



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗
ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/ นว/๒๖- วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน มีความประสงค์จะขอนำรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) เผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชตะพานหิน เพื่อให้สาธารณชนทราบโดยทั่วไป รายละเอียดแนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

ผู้ขออนุมัติ

(นางสุวัฒนา โคมศิริ)
นักจัดการงานทั่วไป

ลงชื่อ

ผู้อนุมัติ

(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓-๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๘
แบบฟอร์ม	๘
จัดทำโดย	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มแบบบันทึกคำร้องเรียนผู้รับบริการ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

หลักการและเหตุผล

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

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เอกชน คู่ค้า

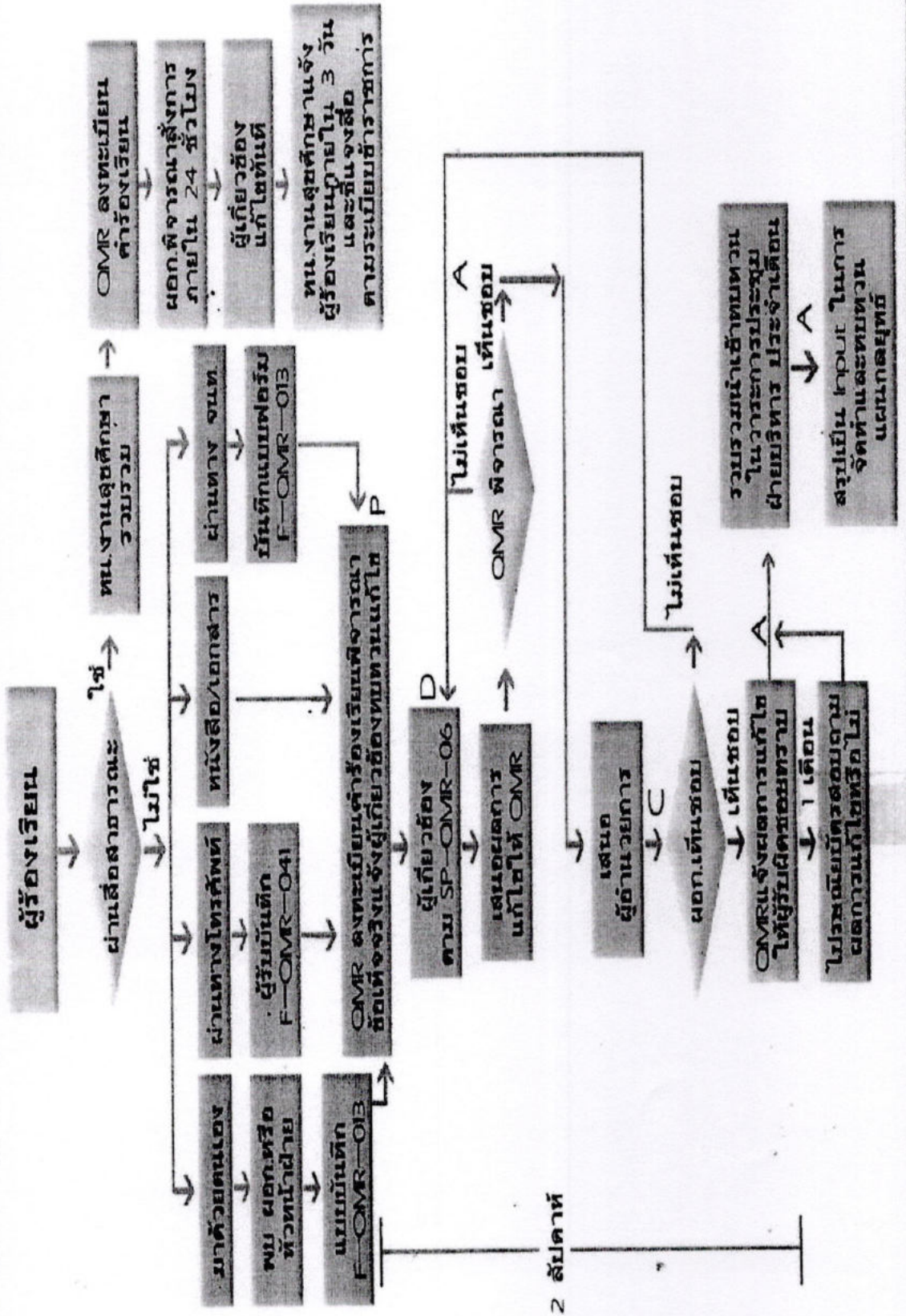
“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้รับบริการ/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

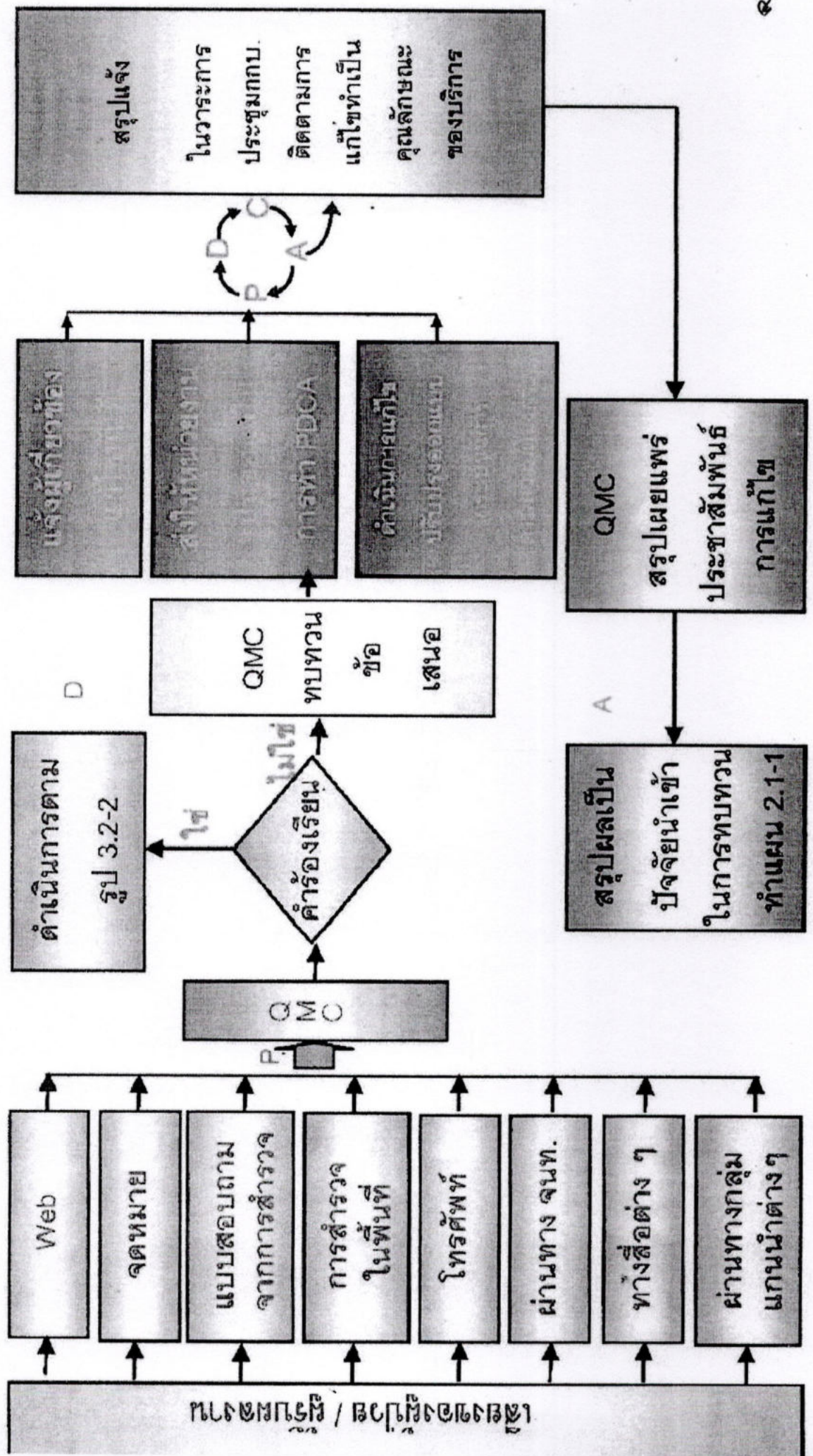
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ



2 สัปดาห์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖ ๖๒๑๓๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินเลขที่ ๑ ซอย ๙ ถนนชมภูริระเวช อำเภอตะพานหิน จังหวัด พิจิตร ๖๖๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มแบบบันทึกคำร้องเรียนผู้รับบริการ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖ ๖๒๑๓๕๕
- หมายเลขโทรสาร ๐๕๖ ๖๒๑๑๕๔
- เว็บไซต์ www.tphcp.go.th

เลขที่

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

.....
.....
.....
.....
.....

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....

ที่อยู่.....
.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

- ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ
 ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ผลการพิจารณาของ QMR

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....วันที่.....

ผลการพิจารณาของผู้บริหาร

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....วันที่.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.....

วัน/เดือน/ปี..... ๒๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓.....

หัวข้อ.....ขออนุมัติเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน.....

รายละเอียดข้อมูล.....ขออนุมัติเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน.....

Link ภายนอก..... <http://www.tphcp.go.th>

หมายเหตุ.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)

(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐพงศ์ เครือเทศ)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.....	
วัน/เดือน/ปี..... ๑๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔.....	
หัวข้อ.....แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน.....	
รายละเอียดข้อมูล...๑. แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒. แนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก	http://www.tphcp.go.th
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
สุวัฒนา โฉมศิริ (นางสุวัฒนา โฉมศิริ) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔	กิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร (นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
ณัฐพงศ์ เครือเทศ (นายณัฐพงศ์ เครือเทศ) เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔	