



คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลอุทัยธานี

โรงพยาบาลอุทัยธานี

๕๖ ถนนรักการดี ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐

โทร. ๐ ๕๖๕๑ ๑๐๘๑ โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๒๕๘๐

เว็บไซต์ <https://uth.moph.go.th>

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลอุทัยธานีฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ส่วนราชการและประชาชน และจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน หวังเป็นอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
กรกฎาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลอุทัยธานี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน	๖

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลอุทัยธานี



๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร่ำร้องเรียนโรงพยาบาลอุทัยธานี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นหน่วยรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลอุทัยธานีจึงได้จัดตั้งหน่วยรับเรื่องร่ำร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร่ำร้องไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ โรงพยาบาลอุทัยธานี เลขที่ ๕๖ ถนนรักการดี ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๐๐๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๐๘๑ โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๒๕๘๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร่ำร้องเรียนทั่วไป และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร่ำร้องเรียน โรงพยาบาลอุทัยธานี มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบและไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนเป็นหนังสือหรือบัตรสนเท่ห์ หรือทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และผู้รับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งหน่วยรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๘.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบและดูแลเรื่องร้องเรียน

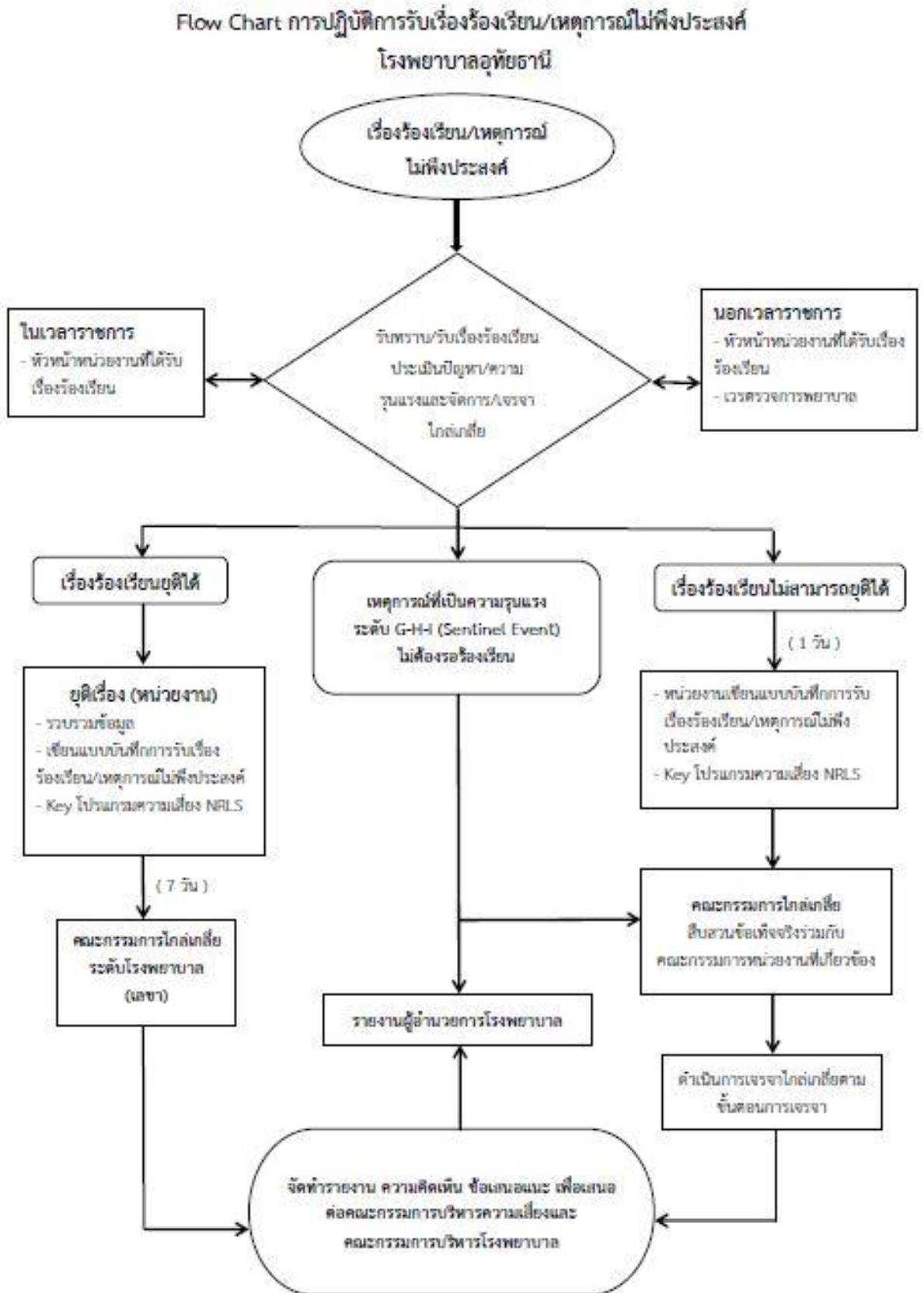
๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลอุทัยธานี ที่ ๑๘๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ และคำสั่งโรงพยาบาลอุทัยธานี ที่ ๑๒๐/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ และเป็นผู้ประสานงานเพื่อให้ข้อร้องเรียนยุติ

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ด้วยวาจา /หนังสือ/บัตรสนเท่ห์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://uth.moph.go.th/uthaihos/comment/create	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๐๘๑	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๒๕๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนทางผู้รับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ก https://www.facebook.com/uthaihos/	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ประเด็นของเรื่องร้องเรียน/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อการทำสถิติและตรวจสอบติดตามผล

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการวิชาการให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลอุทัยธานี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความตามแบบฟอร์มในคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอุทัยธานี เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทุกไตรมาส เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ความเสี่ยงในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยรับเรื่องรวบรวมเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุทัยธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (เฉพาะกรณีที่ระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไว้เท่านั้น)

ภาคผนวก

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุทัยธานี

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง เวลา น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....

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

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

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

สิทธิ..... เลขที่บัตรประกันสุขภาพ..... จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

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

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

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

ระดับความรุนแรง

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

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

วันที่ยุติ จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วันทำการ

..... ผู้รายงาน/บันทึก

อ้างอิงจาก ตัวอย่างแบบบันทึกข้อร้องเรียน : มาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ