



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลแว้ง

๒๖๓ หมู่ที่ ๗ ตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐

โทรศัพท์ ๐ ๙๓๖๕ ๙๔๔๑ โทรสาร ๐ ๙๓๖๕ ๙๑๕๖

<https://www.waenghospital.com/>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแวง จังหวัดนราธิวาส จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลแวง จังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแวง

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	๘
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลเวียง จันทนราธิวาส

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 ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเวียง เลขที่ ๒๖๓ หมู่ที่ ๗ ตำบลเวียง
อำเภอเวียง จันทนราธิวาส ๙๖๑๖๐

โทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๕ ๙๔๔๑

โทรสาร ๐ ๗๓๖๕ ๙๑๕๖

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๔.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแวง
จังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๒๖๓ หมู่ที่ ๗ ตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐
- ๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแวง
จังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๒๖๓ หมู่ที่ ๗ ตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐
- ๔.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓ ๖๕๙๔๔๑
- ๔.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <https://www.waenghospital.com/>

๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

- ๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานการพยาบาล
- ๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง
จังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
- ๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน
ทำการ
- ๔) ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน
๓ - ๕ วันทำการ
- ๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ
 - กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
 - กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
- ๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วัน
ทำการ

๕.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- ๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลแวง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานการพยาบาล
- กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลแวง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานการพยาบาล โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง พิจารณา
สั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน
๓ - ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง ทราบ
- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่
เกี่ยวข้องต้องไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วัน
ทำการ

**๕.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓ ๖๕๙๔๔๑
และเว็บไซต์ www.waenghospital.com/**

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง พิจารณาสั่ง
การ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน
ทำการ

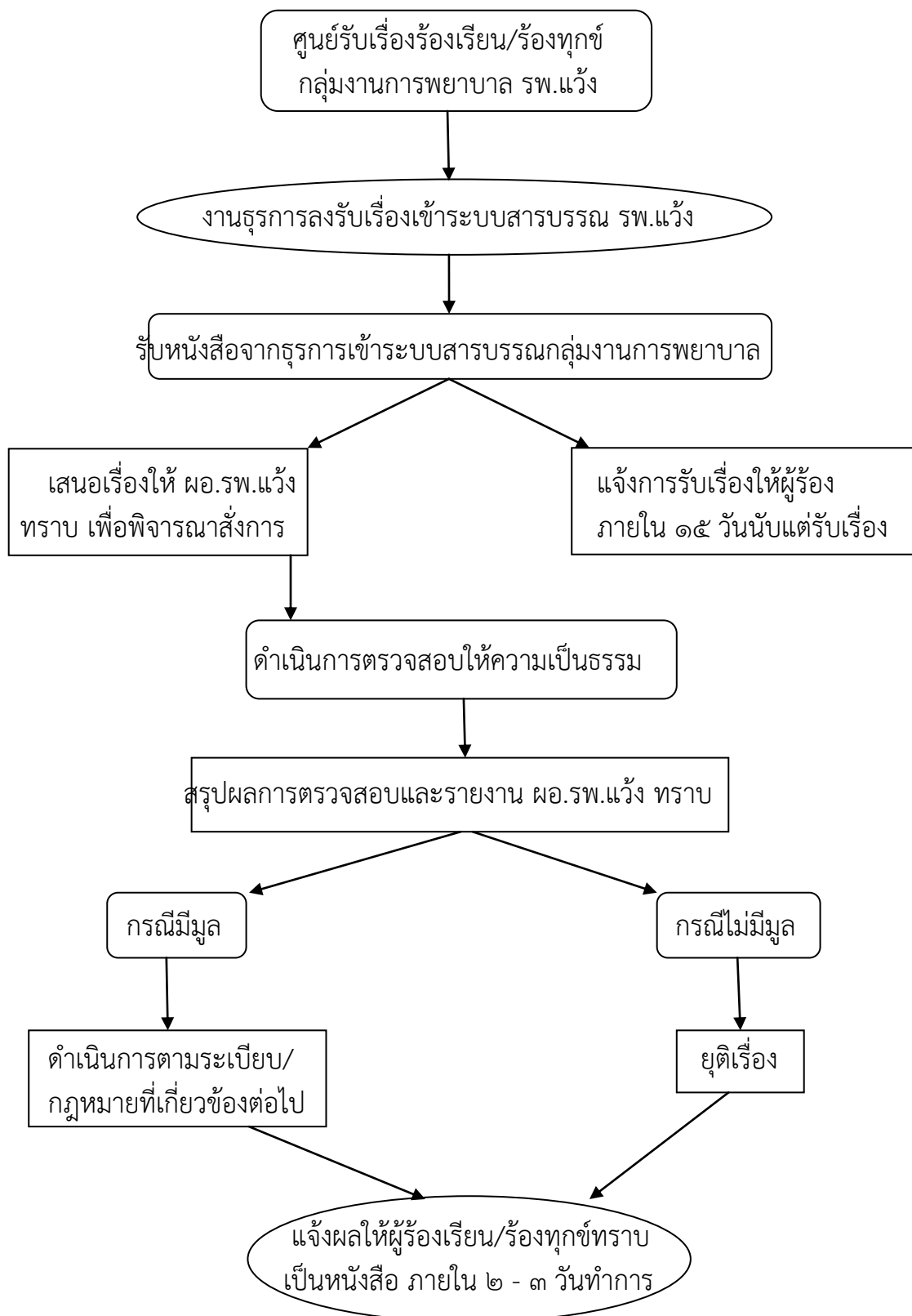
๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน
๓ - ๕ วันทำการ

๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง ทราบ
- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่
เกี่ยวข้องต้องไป

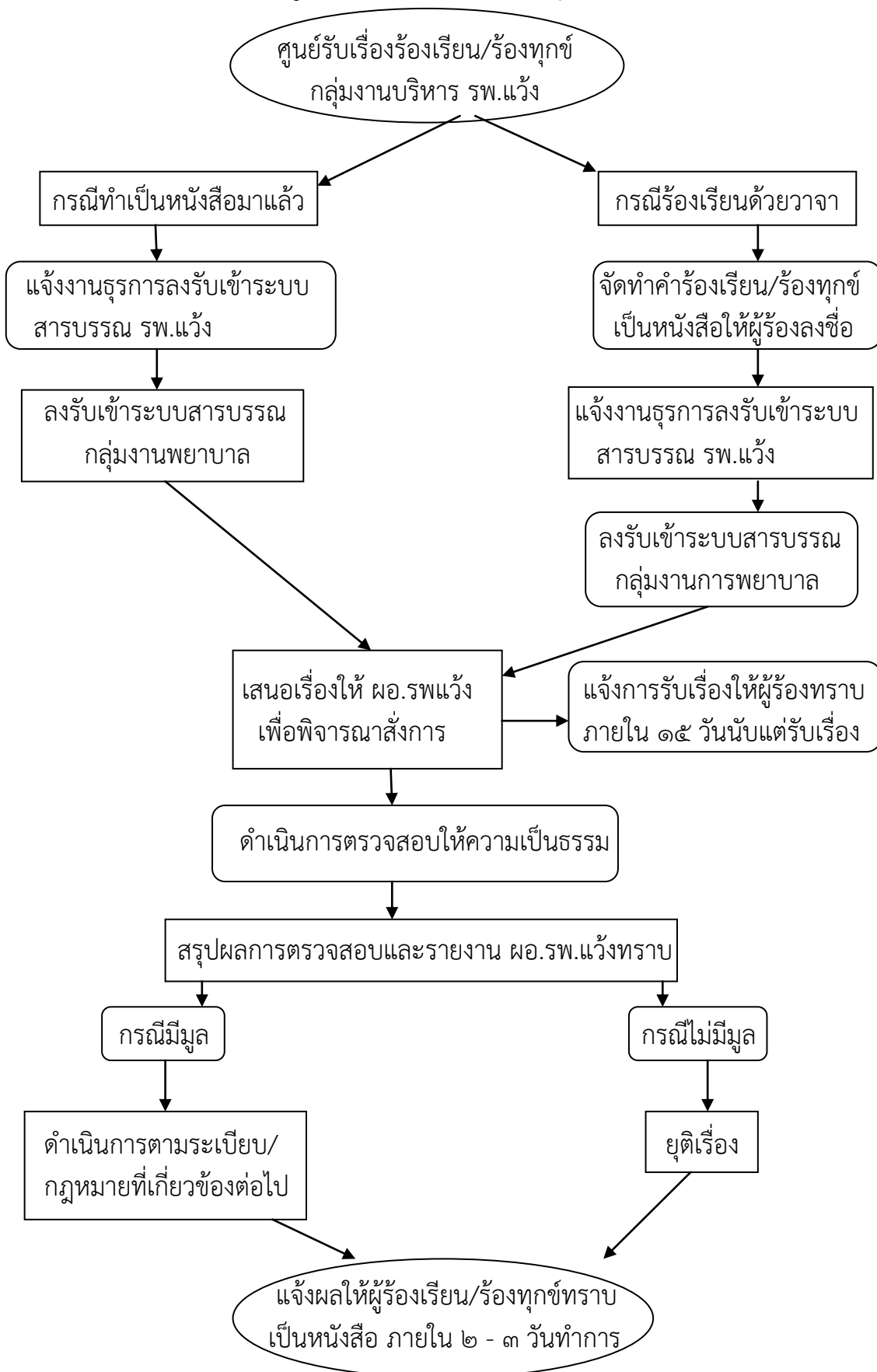
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วัน
ทำการ

๖. แผนผังกระบวนการงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน

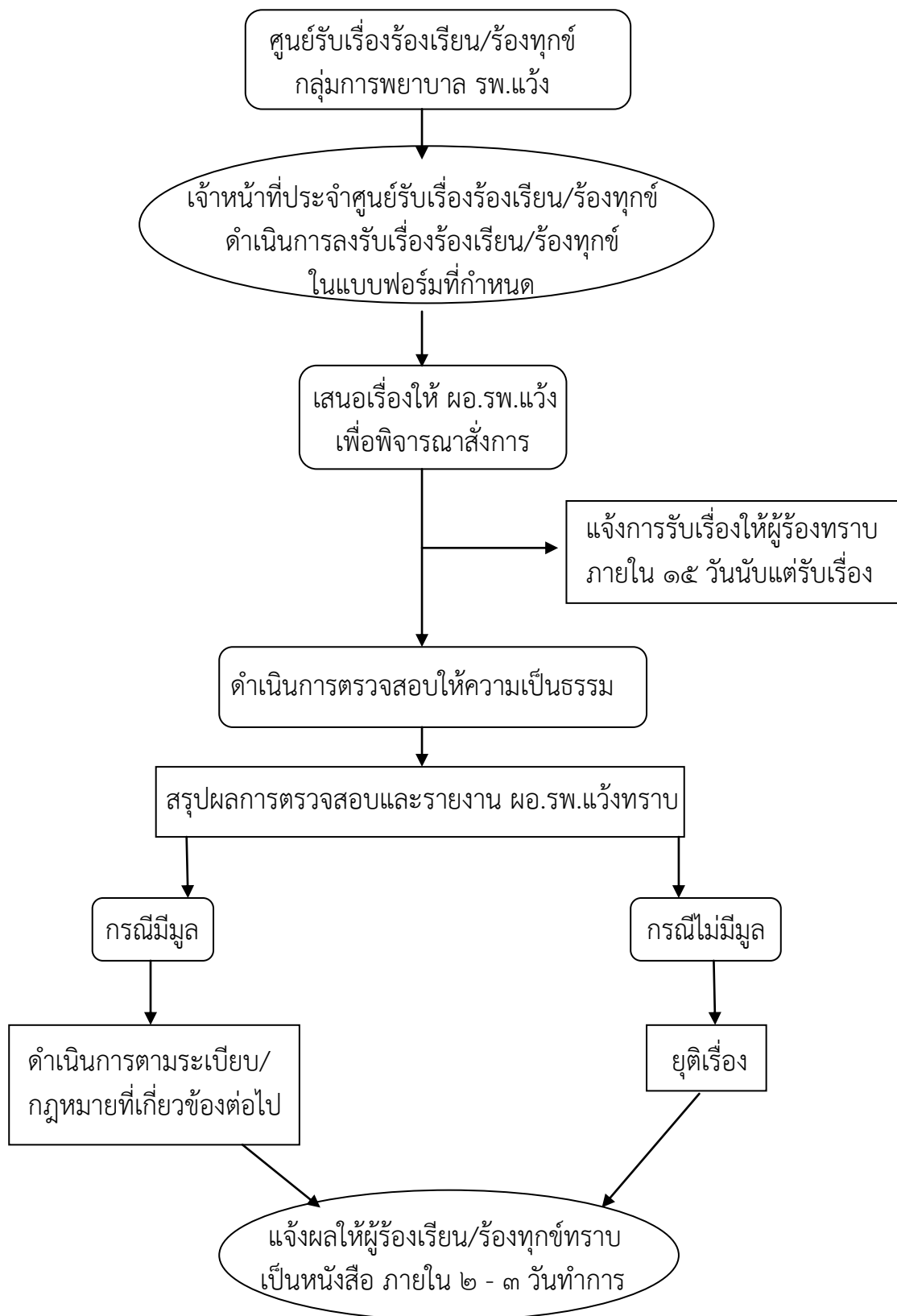
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์



กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓ ๖๕๙๔๔๑
และเว็บไซต์ www.waenghospital.com/



๗. ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งโรงพยาบาลแวง จังหวัดนราธิวาส ที่ ๒๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

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 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก

☐ มาติดต่อด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ).....