



โรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
Tharongchang Hospital

**คู่มือปฏิบัติงาน**  
**การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๖**

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพนมพิณ  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร ๐-๗๗๓๕-๗๑๖๔

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าโรงช้างได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียน ผู้เสียหายหรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของโรงพยาบาลสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกเรื่องเรียน นำไปปรับปรุงแก้ไข และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

๒๐ มกราคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. สถานที่ปฏิบัติงาน	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖.๒ ขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๓
๗. ช่องทางการรับร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ฯ	๕
๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล	๕
๑๑. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๕
๑๒. ประโยชน์ที่ได้รับ	๕

## คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๖

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

### ๓. คำจำกัดความ

“ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เบอร์โทรโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ๐๗๗ - ๓๗๕๗๑๖๔ และทางเว็บไซต์ [www.trch.go.th](http://www.trch.go.th)

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

### ๔. สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มบริหารงานทั่วไป ชั้น ๒ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ กลุ่มงานบริหาร มีหน้าที่ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และการจัดซื้อ จัดจ้าง

๕.๒ คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน รับทุกข์ ข้อเสนอแนะ ขอดูคดีเห็น คำขมขေးและการสอบถามข้อมูลต่างๆ

## ๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลท่าโรงช้างหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๕๗๑๖๔ ต่อ ๑๑๒๘

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓. ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรและควรประกอบไปด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถตรวจสอบได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือความเห็นความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อผู้ร้อง

๓. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อและจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒. สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

๓. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน

๔. บันทึกข้อมูล เสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. รายงานผลการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการต่อไป

## ๖.๒ ขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

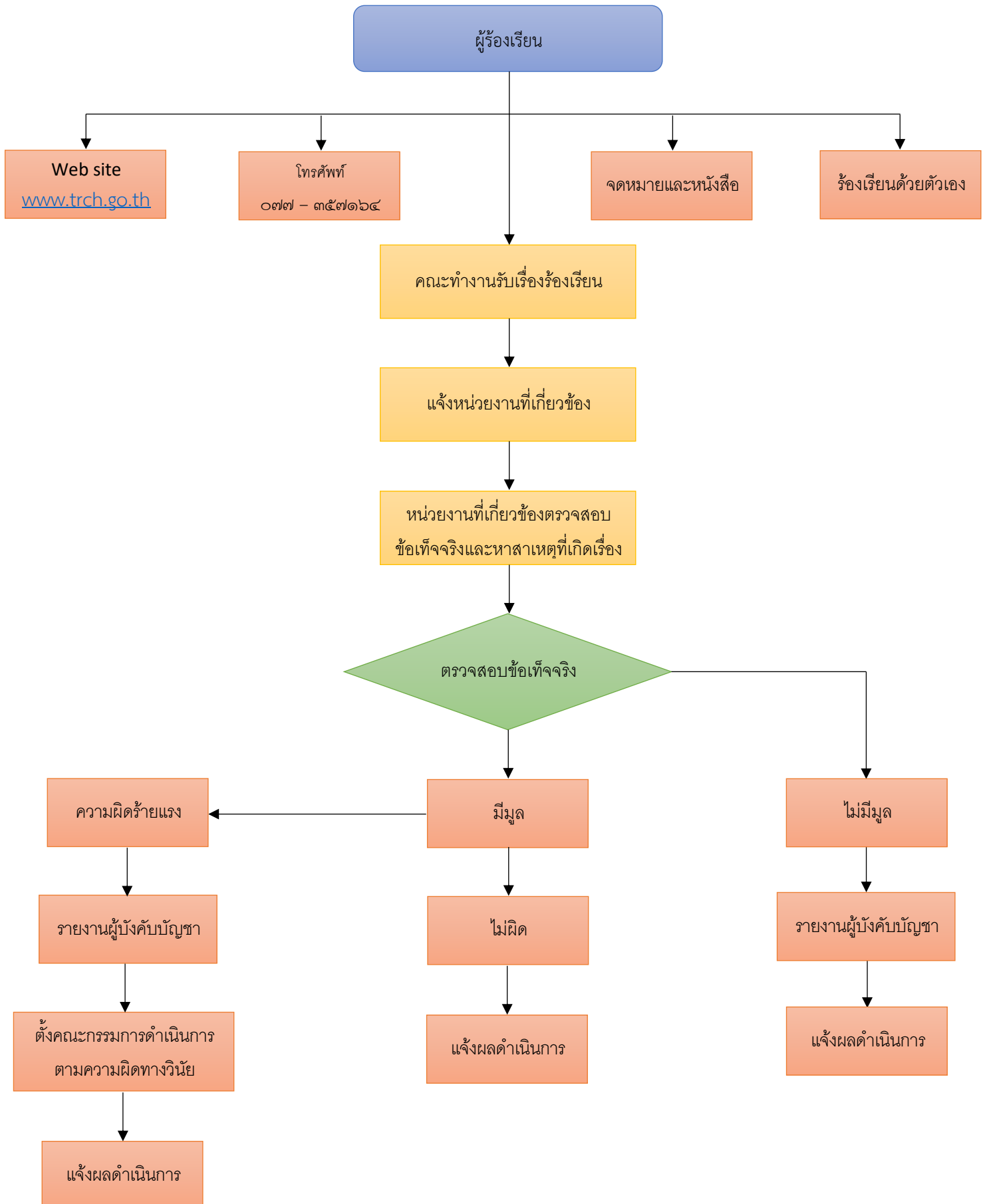
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <a href="http://www.trch.go.th">www.trch.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
๔. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายหรือหนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

## ๗. ช่องทางการรับร้องเรียน

๑. โทรศัพท์โรงพยาบาลท่าเรือข้าม ๐๗๗ - ๓๕๗๑๖๔
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลท่าเรือข้าม [www.trch.go.th](http://www.trch.go.th)
๓. ร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มงานบริหาร ชั้น ๒ โรงพยาบาลท่าเรือข้าม

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



#### ๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลท่าเรือฯ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

#### ๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าเรือฯ ติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกัน หรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

#### ๑๑. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗ - ๓๕๗๑๖๔ ทั้งนี้หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

#### ๑๒. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลท่าเรือฯ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง