



โรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
Tharongchang Hospital

**คู่มือปฏิบัติงาน**  
**การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๗**

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพนมพิณ  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร ๐-๗๗๓๕-๗๑๖๔

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าโรงช้างได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียน ผู้เสียหายหรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของโรงพยาบาลสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกเรื่องเรียน นำไปปรับปรุงแก้ไข และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

มีนาคม ๒๕๖๗

## 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 ๒๕๖๗

### 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 คณะกรรมการไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน รับทุกข์ ข้อเสนอแนะ ขอดูคดีเห็น คำขมเขยและการสอบถามข้อมูลต่างๆ

## 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 ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน 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



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ชื่อกลุ่มงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี: ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน


รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒.

Linkภายนอก: <http://www.trch.go.th/index.htm>

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

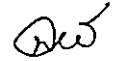


(นายชูเกียรติ เชี่ยวแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



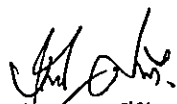
(นายพิชญ์ ทังตระกูล)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพิชญ์ ทังตระกูล)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗