

คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ  
โรงพยาบาลตากลิ

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องทุจริต

โทร. 056-801114

โทรสาร. 056-801114

[www.taklihospital.go.th](http://www.taklihospital.go.th)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนเรื่องทุจริต) ของโรงพยาบาล  
ตากลีสั้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
ของโรงพยาบาลตากลีสั้ ทั้งเรื่องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนเรื่องทุจริต เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง  
ของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลีสั้

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๔
- กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริต	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	๖
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	๗
ภาพตู้รับความคิดเห็นภายในโรงพยาบาลตากลี	๘

.....

## 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลิ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลตากลิจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## 3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ. ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตากลิ ต.ตากลิ อ.ตากลิ จ.นครสวรรค์

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน

## 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลตากลิมีขั้นตอน /กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

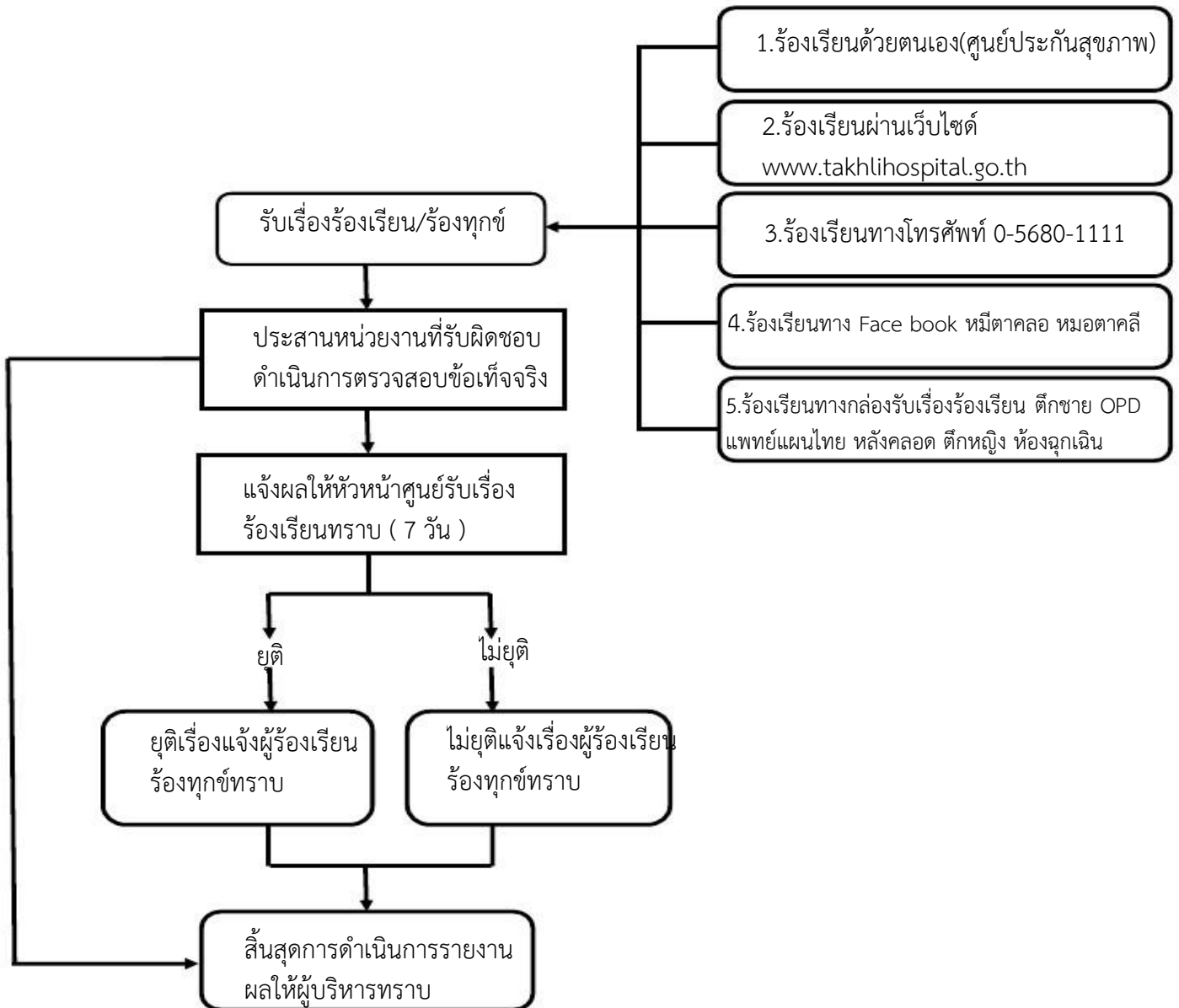
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

## 8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 9.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- 9.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- 9.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ร้องเรียนเรื่องทุจริต
- 9.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- 9.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

### กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วันหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลี

โทรศัพท์ 056 - 801114

### กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริต

- กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริตหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะเป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นภายใน 1-2 วันหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลี

โทรศัพท์ 056 - 801144

## 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกอาทิตย์	ภายใน1วันทำการหลังจากเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียน	

## 11. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
- 11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- 12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- 12.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่น ให้บริการช้าการให้บริการทำให้เกิดความเสียหายเจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพเป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 12.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลตาคลีให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- 12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนร้องการทุจริตให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน5วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## 15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน7วันทำการ

## 16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตาคีเลขที่..... (ระบุโดยผู้ควบคุมเอกสาร)

1.  ร้องเรียน  เสนอแนะโดย  
 เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....  
หน่วยงาน ..... โทร.....  
 บุคคลภายนอกชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....  
ที่อยู่..... โทร.....
2. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ ..... เวลา..... น.
3. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล้องรับเรื่องร้องเรียน  
 ร้องเรียนทาง Face book
4. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ  
 เจ้าหน้าที่รพ. ชื่อ..... หน่วยงาน.....  
 บุคคลภายนอก (โปรดระบุ).....
5. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ  
.....  
.....  
.....  
.....

6. สาเหตุของข้อร้องเรียน  
.....  
.....  
.....  
.....

7. การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

8. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน  
 ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว  
 ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้เนื่องจาก.....  
.....  
 ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้เนื่องจาก.....  
.....
9. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ เสนอแนะโดยวิธีการ.....เมื่อ ..... / ..... / .....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่ (เรื่องร้องเรียน) / .....

โรงพยาบาลตากลี  
ต.ตากลี อ.ตากลี  
จ.นครสวรรค์ 60140

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ที่ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.....

2.....

3.....

ตามที่โรงพยาบาลตากลี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นโรงพยาบาลตากลีได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

## ตู้รับความคิดเห็นภายในโรงพยาบาลตาดลี



ห้องฉุกเฉิน



ตึกผู้ป่วยนอก



ตึกหญิง



ตึกชาย



ตึกหลังคลอด



อาคารแพทย์แผนไทย