



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสุโขทัย โทร. ๐ ๗๓๖๕ ๑๑๖๙ ต่อ ๑๑๙

ที่ นธ.๐๐๓๓.๓๐๑/๕๖๓ วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ร่วมกับคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดทำคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย ไปแล้วนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน เห็นควรประชาสัมพันธ์คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานและคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลสุโขทัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)  
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย  
-จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอานัส สมะแอ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย



โรงพยาบาลสุโขทัย  
SUNGAIPADI HOSPITAL

คู่มือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลสุโขทัย

ผู้รับผิดชอบ.....

(นางสาวอุมม์ยะห์ เจ๊ะมะ)

ตำแหน่ง พนักงานบริการเอกสารทั่วไป

ผู้เห็นชอบ.....

(นายอานัส สะมะแอ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติโดย.....

(นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

โรงพยาบาลสุโขทัย

๓๐๖ ม.๑ ถ.จารุเสถียร ต.ปะลักรู อ.สุโขทัย จ.นราธิวาส ๙๖๑๔๐

โทรศัพท์ ๐๙๓-๖๕๑๑๖๙ ต่อ ๑๕๒ โทรสาร ๐๙๓-๖๕๑๔๖๓

Email : <http://๑๐.๑๖๔.๗๘.๑๗๐:๘๐๘>, <https://sph.go.th/>

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑

หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

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 (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) 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 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

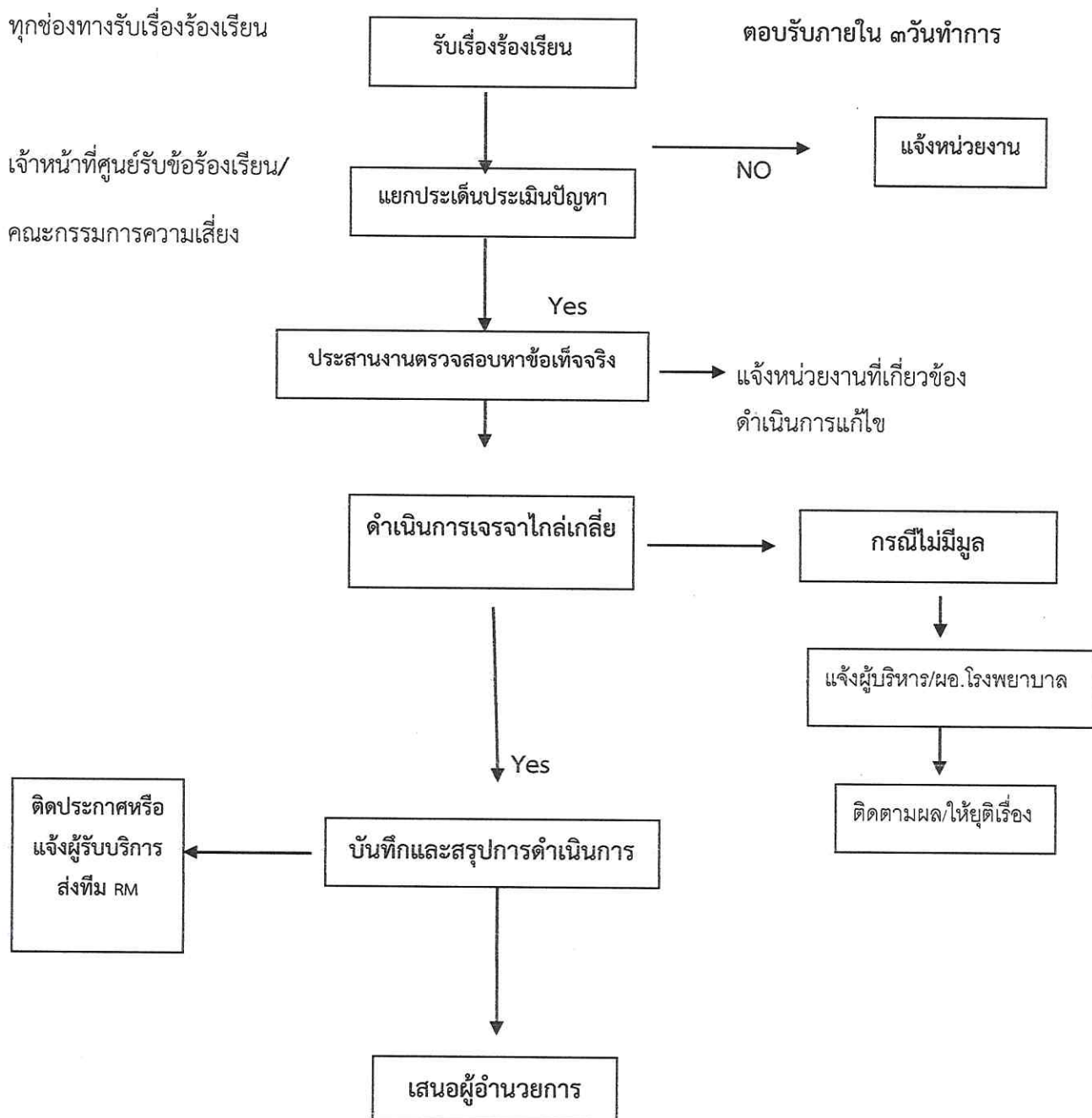
### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ในห้องบัตรโซนประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ โรงพยาบาลสุโขทัย เลขที่ ๓๐๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะลัฎฐ อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดสุโขทัย

โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๕๑๑๖๙ ต่อ ๑๕๒

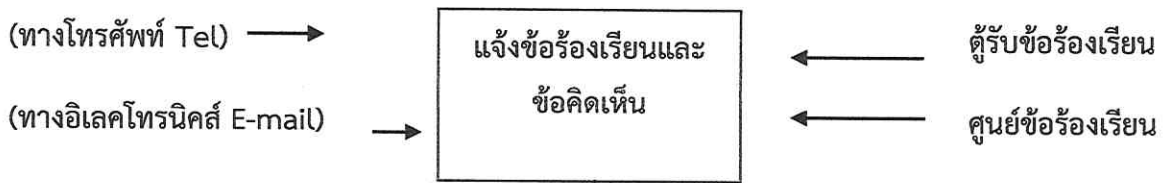
โทรสาร ๐๗๓-๖๕๑๔๖๓

#### ๔. แผนผังกระบวนการงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน

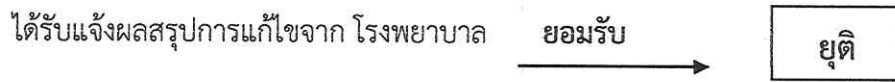




ขั้นตอนการร้องเรียน(สำหรับผู้รับบริการ)



ได้รับแจ้งผลยืนยันการรับเรื่องจากโรงพยาบาล  
(กรณีแจ้ง ทางโทรศัพท์ , ทางอิเล็กทรอนิกส์ E-mail ผ่าน website ของโรงพยาบาล )



- เรื่องร้ายแรงใน ๒๔ ชั่วโมง
- เรื่องไม่ร้ายแรง ๗- ๓๐ วัน

↓ ไม่ยอมรับ

แจ้งเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียน/ทีมใกล้เคียง/RM

↓

ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการจาก  
คณะกรรมการของโรงพยาบาล

↓

แจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ  
เป็นหนังสือราชการ,โทรศัพท์  
ภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

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 หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๖. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

- ๖.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๖.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๖.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖
- 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

ติดต่อ - สอนถาม

sph.go.th

system.mdw windo... @ตรวจสอบภายในระดับกร... Google การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ... ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน... ระบบตรวจสอบคดีไม่ใช้... ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน...

อ.สุเทพชาติ จมราราวาส

สายด่วน

ศูนย์ช่วยเหลือ  
โทร. 1669  
เบอร์ช่วยเหลือ 1669

เรื่องร้องเรียน

QR Code

SCAN ME

ติดต่อ : 090 519 0488  
Facebook : อานัญญาณี โรงพยาบาลสุโขทัย

พบบริการด้านข้อมูลและจัดซื้อ (จากระบบราชการ) โรงพยาบาลสุโขทัย อ่างทองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง/งานพัสดุ

• บททฤษฎี HA  
• ระบบ RHDIH ในโรงพยาบาล  
ระแยะ  
• ระบบข้อมูลผู้ป่วยนอกและถึง  
เครื่องมือจากโครงการบุคคล  
• ระบบค้นหาอัตราค่าบริการ  
สาธารณสุข  
• ระบบฐานข้อมูลการประเมิน  
มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ  
• ระบบตรวจสอบข้อมูล  
สุขภาพ (HDC)  
• ระบบตรวจสอบอัตโนมัติ  
การจ่ายยาตามโรดแมพ  
(Seamless for DMIS)  
• ระบบวินิจฉัยระบบ  
• ระบบรับแจ้งเหตุผู้ประสบภัย  
จากภค  
• ระบบรายงานส่วนหัวขอ  
บริการในชุมชนบริการ  
สุขภาพแห่งชาติ เขต 12  
• ระบบสารสนเทศ เขตสุขภาพ  
12  
• ระบบสารสนเทศเรื่องการ  
จัดการ เขตสุขภาพ 12

Type here to search

ติดต่อ - สอนถาม

sph.go.th/index.php/contact

system.mdw windo... @ตรวจสอบภายในระดับกร... Google การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ... ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน... ระบบตรวจสอบคดีไม่ใช้... ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน...

เรื่องร้องเรียน

QR Code

SCAN ME

ติดต่อ - สอนถาม

พิมพ์

เขียนโดย Super User หมวด: a1 18 เมษายน 2562 16 มกราคม 2562 15881

306 โรงพยาบาลสุโขทัย

ถนนจตุรทิศ

เมืองสุโขทัย

สุโขทัย

สุโขทัย

สุโขทัย

06140

โทร : 073 651169

Type here to search





การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล

๑. บันทึกข้อความ

๒. คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ดวงรัตน์ บุญเกิด

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

สถาพร สิ้นเจริญกิจ

(นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ธีรพงศ์ ลิ้มเอง

(นายธีรพงศ์ ลิ้มเอง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘