



คู่มือการปฏิบัติงาน
โรงพยาบาลสุโขทัย
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ _____
(นางสาวอรทัย ดอนโคตรจันทร์)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้เห็นชอบ _____
(นายเกษมสันต์ วนวนากร)
ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
อนุมัติโดย _____
(นายบรรยง เหล่าเจริญสุข)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับแต่วันบังคับใช้



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
เลขที่ ๑ ถนนทรายทอง๕ ตำบล สุโขทัย-ลก อำเภอ สุโขทัย-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๙๓๕๑ ๙๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘ โทรสาร ๐ ๙๓๕๑ ๙๕๒๐
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 ระเบียบ หลักเกณฑ์ 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 นราธิวาส ๙๖๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘ โทรสาร ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๒๐

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๔.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโข-ลก เลขที่ ๑ ถนน ทวายทอง ๕ ตำบล สุโข-ลก อำเภอ สุโข-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐
- ๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโข-ลก เลขที่ ๑ ถนน ทวายทอง ๕ ตำบล สุโข-ลก อำเภอ สุโข-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐
- ๔.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๙๓๕๑ ๙๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘
- ๔.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.kolokhospital.com

๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

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

๕.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

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

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

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕
วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโข-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

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

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

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕
วันทำการ

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕
วันทำการ

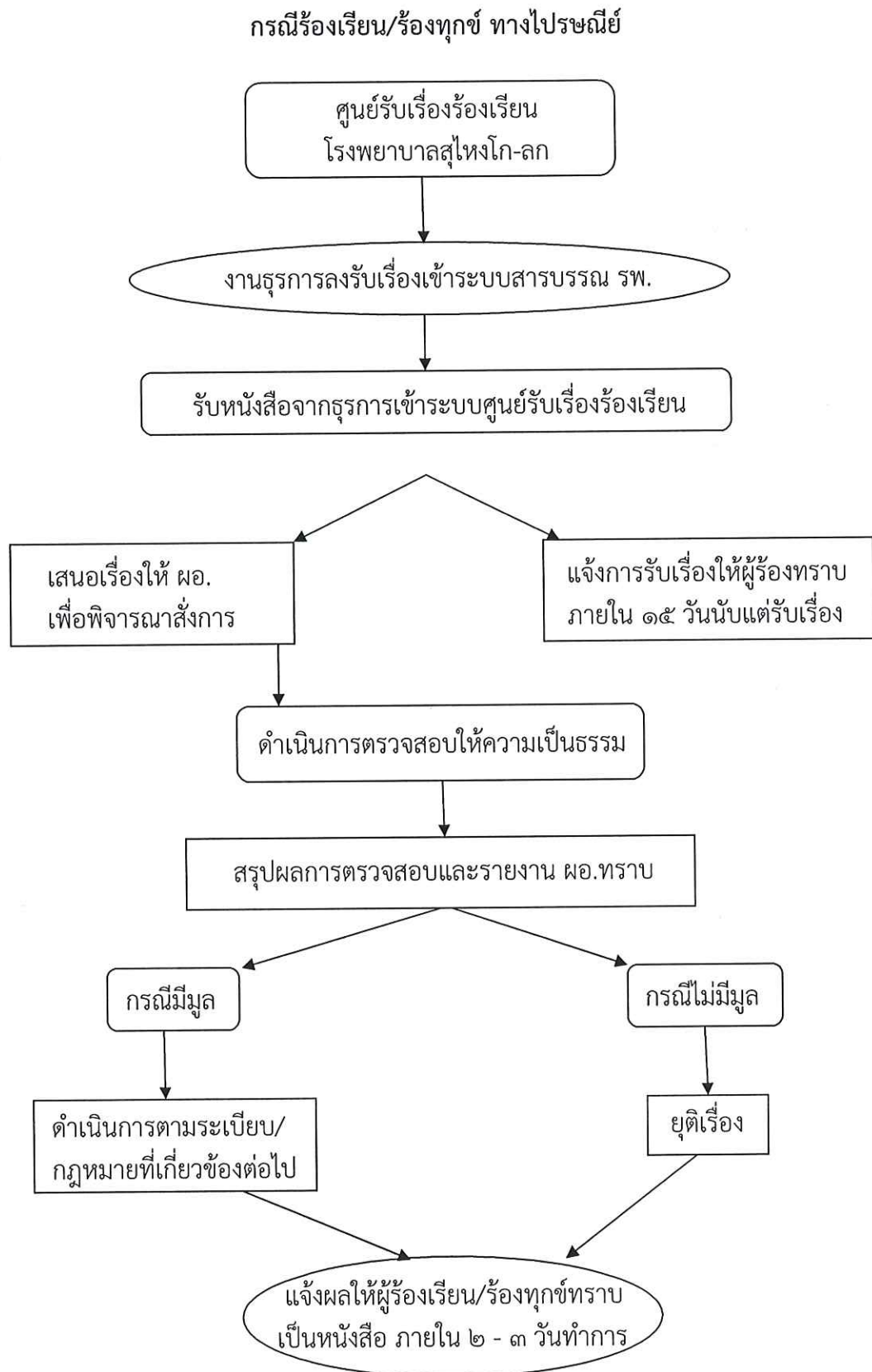
๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

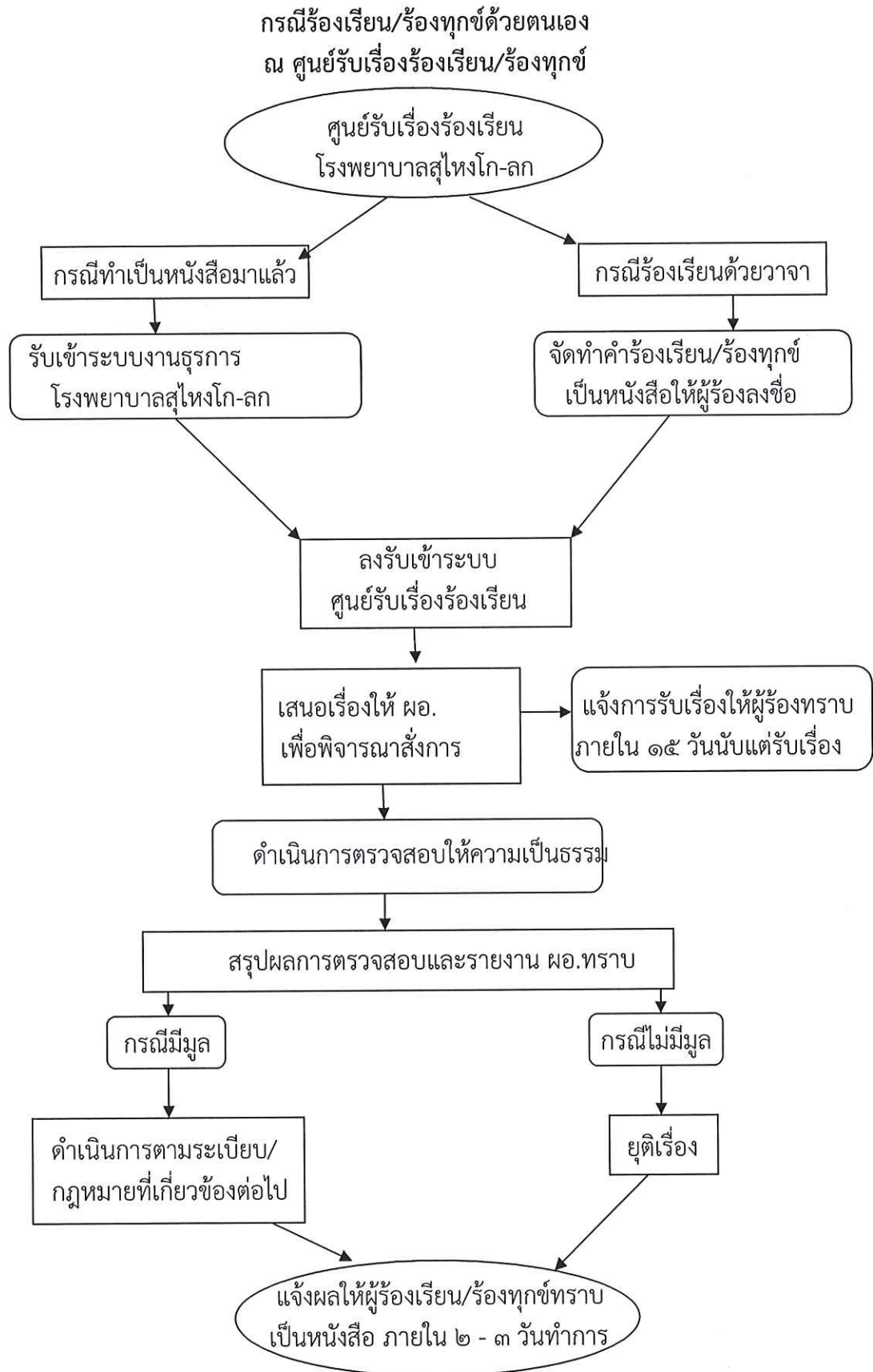
- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่
เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

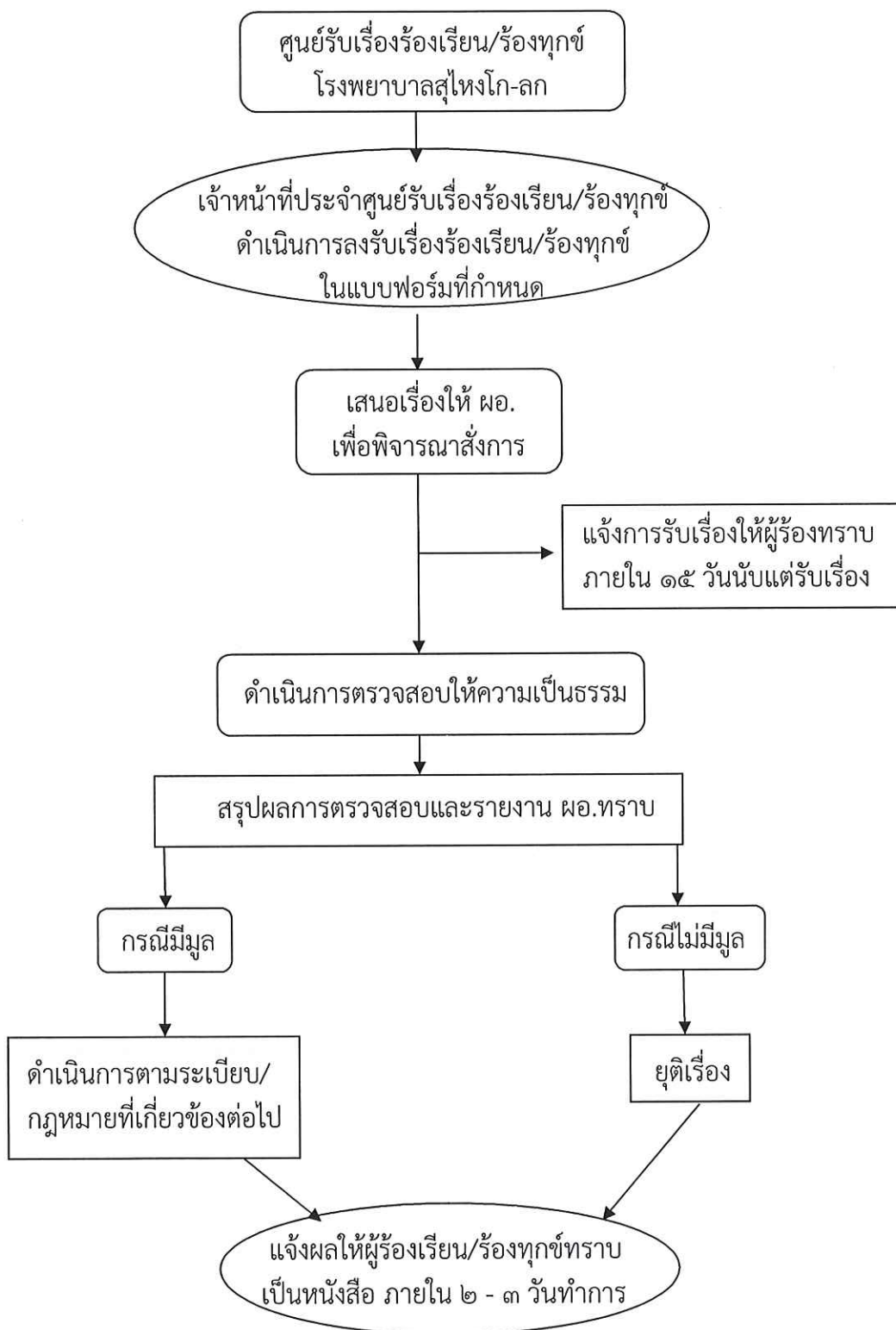
๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๖. แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน





กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘
เว็บไซต์ www.kolokhospital.com



๗. ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ที่ ๓๒๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

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. ๒๕๔๖
- ๙.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๙.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- 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
แบบแสดงความคิดเห็น

ชื่อ - สกุลผู้แจ้ง..... อายุ.....ปี ที่อยู่.....ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....
วันที่เกิดเหตุ..... เวลา.....น. สถานที่เกิดเหตุ

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

ข้อบกพร่อง/ปัญหาที่พบ

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

ข้อเสนอแนะ

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

เสนอ แนะนำ พัฒนา บริการ
ขอขอบคุณสำหรับทุกความคิดเห็น

รายงานสรุป
ผลข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๖
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

○ รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๖

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖ มีข้อร้องเรียน ทั้งหมด ๗ เรื่อง ได้แก่

๑. ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- การรอรับบริการนาน , ปัญหาเรื่องคิว - ขั้นตอนการใช้สิทธิ์ พรบ.รถฯ (พรบ.ขาด) - เกิดความเสียหายในการเข้ารับบริการ	๔

การปรับปรุง/การดำเนินการ

- ☐ พัฒนาการจัดระบบคิวการตรวจ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยทีมด่านหน้า
- ☐ ให้บริการนัด/เลื่อนนัดทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้รับบริการ
- ☐ เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ ลงเชิงรุกที่หอผู้ป่วย เพื่ออธิบายขั้นตอนการใช้สิทธิ์ พรบ รถ กับผู้ป่วย และญาติ ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่ม Admit และติดตามจนผู้ป่วยจำหน่าย
- ☐ ทางศูนย์ได้ลงเยี่ยมบ้าน พูดคุยกับญาติผู้ป่วยพร้อมแพทย์ พยาบาล ให้ข้อเท็จจริง และพิจารณาให้ความช่วยเหลือตาม มาตรา 41 เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ป่วยและญาติ

๒. พฤติกรรมการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- พุดจาไม่ดี ไม่สุภาพ - แสดงกริยาท่าทางไม่เหมาะสม	๓

การปรับปรุง/การดำเนินการ

- ☐ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งหัวหน้างานเพื่อชี้แนะในการปรับพฤติกรรมบริการที่ดี ติดตามข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคคลเดิมอีกภายใน 3 เดือน
- ☐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เตรียมจัดโครงการพัฒนาทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีตระหนักในการให้บริการที่ดี และมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

- รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๖
- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินงานเชิงป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทางเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้