



คู่มือปฏิบัติการ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน

ของโรงพยาบาลสชช
อำเภอสชช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสิชล

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสิชลจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ เลขที่ ๑๘๙ หมู่ ๕ ถนนสุขโยคพัฒนา ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๗๕-๕๓๕๖๓๐-๔ หรือ ๐๗๕-๕๓๖๓๓๖-๗

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสิชล มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๑) จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสิชล ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๗. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๗.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการล่าช้า การให้บริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสิชล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

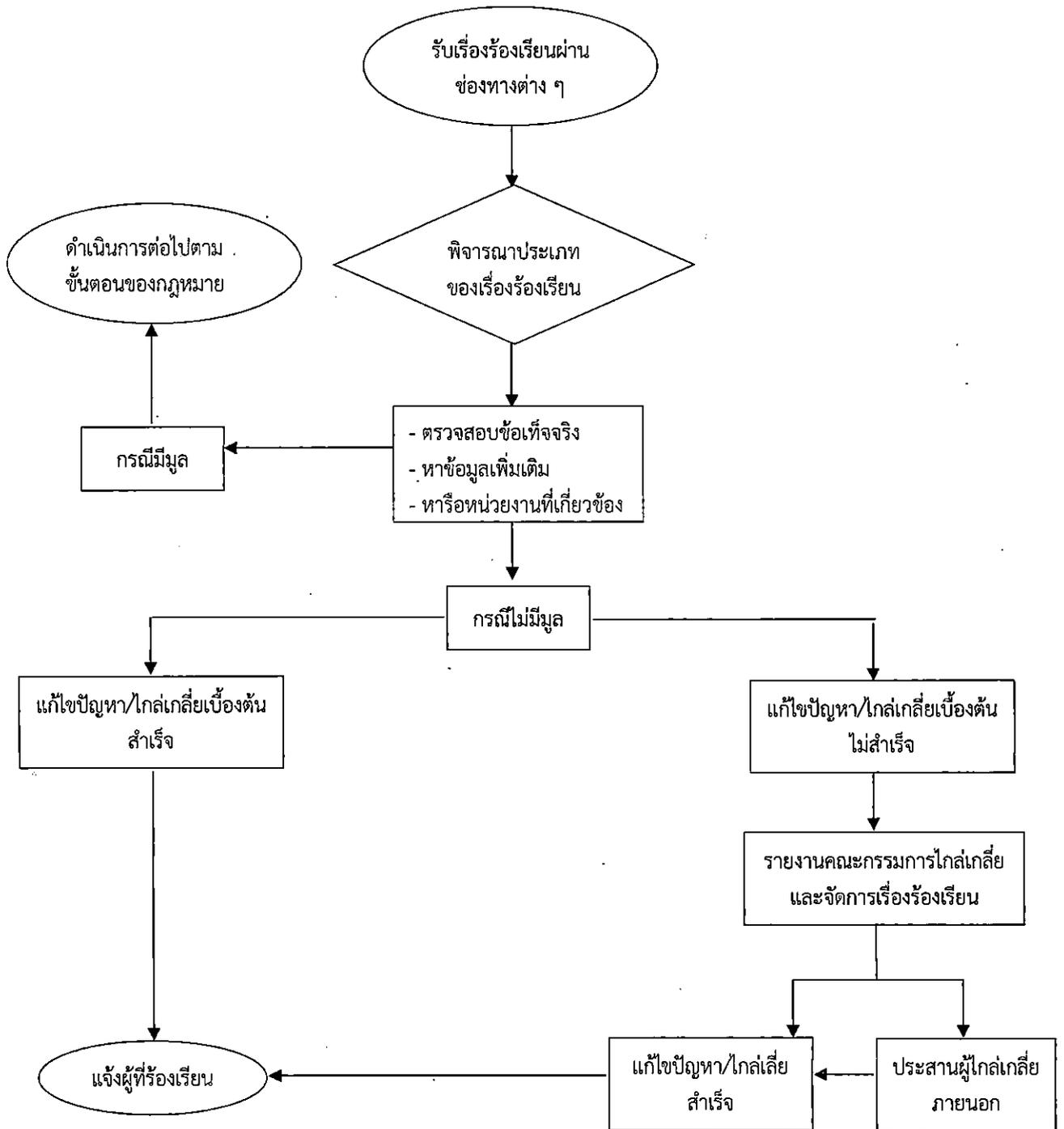
๗.๔ กรณีมีการร้องเรียนเรื่องความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

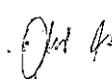
๘.๒ เมื่อไปได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสิชล ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ กรณีไม่ยุ่งยากซับซ้อน และให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ กรณียุ่งยากซับซ้อน

๗. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิชล
ตามประกาศโรงพยาบาลสิชล
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิชล	
ชื่อหน่วยงาน งานนิติกร กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วัน/เดือน/ปี 10 กุมภาพันธ์ 2569 หัวข้อ MOIT9 ของ ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ข้อ 1.1 มีคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ข้อ 2. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ 1. และข้อ 2. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม ข้อ 3. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายอิสรพงศ์ นุ่นยัง) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสุภาพ เขาทอง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายวรยุทธ์ จุลเสวตร์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569	