงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ พยายามทีจะช่วยผู้ป่วยหาทางออก ไม่ละเลยต่อปัญหาทีเกิดขึ้น ใช้คำพูดที่ดี แสดงการตอบโต้กับผู้รับบริการทังวาจา และท่าทาง อย่านิงเฉย ต้องใจเย็นทีจะรับฟังและแก้ปัญหา ให้ตังใจฟัง ขณะผู้รับบริการร้องเรียน ต้องประเมินสถานการณ์ อย่าด่วนสรุปปัญหาถ้าเราสามารถปรับปรุง อะไรได้ก็ลงมือทำเลยให้การช่วยเหลืออย่างเต็มทีไม่ละเลยต่อสิงทีเกิดขึ้น

คณะกรรมการทีมไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาลมีรายชื่อดังนี้

1.พญ.พชรภัทร ธงศิลา	ตำแหน่ง	นายแพทย์ รักษาการ ในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ประธานกรรมการ
2. ทพ.นันทพัฒน์ เงยเจริญ	ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	รองประธาน
3.นางเจนจิรา แพงหลวง	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
4.นายวีระยุทธ ขุนพล	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
5.นางสิริกร จันทร์เรืองรบ	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติงาน	กรรมการ
6.นางเบญญาพร ไกรราช	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	กรรมการและเลขา
7.นางจารุณี เอกผล	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขา

บทบาทหน้าที่ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและทีมไกล่เกลี่ย

1. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทางและนำมาวางแผนพิจารณาเพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานร่วมกันกับคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นตัวแทนประนีประนอม ไกล่เกลี่ยเพื่อลดปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลตามที่ได้รับมอบหมาย
3. พิจารณามอบหมายทีม/ผู้ที่เหมาะสมเพื่อจัดการความขัดแย้งหรือข้อร้องเรียนนั้นๆแต่ละกรณี

4. จัดการความขัดแย้ง โดยการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้การช่วยเหลือ/ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจและพึงพอใจของทุกฝ่าย
5. สรุปรวบรวมข้อมูล การจัดการความขัดแย้งของโรงพยาบาลให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทราบ
6. รายงานความขัดแย้งให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบ เพื่อวิเคราะห์ความขัดแย้ง/ข้อร้องเรียนในภาพรวมแลหรือข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหา ของโรงพยาบาล
7. รวบรวมข้อร้องเรียน ผลการไกล่เกลี่ย ลงระบบ HRMS และทะเบียนความเสี่ยงเพื่อติดตาม

<u>การรับเรื่องร้องเรียน</u>

1. **ช่องทางรับเรืองร้องเรียน** ได้แก่ - ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น,ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน, แบบประเมินความพึงพอใจ - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

   1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

   1.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

   1.3 ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

2. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

3.จัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

- เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
- เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข
- ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไข

4 ปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

ระดับของเรื่องร้องเรียน

ระดับ		นิยาม	เวลาตอบกลับ	ผู้รับผิดชอบ
1.	โอกาสเกิด	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่เกิดจากเจ้าหน้าที่ค้นหา / ค้นพบเหตุการณ์และปรับปรุง	ไม่เกิน 1 วันทำการ	หน่วยงาน
2.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน 1 วันทำการ	หน่วยงาน
3.	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน 1 วันทำการ	หน่วยงาน
4.	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น - การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที -เกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าทีโรงพยาบาล -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียของ รพ. ความไม่โปร่งใสของการจัดซือจัดจ้าง การร้องเรียนผ่านสือสังคมออนไลน์ ได้แก่ Faceook , E mail ,Website, กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 5 วันทำการ	หน่วยงาน -ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ .(หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขได้)
5.	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นการเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที ผิดพลาด (ม. 41)	ไม่เกิน 5 วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

4._นโยบายปฏิบัติ

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหาร

4.2 ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น จัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ

4.3 ประสานงาน และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.4 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

4.5 ติดตามกำกับประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

4.6 .ให้ทุกหน่วยบริการนำมาตรฐานเชิงนโยบายเรื่อง“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน”ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

4.7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

4.7.1 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน

4.7.2 กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

4.7.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

4.7.4 หัวหน้างานการับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางต่าง ๆในแต่ละวัน

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form ต้องมีชื่อ-สกุลหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินกาแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
- การนับระยะเวลาให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในข้อมูล“วันที่รับ”ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน
- เรื่อง**ที่สามารถรับร้องเรียน**ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ/ได้รับอันตรายจากการรับบริการ/ใช้ยา/เครื่องมือ/ค่าใช้จ่าย/ไม่เป็นธรรม/กระทำผิดจรรยาบรรณและจริยธรรม/การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

4.7.5 การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและการประเมินความรุนแรงของข้อร้องเรียนจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนตาม **หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น**

4.7.5..1 การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

4.7.5..2 การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง

4.7.5..3 กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนการร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องละแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

4.7.5..4 ข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ E mail อย่าด่วนสรุปใดๆ ควรมาหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนและแจ้งกลับ ไม่เกิน 5 วัน

4.7.5..5 จัดจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

4.7.5..5.1 เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

4.7.5..5.2 เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

4.7.5..5.3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

4.7.6 ตอบสนองข้อร้องเรียนและการจัดการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดกรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องให้หัวหน้างานประสานไปทีมไกล่เกลี่ย ให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้งและลดการฟ้องร้องและแจ้งให้และผู้บริหารระดับสูงและผู้รับบริการทราบ

4.8 บันทึกรายงานเข้าสู่ระบบการบริหารความเสี่ยง

5.การจัดระบบให้บริการเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน

a. การจัดการเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน อยู่ในระบบบริหารความเสี่ยงการป้องกันเหตุข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนแล้วจะอยู่ในแนวทางการจัดการความเสี่ยงเชิงรับ ตาม Flow chart โรงพยาบาลมีทีมไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดข้อร้องเรียนอยู่ในแนวทางการป้องกันความเสี่ยง และการค้นหาความเสี่ยงเชิงรุก การจัดการเมื่อเกิดปัญหา
b. วางระบบการใช้เครื่องมือสื่อสารของบุคลากร ตามแนวทางการปฏิบัติเรื่องการใช้เครื่องมือสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
c. วางระบบแนวทางปฏิบัติของบุคลากรโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
d. จัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรในสังกัดรับทาบ

6.แนวทางการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดตามระดับความรุนแรงโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ (ม.๙๖-ม.๕๗) ได้กำหนดโทษดังต่อไปนี้

6.1 ความผิดไม่ร้ายแรง

6.1.1 ภาคทัณฑ์ กรณีกระทำผิดเล็กน้อย และทำเป็นหนังสือว่ากล่าวตักเตือนตามแบบบันทึกที่กำหนดมีผลในวันที่สั่ง

6.1.2 ตัดเงินเดือน ในอัตราร้อยละ ๒ หรือร้อยละ ๔ ของเงินเดือน เป็นเวลา ๑ เดือน ๒ เดือน หรือ ๓ เดือน มีผลในเดือนที่สั่ง

6.1.3 ลดเงินเดือน ในครั้งหนึ่งในอัตราร้อยละ ๒ หรือร้อยละ ๔

6.2 ความผิดที่ร้ายแรง

6.2.1 ปลดออก **มีผลตามระเบียบ กพ.กำหนดตามมาตรา ๑๐๗**

6.2.2 ไล่ออก

ความผิดร้ายแรงโดยไม่ต้องสืบพยาน

1.ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อคราวเดียวกันมากกว่า 15 วัน

2.มีความผิดทางอาญาจนได้รับโทษจำคุกหรือหนักกว่ายกเว้นโทษความผิดที่ทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

3.ทำความผิดร้ายแรงและได้สารภาพผิด

แนวทางปฏิบัติของบุคลากรโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

1.ขอความร่วมมือไม่เล่นหรือใช้โทรศัพท์พูดคุยเรื่องส่วนตัวขณะปฏิบัติงานโดยเฉพาะขณะให้บริการผู้ป่วย จะเล่นหรือใช้โทรศัพท์ได้เวลาพักเท่านั้น ให้เจ้าหน้าที่ปิดเสียงหรือใช้ระบบสั่น หากมีธุระเร่งด่วนให้โทรศัพท์เข้ามายังเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยบริการ

2.ขอความร่วมมือไม่ใช้คอมพิวเตอร์เล่นหรือกระทำการอย่างใดๆอันเป็นเรื่องส่วนตัวในระหว่างปฏิบัติงาน

3.หน่วยบริการต้องมีแนวทางคัดกรองผู้ป่วยตามความรุนแรงทั้งทางด้านร่างกายและอารมณ์

4.บุคลากรต้องบริการด้วยความไมตรี พูดจาไพเราะ ไม่พูดห้วน ดุ หรือแสดงสีหน้า ท่าทาง หรืออารมณ์ที่ไม่ดีกับผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการ

5.มีป้ายอธิบายขั้นตอนการรักษาป้ายที่อธิบายความหมายหรือคำจำกัดความว่า.”ฉุกเฉิน” และป้ายแสดงให้ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการทราบหากเกิดเหตุฉุกเฉินให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที

6.เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือบุคลาการอยู่ในระหว่างปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพออุบัติเหตุหรือเหตุใดๆให้มีบุคลากร 1 ท่าน ทำความเข้าใจกับผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการที่รอตรวจอยู่

7.เมื่อผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย ซักถาม ต่อว่า ให้บุคลากร ทำความเข้าใจโดยอธิบาย หลักการเหตุผลขั้นตอนหรือวิธีการรักษาให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่าถูกต้อง

8.ห้ามบุคลากรโต้ตอบผ่านทางสื่อ ออนไลด์ หรือทางอื่น ๆ ใดกับผู้ป่วย หรือผู้รับบริการหรือบุคลากรภายนอกทั้งในนามส่วนตัวและหน่วยบริการ

9.การพักรับประทานอาหารต้องพลัดเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรเพื่อให้มีบุคลากรรอรับหรือให้บริการผู้ป่วยหรือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ตึกผู้ป่วยใน ฯลฯ

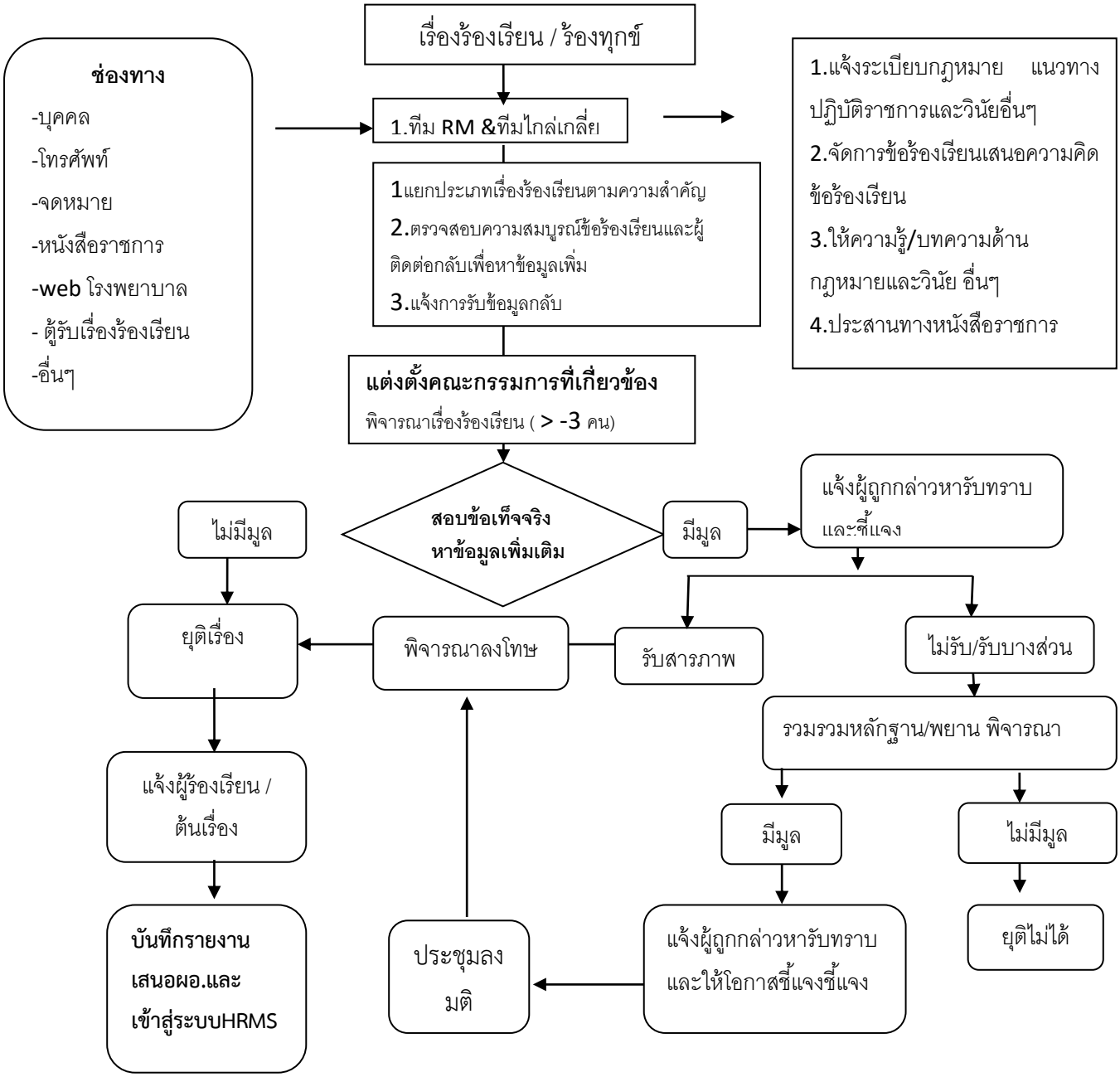
10.ให้หน่วยบริการทุกหน่วยบริการมีบุคลากรรับผิดชอบตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้รับบริการ

11.ห้ามบุคลากรถ่ายรูปและเผยแพร่รูปของหน่วยบริการที่อาจจะติดภาพผู้ป่วยหรือผู้รับบริการก่อนได้รับอนุญาต หากพบเห็นจะมีการตักเตือนและให้ทำรายงานชี้แจงเหตุผลกรณีดังกล่าว

12.ให้ทุกหน่วยงานรายงานตาม Flow chart ของการบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	หน้าที่ **12** ของทั้งหมด 18 หน้า	
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง**การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน** **รหัสเอกสาร** SP-RM-002	**วันที่ออกเอกสารครั้งแรก** 25 พฤษภาคม 2558 **ปรับปรุงครั้งที่ 4** 1 ตุลาคม พ.ศ..2565	
ทีม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**และจัดการข้อร้องเรียน**		
ผู้จัดทำ ทพ.ทันทพัฒน์ เงยเจริญ	**ผู้จัดทำ** ทพ.ทันทพัฒน์ เงยเจริญ	**ผู้จัดทำ** ทพ.ทันทพัฒน์ เงยเจริญ

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลด์ของบุคลากรโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

1.**ขอความร่วมมือ** ห้ามส่ง Email ขายของ หรือ ฝากร้านใน Facebook, IG (ถือ เป็น สแปม จะมีความผิด**พ.ร.บ.คอม.ฯ ถูก**ปรับ 200,000 บาท)

2. ห้าม **กด Share ถือเป็นการเผยแพร่ หากข้อมูลที่แชร์มีผลกระทบต่อผู้อื่น อาจเข้าข่ายความผิดตาม พ.ร.บ.คอมพ์ฯ โดยเฉพาะที่กระทบต่อบุคคลที่ 3**

3. **ระมัดระวัง** โพสเกี่ยวกับ เด็ก เยาวชน ต้องปิดบังใบหน้า ยกเว้นเมื่อเป็นการเชิดชู ชื่นชม อย่างให้เกียรติ

4. ห้ามการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียชีวิต ต้องไม่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียเชื่อเสียง หรือถูกดูหมิ่น เกลียดชัง ญาติสามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย

5. ห้ามไม่ให้ โพสต์ ด่าว่าผู้อื่น หรือถูกตัดต่อ ผู้ถูกกล่าวหา กฎหมาย อาญาเอาผิด ผู้โพสต์ได้ และมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท

6. ห้ามเปิดเผยข้อมูลสุขภาพของบุคคลเป็นความลับส่วนบุคคล ที่จะทำให้บุคคลนั้นเสียหาย จะ ผิด มาตรา 7 แห่ง พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 โทษจำคุก ไม่เกิน 6 เดือน ปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

7.ห้ามเผยความลับ ของพนักงานผู้มีหน้าที่ประกอบอาชีพทางการแพทย์ที่น่าจะเกิดความเสี่ยหายจะผิดกฎหมายอาญมาตรา 323 จำคุก ไม่เกิน 6 เดือน หรือ ปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

8.ห้ามนำเข้า - ส่งต่อ ข้อมูลที่ น่าจะเกิด ความเสียหาย ต่อผู้อื่น (พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14)จำคุก ไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 1 แสน บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

9. ห้ามไม่เผยแพร่ภาพ ตัดต่อ ดัดแปลง ที่เป็นภาพคนอื่นที่จะทำให้คนนั้นเสียชื่อเสียงโดนดูถูก เกลียดชัง ได้รับความอับอาย (พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 16) จำคุก ไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 6 หมื่น บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

10. **ขอความร่วมมือ** การใช้สื่อออนไลด์ ให้เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ พึงวางตัวอย่างเหมาะสม เช่น ไม่ใช้คำ ไม่สุภาพ หรือไม่เหมาะ กับ กาลเทศะ ภาพ ดื่มสุรา ภาพที่ส่อไปทางลามกอนาจาร อุจาดหวาดเสี่ยว หรือรุนแรง ฯลฯ รวมถึง การบ่น การระบายอารมณ์ หรือการนินทา บนสื่อสังคมออนไลด์เพราะจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นวิชาชีพทั้งในขณะปฏิบัติหน้าที่หรือนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่

11.เจ้าหน้าที่พึงระวังอย่างยิ่งในการเผยแพร่ภาพพร้อมเนื้อหาในขณะปฏิบัติหน้าที่เช่นการเผยแพร่ภาพถ่านในหอผู้ป่วย ห้องคลอด ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ฯลฯ ขณะที่มีการดูแลหรือทำหัตถการหรือ มีข้อมูลผู้ป่วยอยู่ในภาพดังกล่าว

12..ให้แต่ละจุดบริการ ติด ประกาศดังภาพข้างล่างนี้ทุกจุดบริการในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน

ถ่ายรูปในโรงพยาบาล ผิดกฎข้อห้าม
ถ่ายติดผู้ป่วย ผิดกฎหมาย ละเมิดสิทธิผู้ป่วย ***
ถ่ายติดเจ้าหน้าที่ ผิดกฎหมายอาญา ***
*** หากเผยแพร่ มีความผิดตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

แบบฟอร์มการร้องเรียน (ด้วยตนเอง) **ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535**

เขียนที่ .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน .....

(ข้อมูลผู้ร้องเรียน)ข้าพเจ้า ..... อยู่..... ปี ..... บ้านเลขที่ ..... หมู่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด .....

tel..... อาชีพ..... บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ O การใช้บริการได้รับอันตรายจากการรับบริการ O กระทำผิดจรรยาบรรณและจริยธรรม O การรักษาไม่ได้มาตรฐาน O พฤติกรรมบริการ O .....

ตามรายละเอียดดังนี้

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง โดยข้าพเจ้าได้ส่งหลักฐาน ข้อเรียนประกอบตามที่แนบมาด้วยนี้ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน .....

..วันที่ ..... เวลา .....ช่องทาง.....

แจ้งกลับผู้ร้องเรียน.วันที่/ เวลา .....

ติดต่อกลับ ไม่ได้

ครุฑ

คำสั่ง...(ระบุชื่อส่วนราชการ)....

ที่...../.....(เลข พ.ศ.)

เรื่อง ลงโทษภาคทัณฑ์

ด้วย.....(ระบุชื่อผู้ถูกลงโทษ).....ข้าราชการพลเรือน.....(ระบุประเภท)
ตำแหน่ง.....ระดับ.....สังกัด.....
ตำแหน่งเลขที่.....รับเงินเดือนในอันดับ.....ขั้น.....บาท
ได้กระทำผิดวินัยในกรณี.....(ระบุกรณีกระทำผิดโดยสรุป ถ้ามีหลายกรณีให้ระบุทุกกรณี)

.....

.....

เป็นการกระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ฐาน.....
ตามมาตรา.....แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.....
สมควรได้รับโทษภาคทัณฑ์ / และ อ.ก.พ.....(ระบุชื่อ).....
ในการประชุมครั้งที่...../.....(เลข พ.ศ.) เมื่อวันที่.....พ.ศ.....
ได้มีมติให้ลงโทษภาคทัณฑ์

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 103 (ถ้าสั่งตามมติของ อ.ก.พ. ให้เพิ่มมาตรา 104 วรรคสอง และถ้าเป็นกรณีกระทำผิดวินัยก่อนวันที่พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ใช้บังคับ ให้เพิ่มมาตรา 138 ด้วย) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ประกอบกับกฎ ก.พ. ฉบับที่.....(พ.ศ.....) จึงให้ลงโทษภาคทัณฑ์ .....(ระบุชื่อผู้ถูกลงโทษ).....

ทั้งนี้ ตั้งแต่.....พ.ศ.....เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่.....พ.ศ.....

(ลงชื่อ)

(.....ชื่อผู้สั่ง.....)

.....(ตำแหน่ง).....

ครุฑ

คำสั่ง.....(ระบุชื่อส่วนราชการ).....

ที่...../.....(เลข พ.ศ.)

เรื่อง ลงโทษตัดเงินเดือน

ด้วย.....(ระบุชื่อผู้ถูกลงโทษ).....ข้าราชการพลเรือน.....(ระบุประเภท)
ตำแหน่ง.....ระดับ.....สังกัด.....
ตำแหน่งเลขที่.....รับเงินเดือนในอันดับ.....ขั้น.....บาท
ได้กระทำผิดวินัยในกรณี.....(ระบุกรณีกระทำผิดโดยสรุป ถ้ามีหลายกรณีให้ระบุทุกกรณี)
.....
.....
เป็นการกระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ฐาน.....
ตามมาตรา.....แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน.....
สมควรได้รับโทษตัดเงินเดือน..... % เป็นเวลา.....เดือน / และ อ.ก.พ.
.....(ระบุชื่อ).....ในการประชุมครั้งที่...../.....(เลข พ.ศ.)
เมื่อวันที่.....พ.ศ.....ได้มีมติให้ลงโทษตัดเงินเดือน..... %
เป็นเวลา.....เดือน

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 103 (ถ้าสั่งตามมติของ อ.ก.พ. ให้เพิ่มมาตรา 104 วรรคสอง และถ้าเป็นกรณีกระทำผิดวินัยก่อนวันที่พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ใช้บังคับ ให้เพิ่มมาตรา 138 ด้วย) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ประกอบกับกฎ ก.พ. ฉบับที่.....(พ.ศ.....) จึงให้ลงโทษตัดเงินเดือน.....(ระบุชื่อผู้ถูกลงโทษและอัตราโทษ).....% เป็นเวลา.....เดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่เดือน.....พ.ศ.....เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่.....พ.ศ.....

(ลงชื่อ)

(.....ชื่อผู้สั่ง.....)

.....(ตำแหน่ง).....

หมายเหตุ

1. การระบุชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกลงโทษ ให้ระบุชื่อตัว ชื่อสกุล ตำแหน่งในการบริหารงาน และตำแหน่งในสายงาน ถ้าผู้ถูกลงโทษเป็นผู้สั่งให้ประจำส่วนราชการตามมาตรา 69 หรือให้รับเงินเดือนในอัตรากำลังทดแทน ตามมาตรา 70 ให้ระบุฐานะดังกล่าวแทนตำแหน่ง และระดับ
2. การระบุมาตราความผิด ถ้าผิดหลายมาตราให้ระบุทุกมาตรา ถ้ามาตราใดมีหลายวรรคให้ระบุวรรคด้วย และให้ระบุตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนที่ใช้อยู่ในขณะกระทำผิด
3. กฎ ก.พ. ฉบับที่.....(พ.ศ.....) หมายถึงกฎ ก.พ. ว่าด้วยอำนาจการลงโทษ ออกตามความในมาตรา 103
4. ข้อความใดที่ไม่ใช้ให้ตัดออก

ครุฑ

คำสั่ง....(ระบุชื่อส่วนราชการ)

ที่...../.....(เลข พ.ศ.)

เรื่อง ลงโทษลดขั้นเงินเดือน

ด้วย....(ระบุชื่อผู้ถูกลงโทษ).....ข้าราชการพลเรือน.....(ระบุประเภท)
ตำแหน่ง.....ระดับ.....สังกัด.....
ตำแหน่งเลขที่.....รับเงินเดือนในอันดับ.....ขั้น.....บาท
ได้กระทำผิดวินัยในกรณี.....(ระบุกรณีกระทำผิดโดยสรุป ถ้ามีหลายกรณีให้ระบุทุกกรณี)
.....
.....
เป็นการกระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ฐาน.....
ตามมาตรา.....แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.....
สมควรได้รับโทษลดขั้นเงินเดือน.....ขั้น / และ อ.ก.พ.....(ระบุชื่อ).....
ในการประชุมครั้งที่...../.....(เลข พ.ศ.) เมื่อวันที่.....พ.ศ.....
ได้มีมติให้ลงโทษลดขั้นเงินเดือน.....ขั้น

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 103 (ถ้าสั่งตามมติของ อ.ก.พ. ให้เพิ่มมาตรา 104 วรรคสอง และถ้าเป็นกรณีกระทำผิดวินัยก่อนวันที่พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ประกอบกับกฎ ก.พ. ฉบับที่.....(พ.ศ.....) จึงให้ลงโทษลดขั้นเงินเดือน.....(ระบุชื่อผู้ถูกลงโทษ).....ขั้น โดยได้รับเงินเดือนในอันดับ.....ขั้น.....บาท

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่.....พ.ศ.....

(ลงชื่อ)

(.....ชื่อผู้สั่ง.....)

.....(ตำแหน่ง).....

เอกสารอ้างอิง

กฎ ก.พ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการทางวินัยและการสั่งลงโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามมติ ก.พ.ตามมาตรา 9 พ.ศ.2554

ระเบียบ ก.ร.ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการลงโทษและการดำเนินการทางวินัยของข้าราชการรัฐสภาสามัญพ.ศ. ๒๕๔๐

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.๒๕๕๓.คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.

สำนักงานตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สป.๒๕๕๒.คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์.