



คู่มือการปฏิบัติงาน
โรงพยาบาลสุโขทัย
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ	<u>จิราดา ยาการิยา</u>
ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้เห็นชอบ	<u>[Signature]</u>
ตำแหน่ง	ผู้จัดการงานทั่วไปชำนาญการ
อนุมัติโดย	<u>[Signature]</u>
ตำแหน่ง	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑

หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสุโขทัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน	๒
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๔
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๔
ภาคผนวก	๕
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

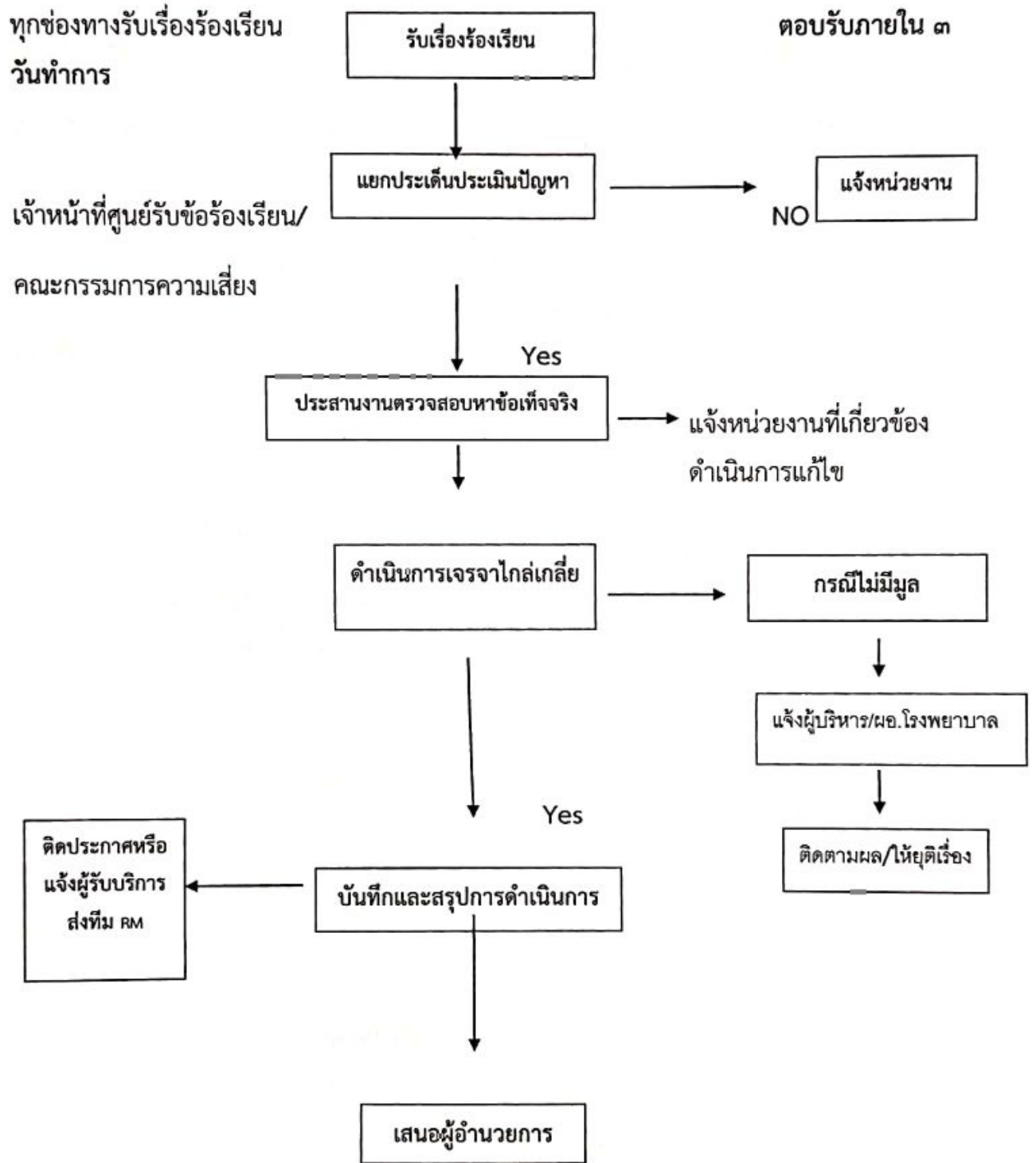
๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ในห้องบัตรโซนประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ โรงพยาบาลสุโขทัย เลขที่ ๓๐๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะลูลู อำเภอสุนทรราช จังหวัดนราธิวาส

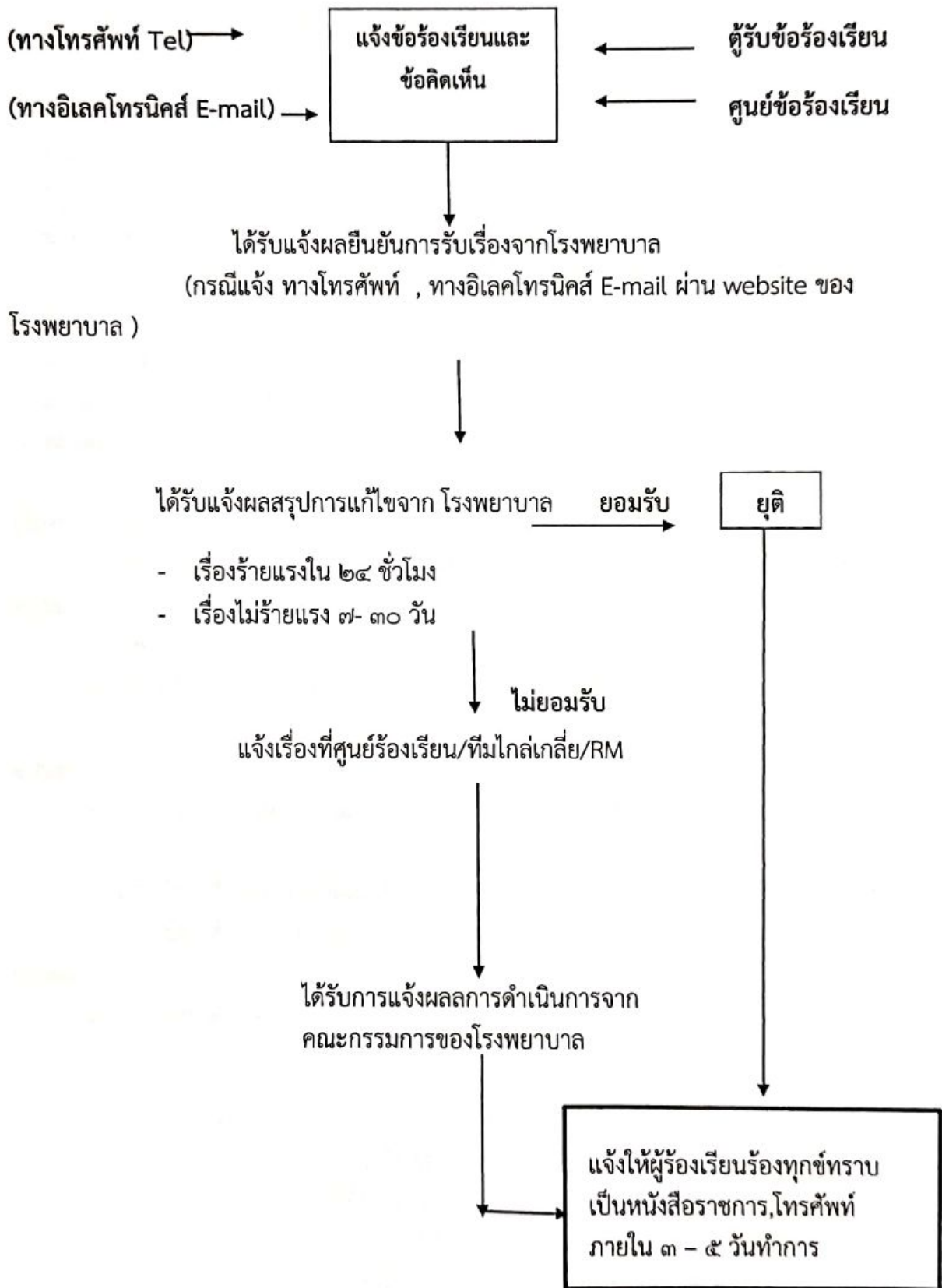
โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๕๑๑๖๙ ต่อ ๑๕๒

โทรสาร ๐๗๓-๖๕๑๔๖๓

๔. แผนผังกระบวนการงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการร้องเรียน (สำหรับผู้รับบริการ)



๕. หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จากประชาชนเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๕.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
- ๕.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๕.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- ๕.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๕.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๑๑ หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๖. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๖.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก

โรงพยาบาลสุโขทัย

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วันที่.....เวลา.....น.

กรุณา (/) หน้าจุดบริการหรือ หน่วยงาน ที่ต้องการให้ปรับปรุง

- () ห้องบัตร () ชักประวัติ () ห้องตรวจโรค () องค์กรแพทย์ () ห้องยา
- () ห้องเอกซเรย์ () ห้องให้คำปรึกษา () ห้องตรวจเลือด () ห้องคลอด () ห้องฟัน
- () ห้องฉุกเฉิน () ฝ่ายบริหาร () ห้องแพทย์แผนไทย () ผู้ป่วยใน () ป้อมยาม
- () หน่วยจ่ายกลาง () ฝ่ายเวชปฏิบัติ () ห้องส่งเสริม () ฝ่ายสุขา () อื่นๆ

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง หรือ ชมเชย

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....สกุล.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทร.....

หมายเหตุ

๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดยขีด (/) หน้าจุดบริการ
๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อทางโรงพยาบาลจะได้ตอบกลับในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ

ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ เพื่อทางโรงพยาบาลสุโขทัย จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อการบริการที่ดีและมีคุณภาพต่อไป



คำสั่ง โรงพยาบาลสุโขทัย

ที่ / ๒๕๖๒

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาบริการของสถานบริการใน ทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานในการพัฒนา และปรับปรุงระบบ/กระบวนการให้บริการ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและทีมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสุโขทัย ได้มติให้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการในสถานบริการตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว

๑. แพทย์หญิงนุชศรา	อำมรินทร์านนท์	แพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวสุปราณี	ยูโซ๊ะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. ทพญ.วนิดา	หมะสะอะ	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. ภก.ต่วนยะโกะ	เด่นอุดม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นายอาชี	บินมะตือระ	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายอักรินทร์	รัตนโกสัย	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสุนิดา	สามะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนิการิหมีะ	นิจินิการี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางอมรรรัตน์	ศรีจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายแวสือมะแอะ	ตาดอละ	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางจุฬาพิชญ์	สุขสมบูรณ์	แพทย์แผนไทยชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางฮานีตา	ดอละห์	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๓. นางลัดดา	เจ๊ะแวง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางกนิษฐา	พันธ์โกชน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางดวงรัตน์	บุญเกิด	นักวิชาการพัสดุ	กรรมการ
๑๖. นายพีระเดช	มะโนภักดิ์	นักจัดการทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๗. นางยูไรดา	ยาการิยา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ๑. จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เป็นระบบ

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. พัฒนาระบบการทำงานตามที่แสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการทำงานที่มีอยู่ รวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. มีการตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ทั้งนี้ให้ปฏิบัติโดยเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๒

.....
 (นายแพทย์ผดุง ลิ้มเฮง)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสุโขทัย อ.สุโขทัย จ.นครราชสีมา	
วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔	
หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑ คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
Linkภายนอก: -	
หมายเหตุ: -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นางดวงรัตน์ บุญเกิด (นางดวงรัตน์ บุญเกิด) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง นายผดุง ลีเมง (นายผดุง ลีเมง) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นายธีพงษ์ ลีเมง (นายธีพงษ์ ลีเมง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔	