



คู่มือการปฏิบัติงาน  
โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ นางสาวกัญญา ตันอุดมศักดิ์  
(นางสาวกัญญา ตันอุดมศักดิ์)  
ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ  
ผู้เห็นชอบ นายพรประสิทธิ์ จันทระ  
(นายพรประสิทธิ์ จันทระ)  
ตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ  
อนุมัติโดย นายบรรยง เหล่าเจริญสุข  
(นายบรรยง เหล่าเจริญสุข)  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓

หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับแต่วันบังคับใช้



# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสุโข-ลก  
เลขที่ ๑ ถนนทรายทอง๕ ตำบล สุโข-ลก อำเภอ สุโข-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘ โทรสาร ๐ ๗๓๖๑ ๑๕๖๐  
[www.kolokhospital.com](http://www.kolokhospital.com)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

## สารบัญ

| เรื่อง                                                   | หน้า |
|----------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                     |      |
| สารบัญ                                                   |      |
| หลักการและเหตุผล                                         | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                             | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                              | ๑    |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                   | ๒    |
| ขั้นตอนการดำเนินการ                                      | ๒    |
| แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน | ๔    |
| ผู้รับผิดชอบงาน                                          | ๗    |
| หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                          | ๗    |
| กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง                    | ๗    |
| ภาคผนวก                                                  | ๙    |
| - แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์               |      |

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### 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 ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก เลขที่ ๑ ถนน ทวายทอง ๕ ตำบล สุโขทัย-ลก อำเภอ สุโขทัย-ลก จังหวัด นครราชสีมา ๙๖๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘ โทรสาร ๐ ๗๓๖๑ ๑๕๖๐

#### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๔.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก เลขที่ ๑ ถนนทรายทอง ๕ ตำบล สุโขทัย-ลก อำเภอ สุโขทัย-ลก จังหวัด นครราชสีมา ๔๖๐๐๐
- ๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก เลขที่ ๑ ถนนทรายทอง ๕ ตำบล สุโขทัย-ลก อำเภอ สุโขทัย-ลก จังหวัด นครราชสีมา ๔๖๐๐๐
- ๔.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๙๓๕๑ ๙๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘
- ๔.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ [www.kolokhospital.com](http://www.kolokhospital.com)

#### ๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

##### ๕.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

- ๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
- ๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
- ๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ
- ๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ทราบ
  - กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
  - กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
- ๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

##### ๕.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- ๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
- กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก จัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕  
วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่  
เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๕.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐

ต่อ ๑๑๘๘ และเว็บไซต์ [www.kolokhospital.com](http://www.kolokhospital.com)

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕  
วันทำการ

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕  
วันทำการ

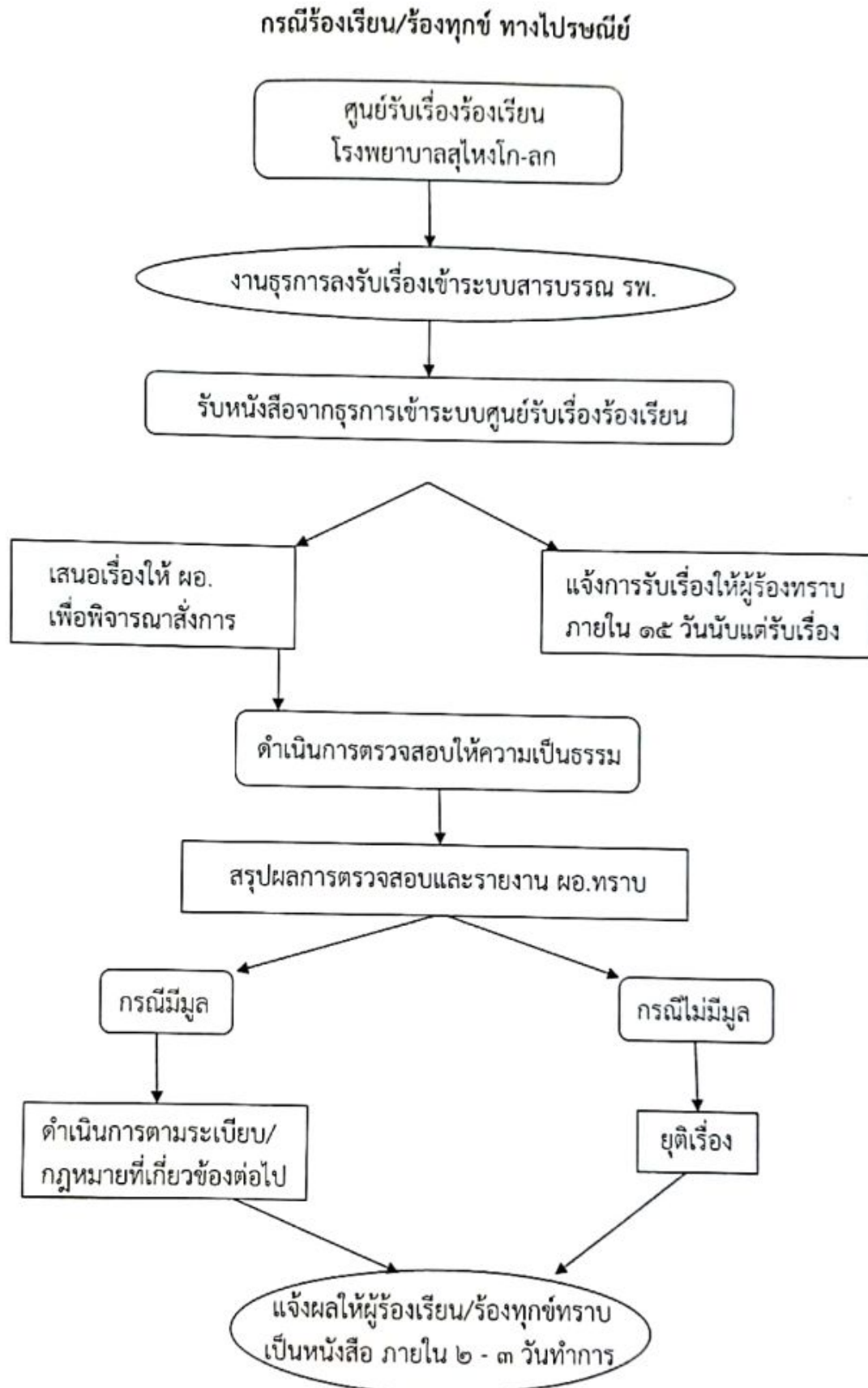
๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

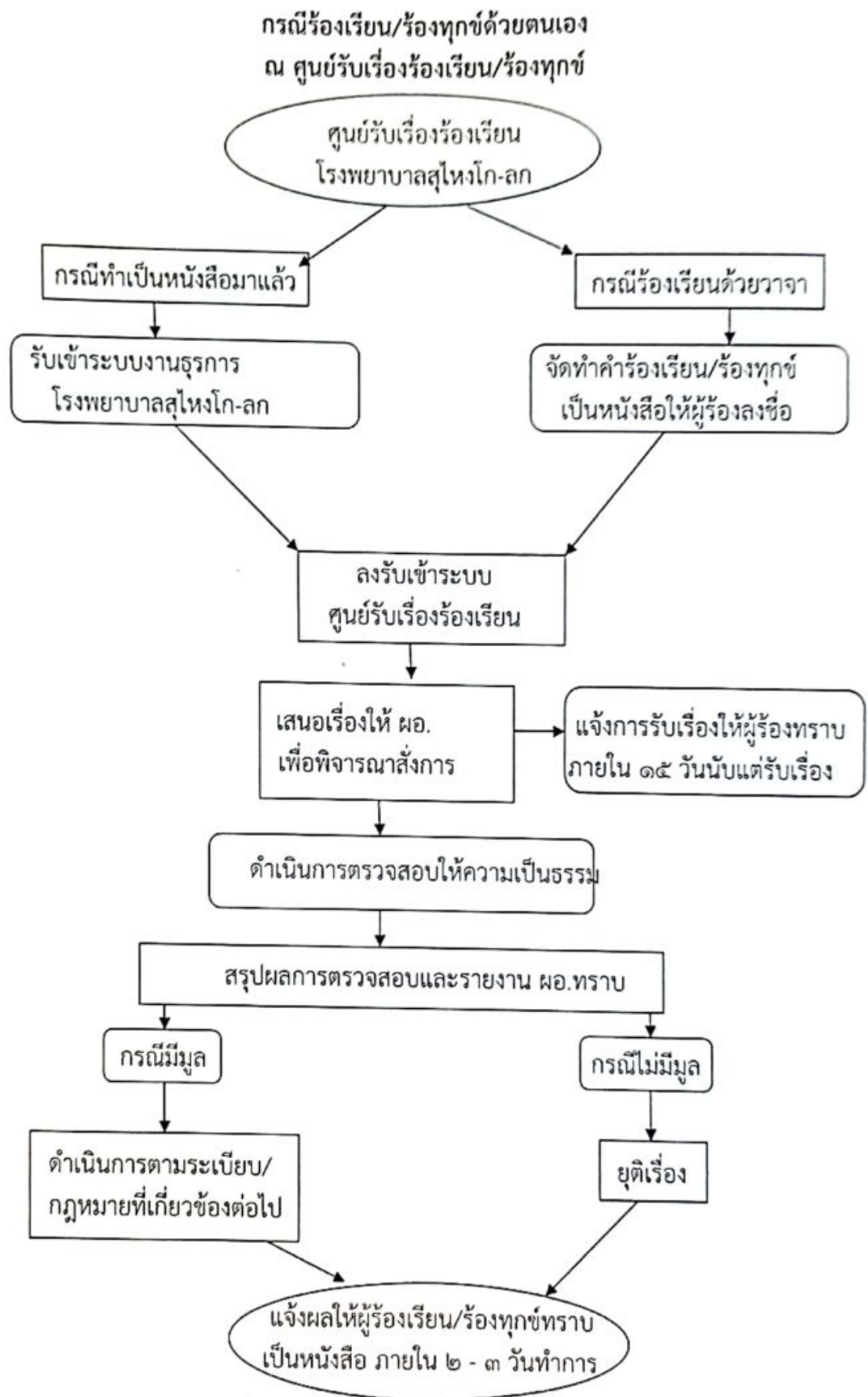
- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่  
เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๖. แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน





กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘  
เว็บไซต์ [www.kolokhospital.com](http://www.kolokhospital.com)



## ๗. ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
ที่ ๕๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

## ๘. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- ๘.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๘.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๘.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๘.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
- ๘.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๘.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว
- ๘.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๘.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๘.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๓ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม – ธันวาคม , รอบที่ ๒ เดือนมกราคม – มีนาคม , รอบที่ ๓ เดือนเมษายน – มิถุนายน , รอบที่ ๔ เดือนกรกฎาคม – กันยายน)
- ๘.๑๑ หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๙. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๙.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๙.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๙.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๙.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๙.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๙.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

# ภาคผนวก



โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
แบบแสดงความคิดเห็น

ชื่อ - สกุลผู้แจ้ง..... อายุ..... ปี ที่อยู่..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

วันที่เกิดเหตุ..... เวลา..... น. สถานที่เกิดเหตุ .....

สิทธิการรักษา ( ) ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ( ) ประกันสังคม ( ) บัตรทอง

( ' ) ชำระเงิน

( ) อื่นๆระบุ.....

ข้อบกพร่อง/ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เสนอ แนะนำ พัฒนา บริการ

ขอขอบคุณสำหรับทุกความคิดเห็น