

# คู่มือปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพ.ทุ่งใหญ่



 [www.thungyaihospital.org](http://www.thungyaihospital.org)

 075-368867



โรงพยาบาลทุ่งใหญ่  
THUNGYAI HOSPITAL

## นิยามข้อร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึงเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคุณกรณีหรือไม่มีคุณกรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ้งใหญ่ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่โรงพยาบาล สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

## ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

## ขั้นตอนการร้องเรียนทั่วไป

### การรับเรื่องร้องเรียน

๑กรณีการร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบร้องเรียน และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน(เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบร้องเรียน หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒กรณีการร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

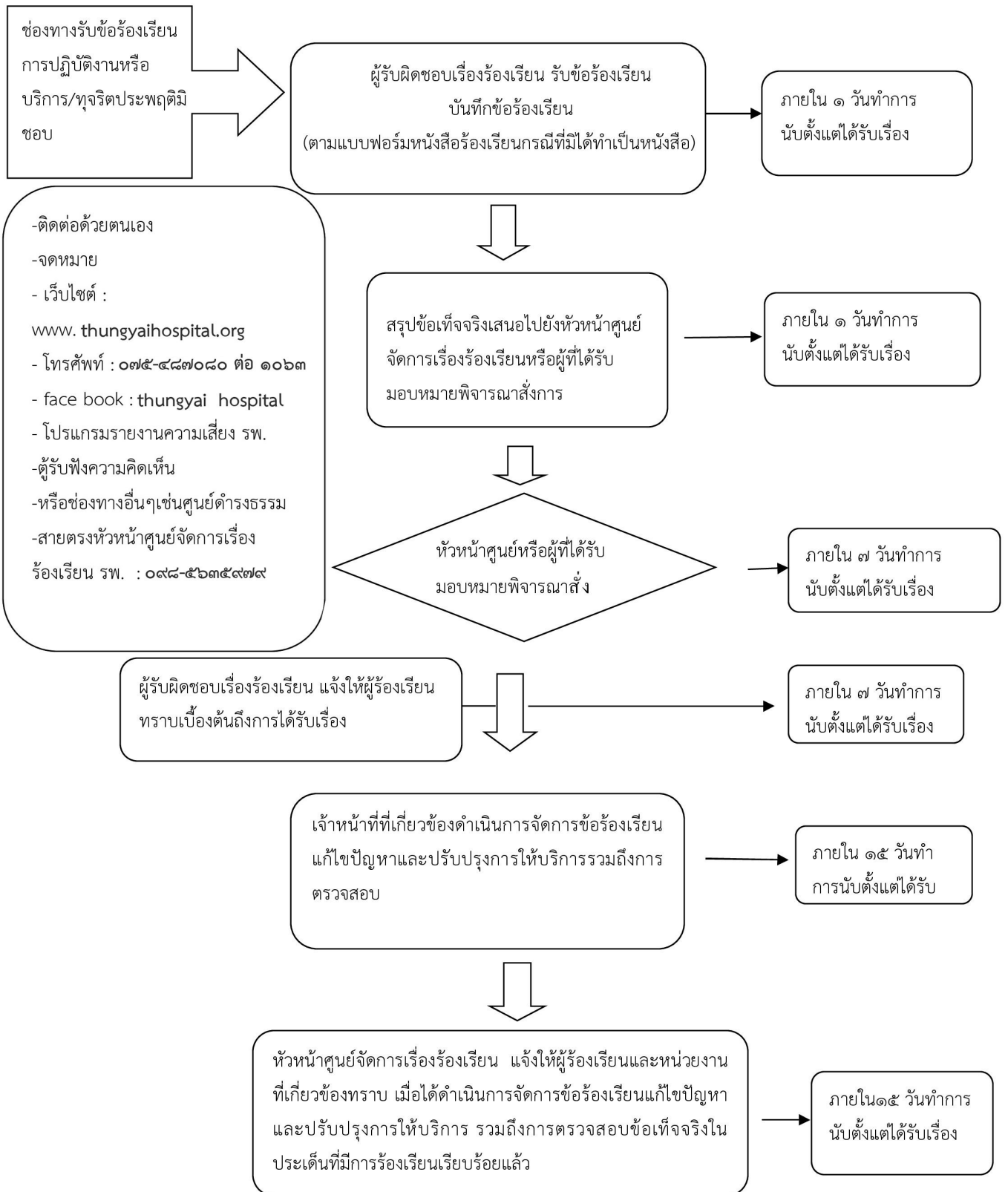
- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

## ผังการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งใหญ่



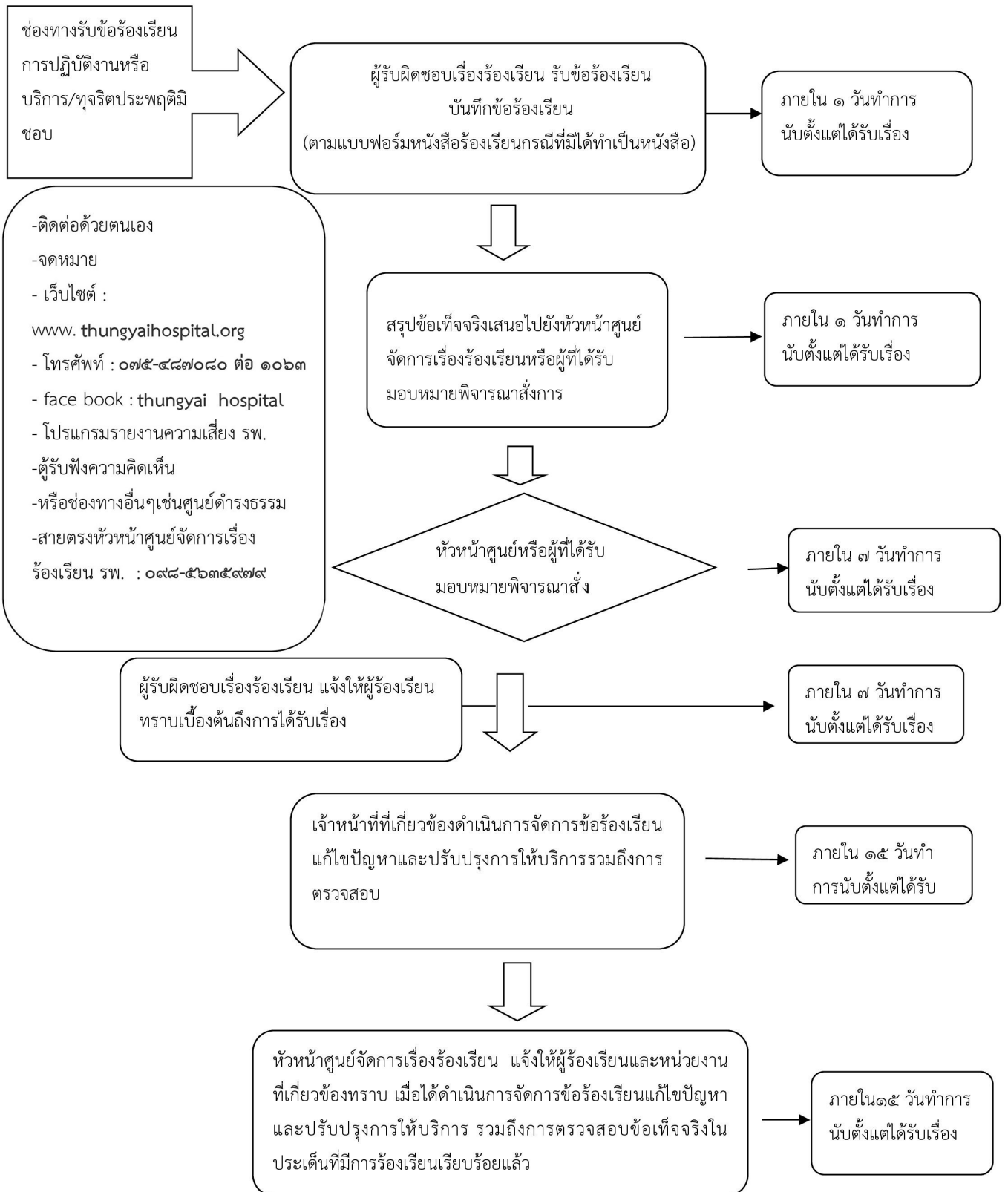
- ติดต่อด้วยตนเอง
- จดหมาย
- เว็บไซต์ : [www.thungyaihospital.org](http://www.thungyaihospital.org)
- โทรศัพท์ : ๐๗๕-๔๘๗๐๘๐ ต่อ ๑๐๖๓
- face book : thungyai hospital
- โปรแกรมรายงานความเสี่ยง รพ.
- ผู้รับฟังความคิดเห็น
- หรือช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรม
- สายตรงหัวหน้าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน รพ. : ๐๙๘-๕๖๓๕๙๗๙

๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลนาบอน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

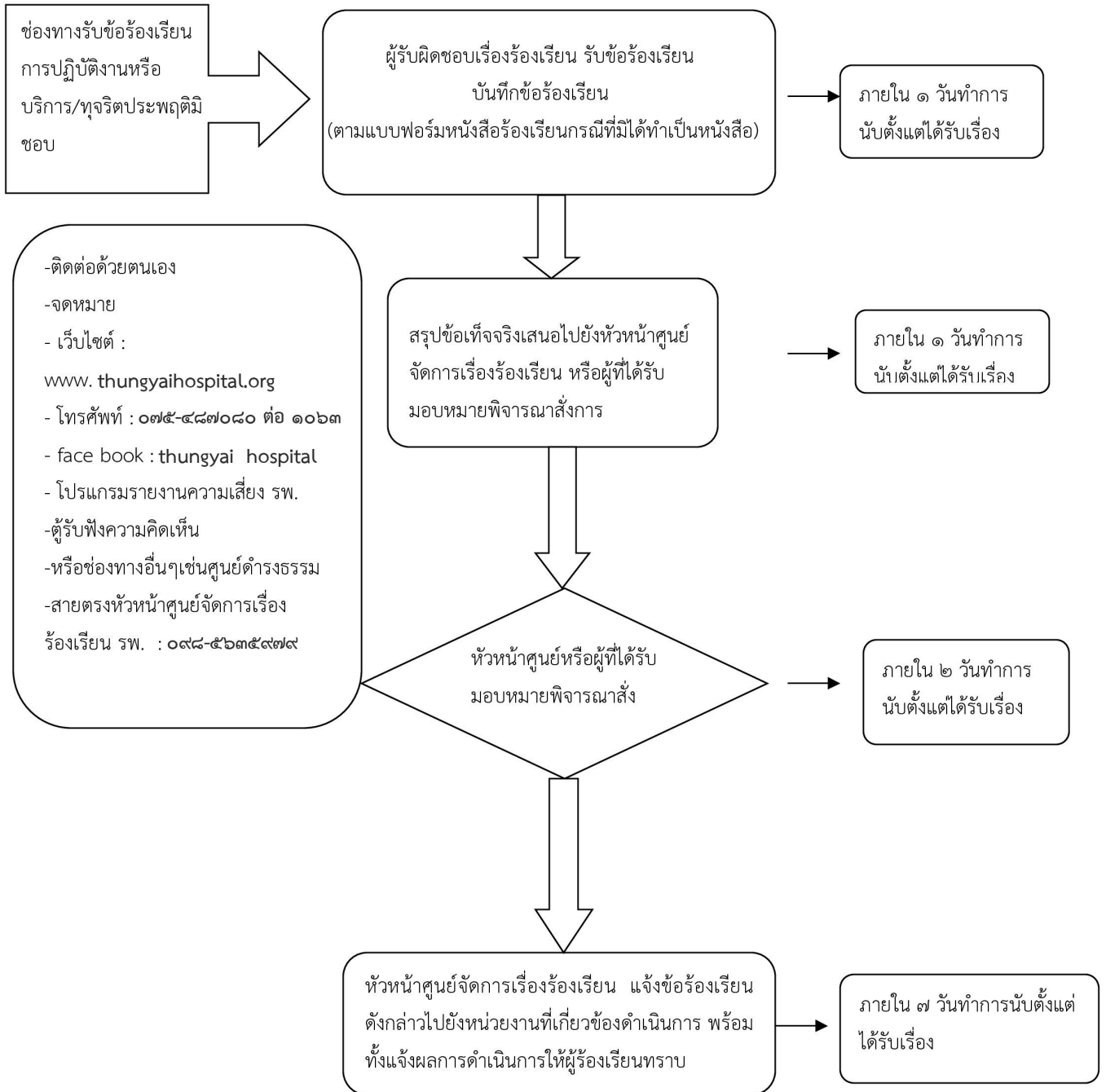
(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้หัวหน้าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ศูนย์ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดรับบริการ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

## ผังการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งใหญ่



ผังการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  
ศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งใหญ่



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่  
..... หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ  
..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน  
เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....จึงใคร่ขอร้องเรียน/  
ร้องทุกข์มายังศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลเพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ..... ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ..... ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน ..... ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ) .....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ .....