

# คู่มือการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย  
โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา  
๑/๑๗ หมู่ ๔ ตำบลยี่งอ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๘๐  
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙ โทรสาร ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๑๑

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล ยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย  
โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
สถานที่ตั้ง	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการดำเนินการ	๓
แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	๕
ผู้รับผิดชอบงาน	๘
หน้าที่ของคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย	๘
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
ภาคผนวก	๙
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	
- แบบแสดงความคิดเห็น	

## ๑. หลักการและเหตุผล

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

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ในปีงบประมาณไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยงานก็จะต้องมีการจัดทำรายงานสรุปผลว่าหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนในปีนั้น ๆ และต้องมีการเผยแพร่ให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบดูได้ เพื่อให้สังคมได้รับรู้ว่าหน่วยงานมีความโปร่งใสและมีระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

## ๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

เลขที่ ๑/๑๗ หมู่ที่ ๔ ตำบลยิ่งอ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๘๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙

หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๑๑

## ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เลขที่ ๑/๑๗ หมู่ที่ ๔ ตำบลยิ่งอ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๘๐

๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ตู้รับข้อร้องเรียน ประจำจุด ๓ จุด คือ ๑. จุดหน้าห้องเภสัชกรรม ๒. จุดหน้าห้องทันตกรรม ๓. จุดหน้าอาคารผู้ป่วยใน โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา



๔.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙ และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๙ ๓๗๔๐ ๗๕๕๕

๔.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ [www.yingohospital.com](http://www.yingohospital.com)

หรือ Page Facebook โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา YINGO HOSPITAL



#### ๔.๕ ร้องเรียนผ่าน QR Code



### ๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

#### ๕.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

- ๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของฝ่ายบริหารทั่วไป
- ๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แพทย์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
- ๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ
- ๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

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

#### ๕.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง หรือร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของฝ่ายบริหารทั่วไป

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของฝ่ายบริหารทั่วไป โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐

พรรษาทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

**๕.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙ หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๙ ๓๗๔๐ ๗๕๕๕ และเว็บไซต์ [www.yingohospital.com](http://www.yingohospital.com)**

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

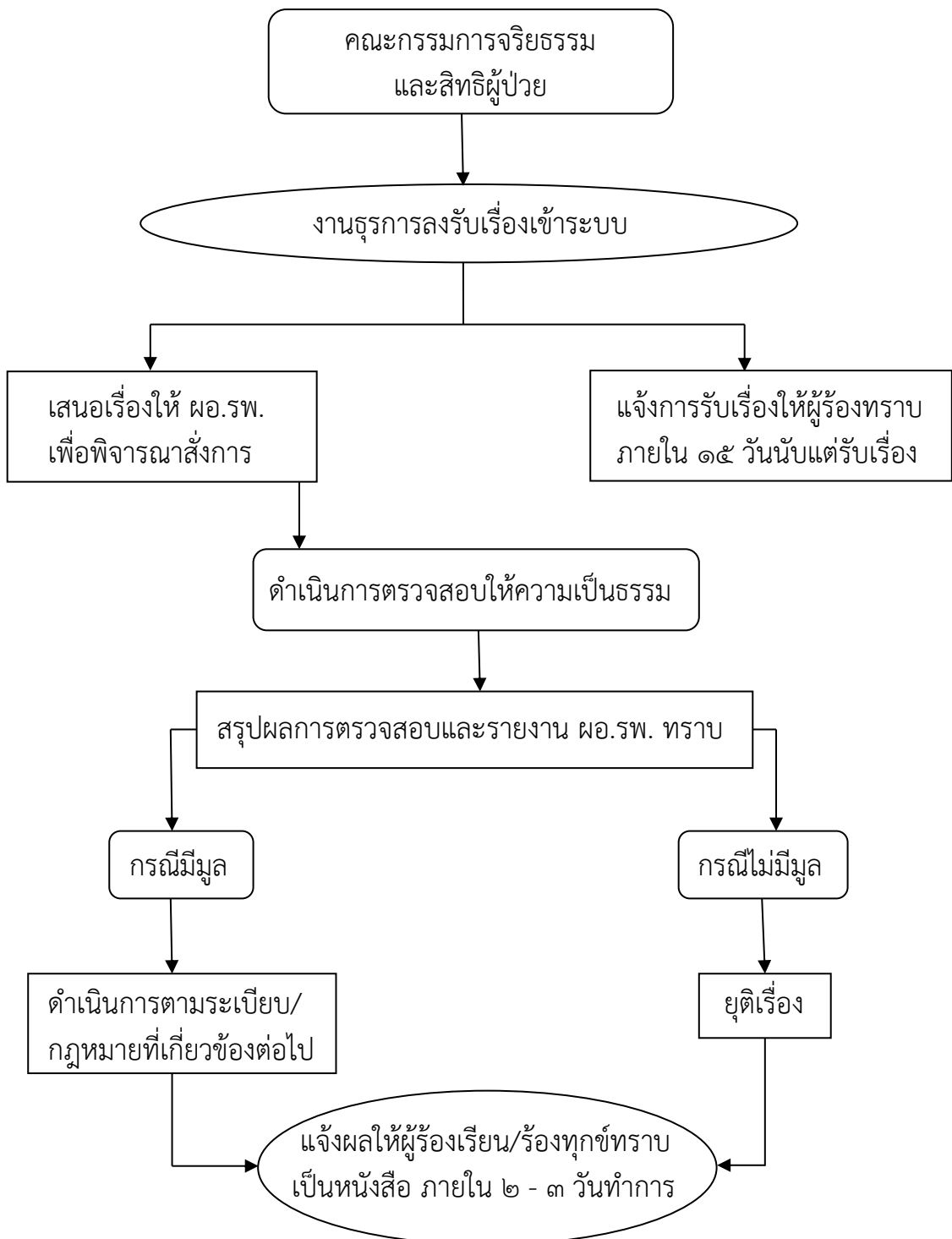
๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

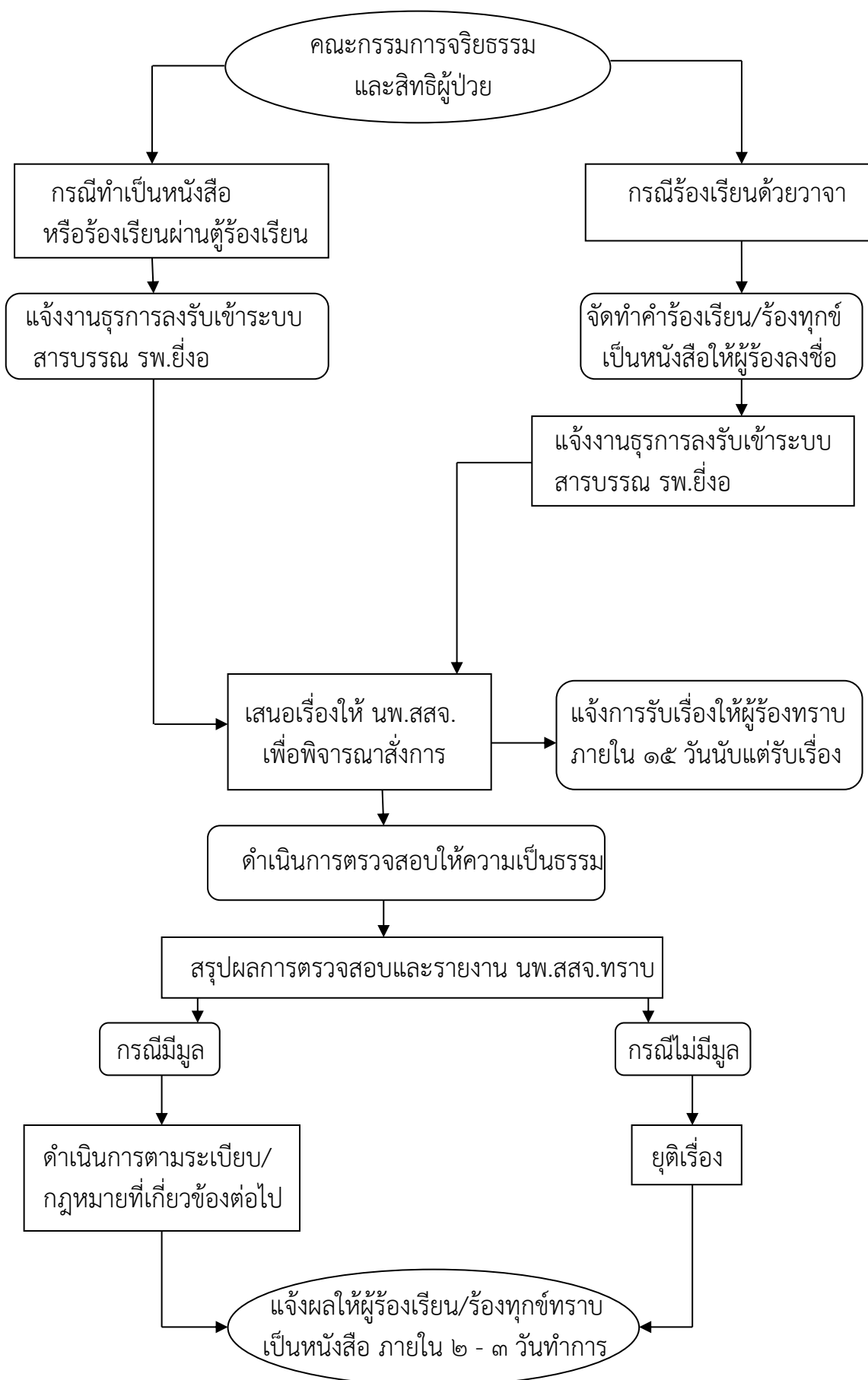
๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๖. แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน  
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์

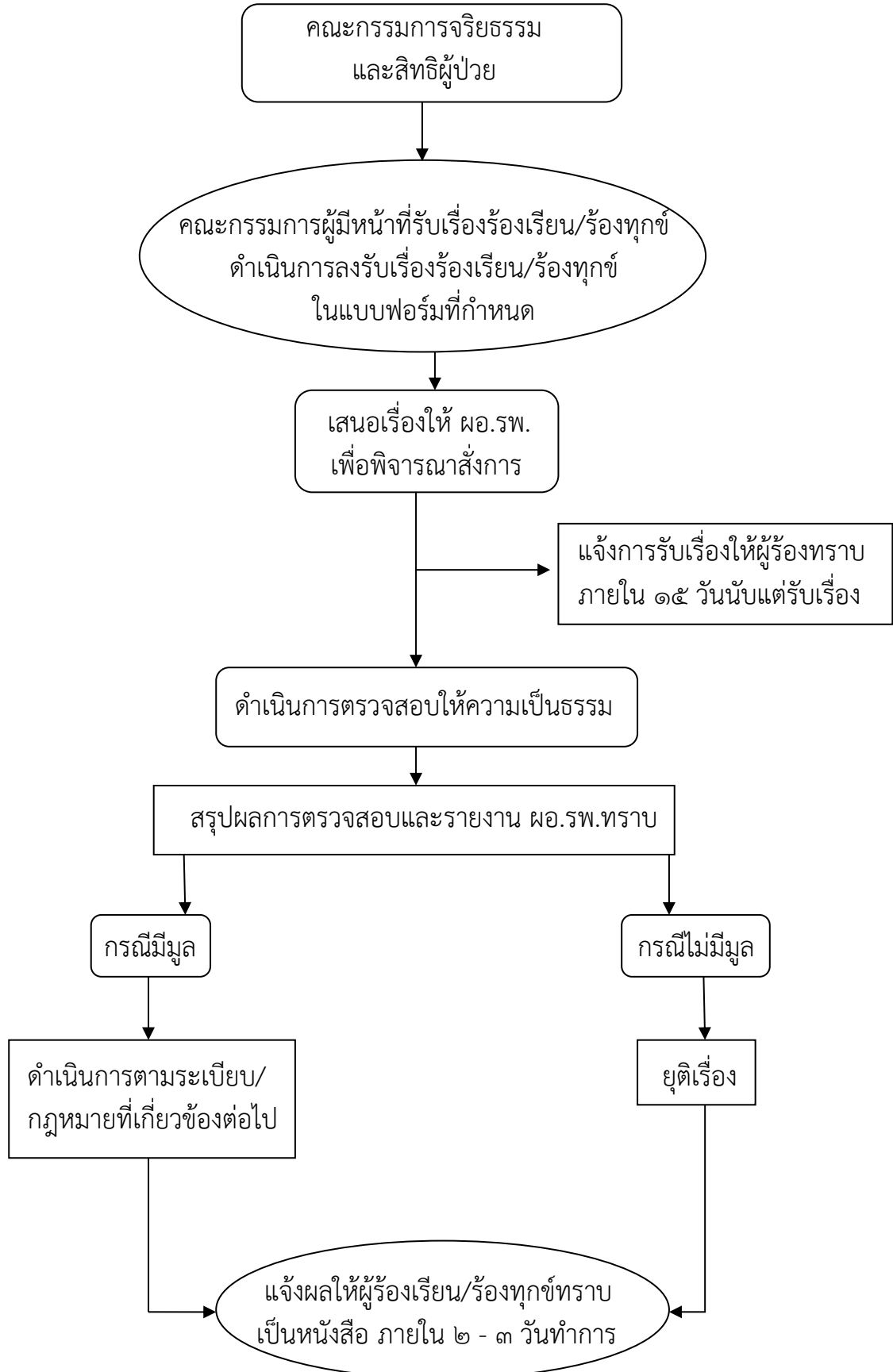




## กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง



กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙  
หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๙ ๓๗๔๐ ๗๕๕๕  
และเว็บไซต์ [www.yingohospital.com](http://www.yingohospital.com)



## ๗. ผู้รับผิดชอบงาน

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ตามคำสั่งโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ที่ ๑๕๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

## ๘. หน้าที่ของคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย (EBS/ETH) ในกรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 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 จัดให้มีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๘.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๘.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๖ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม – มีนาคม , รอบที่ ๒ เดือนเมษายน – กันยายน)
- ๘.๑๑ หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๙. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๙.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๙.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๙.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖
- 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 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก





โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา  
แบบแสดงความคิดเห็น

ชื่อ-สกุลผู้แจ้ง.....อายุ.....ปี ที่อยู่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

วันที่เกิดเหตุ.....เวลา.....น. สถานที่เกิดเหตุ.....

สิทธิการรักษา (ขีดเครื่องหมาย / ใน  )

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ประกันสังคม  บัตรทอง

ข้าราชการ  อื่นๆ ระบุ.....

ข้อบกพร่อง/ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

บุคคลที่ท่านประทับใจในการรับบริการ

.....



เสนอแนะ เพื่อนำพัฒนา บริการ

ขอบคุณสำหรับทุกความคิดเห็น

