



โรงพยาบาลแกด้า

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงาน

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลแกดดำ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ จำเป็นจะต้อง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โรงพยาบาลแกดดำ

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกดดำ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	๖
ภาคผนวก	
หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
แบบสรุปผลการจัดการ	

## ๑. หลักการและเหตุผล

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

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกดำ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแกดำ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลแกดำ ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๙๐  
โทร. ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ โทรสาร. ๐๔๓ ๗๘๗๔๑๑

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลแกดำ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๑. หลักการและเหตุผล

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

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกดดำ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแกดดำ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลแกดดำ ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลแกดดำ อำเภอแกดดำ จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๙๐  
โทร. ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ โทรสาร. ๐๔๓ ๗๘๗๔๑๑

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลแกดดำ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลแกดำ เบอร์โทร ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกดำ สืออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้ ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน

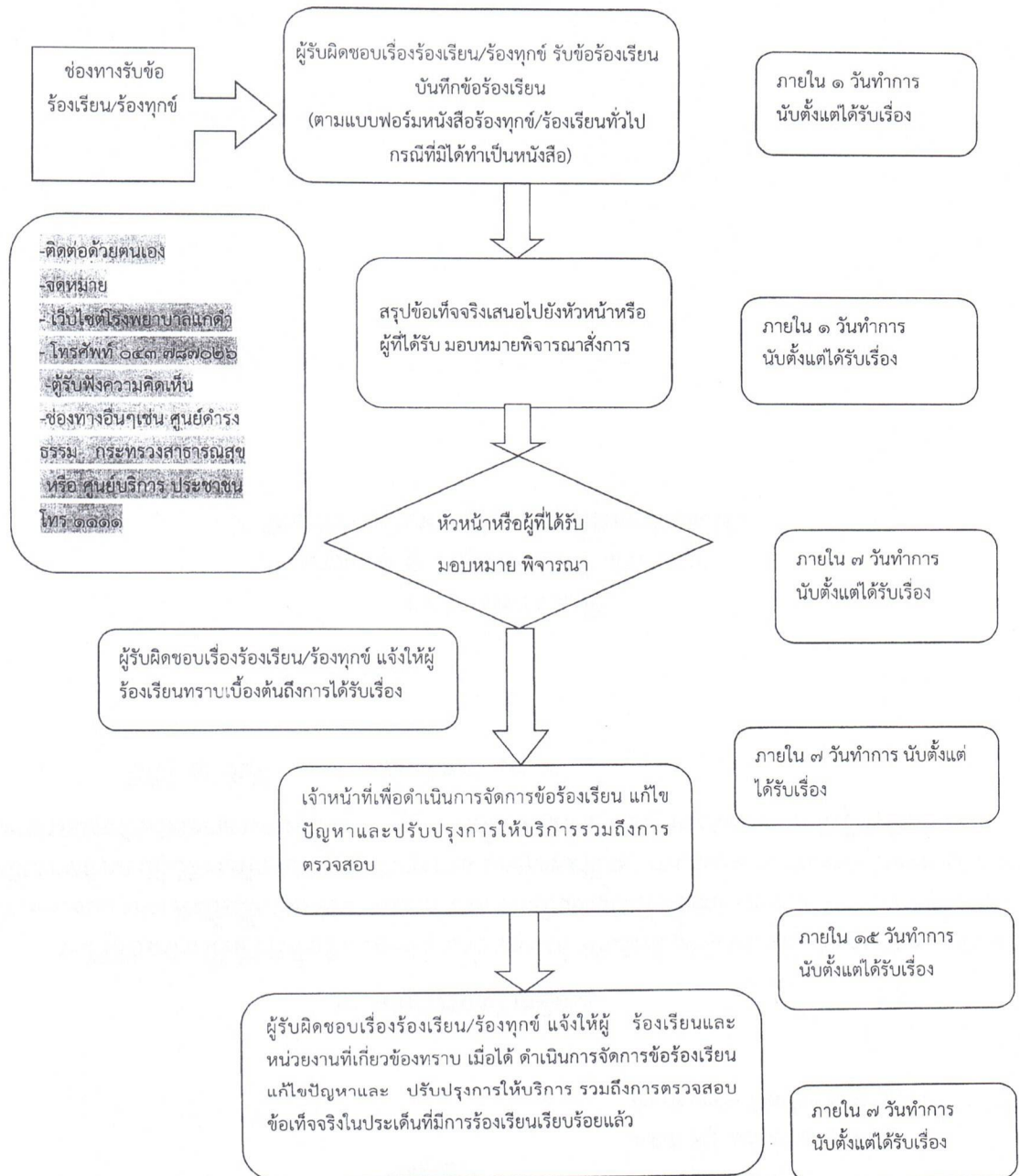
“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

โรงพยาบาลแกดำเปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง เวลาราชการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  
โรงพยาบาลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม



## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

### ๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลแกด้า ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก และไม่ควรทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ ช่องทางการเข้าถึงบริการ ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้รับความเห็นคิดเห็นทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกด้า

### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแกด้า ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๒.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์  
 ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม  
 ตามประกาศโรงพยาบาลแกด้า  
 เรื่อง แนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
 สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแกด้า วัน/เดือน/ปี ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ หน่วยงานมีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
โรงพยาบาลแกด้า มีการเผยแพร่ข้อมูล คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกด้า	
Link ภายนอก..... หมายเหตุ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล อนงค์นาฏ จันทะฤทธิ (นางสาวอนงค์นาฏ จันทะฤทธิ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง เพชรดา ฉ่ำมณี (นางเพชรดา ฉ่ำมณี) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม) วิชาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ภาวินี หอมทอง (นางสาวภาวินี หอมทอง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘	

# ภาคผนวก

หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน



ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/.....

โรงพยาบาลแกด้า ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖  
ตำบลแกด้า อำเภอกงหรา  
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๙๐

เรื่อง แจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง (ถ้ามี).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี).....

ตามที่โรงพยาบาลแกด้า ได้รับเรื่องร้องเรียนจากท่าน เรื่อง.....  
ตามเอกสารที่อ้างถึง นั้น

โรงพยาบาลแกด้า ขอเรียนให้ทราบว่า โรงพยาบาลแกด้า ได้นำข้อร้องเรียนของท่าน เข้าสู่  
กระบวนการทบทวน และแจ้งผล ดังนี้.....

ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )

ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแกด้า

โทร. ๐ ๔๓๗๘ ๗๐๒๖

โทรสาร. ๐ ๔๓๗๘ ๗๔๑๑

แบบสรุปผลการจัดการ  ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ  ข้อร้องเรียน  
โรงพยาบาลแกด้า อ.แกด้า จ.มหาสารคาม

เลขที่ .....

วันที่รับแจ้ง..... เวลา ..... น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง ..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ .....

ที่อยู่ ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

ช่องทางรับเรื่อง ..... ผู้รับเรื่อง .....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ .....

เลขที่ประจำตัวประชาชน ..... อายุ ..... ปี เพศ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน .....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน ..... จังหวัด .....

รายละเอียดการเกิดเหตุการณ์ .....

.....

.....

สรุปการดำเนินการแก้ไข / ไล่ถ้อย / ให้ความช่วยเหลือ

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....

(ประธานทีมบริหารความเสี่ยง)

ลงชื่อ .....

(หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ)

ลงชื่อ .....

(หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)

ลงชื่อ .....

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า)