



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลสินทราย  
อำเภอสินทราย จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสันทราย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังขั้นตอนกระบวนการ	๓-๔
ขั้นตอนดำเนินการ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบฟอร์มใบรับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/	
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๑๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง	
- ประกาศโรงพยาบาลสันทราย ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง)	
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๑๙๒/ ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ )เรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง(และมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง	
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๑๖๑/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสันทราย เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลสันทราย จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลสันทราย รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสันทราย เลขที่ ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่