



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการ  
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

โทร. ๐๗๓-๔๘๙๐๗๐

โทรสาร. ๐๗๓-๔๘๙๑๗๐

<http://www.tydhospital.com/>

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

## สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลทุ่งยางแดง	๑
ขอบเขต	๒
กรณีเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง	๑๔

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

## ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งยางแดง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง ตำบลตะโละมะนะ อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. ขอบเขต

### ๑. กรณีร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
  - ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
  - ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย, ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  - ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งยางแดง โทรศัพท์ ๐๗๓๐๔๘๘๐๗๐

### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- ประชาชนทั่วไป

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตอำเภอทุ่งยางแดง การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล ทุ่งยางแดง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ (ศูนย์รับฟังปัญหา) ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่าง ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

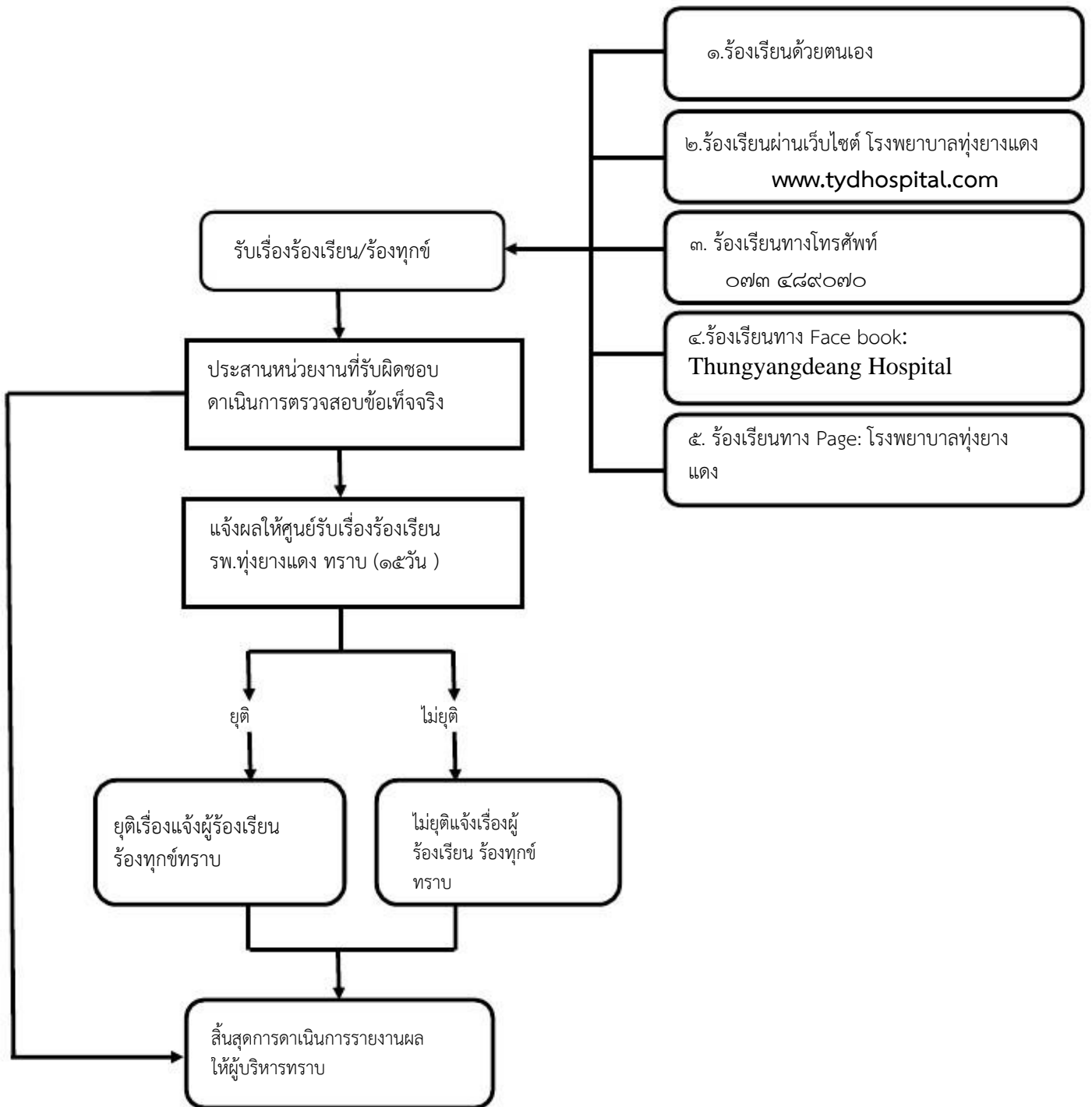
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มา เพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๕) โทรศัพท์ ๐๗๓ ๔๘๙๐๗๐
- ๖) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ที่หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.tydhospital.com">www.tydhospital.com</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook:Thungyangdeanghospital	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
Page: โรงพยาบาลทุ่งยางแดง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลทุ่งยางแดง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน โรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลทุ่งยางแดง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ  
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....  
เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ ปน ๐๐๓๒/ (เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง  
อำเภอทุ่งยางแดง  
จังหวัดปัตตานี ๙๕๑๔๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งยางแดง  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
..... นั้น

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลทุ่งยางแดง ได้พิจารณา  
เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่าน  
สามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม  
กฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร. ๐๗๓ ๔๘๘๐๗๐

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ปน ๐๐๓๒/ (เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง  
อำเภอทุ่งยางแดง  
จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๔๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่ โรงพยาบาลทุ่งยางแดง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร. ๐ ๗๓๔ ๘๙๐๗๐

**คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ของโรงพยาบาลทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี พ.ศ. ๒๕๖๕**

โรงพยาบาลทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี แบ่งกลุ่มงานตามภารกิจ ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงาน ปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๐ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๖๔ ก หน้า ๔ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐

**๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป**

- งานธุรการทั่วไป มีหน้าที่จัดการระบบงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานต่าง ๆ ได้แก่ งานเลขานุการ งานอาคารสถานที่ งานบริการยานพาหนะ งานรักษาความปลอดภัย งานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย งานจัดการของเสีย งานประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป

- งานสารบรรณ มีหน้าที่จัดวางระบบสารบรรณตั้งแต่การรับ ส่ง การจัดเก็บ และการทำลาย ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

- งานทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบให้บริการงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนทางการแพทย์ สาธารณสุขและสนับสนุน การเลื่อนขั้นเงินเดือน สนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษา ด้านการวิจัยทางการแพทย์ การสาธารณสุข สร้างมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ การศึกษาวิจัย ฝึกอบรม และพัฒนากำลังคน รวมทั้งเผยแพร่ วิชาการ จัดทำภาพทางการแพทย์เพื่อการวินิจฉัยโรคและเพื่อการศึกษาซึ่งได้แก่ งาน HRD R&D พัฒนา บุคลากรในเขตรับผิดชอบให้มีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินงานให้บรรลุภารกิจที่ได้รับมอบหมายและให้มี ความรู้และความสามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนและความรวดเร็วในการดำเนินงาน รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการบริการ และการบริหารจัดการความปลอดภัยในโรงพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีมาตรฐาน พัฒนางานต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

- งานพัสดุ ควบคุมกำกับดูแลงานการจัดซื้อ/จัดจ้าง งานบริหารคลัง พัสดุ งานควบคุมจำหน่าย

- งานการเงิน

งานตรวจสอบ มีหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานเอกสารทางการเงินให้มีความครบถ้วนถูกต้อง เช่น หลักฐานใบขออนุมัติก่อนหักเงิน ใบสั่งซื้อ ใบตรวจรับ และใบเสร็จรับเงิน

งานรับเงิน มีหน้าที่ในการรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รับเงินค่ารักษาพยาบาล เงินเชื่อ รับเงินค่าปรับ รับเงินค่าประกันของหรือสัญญาที่เป็นเงินสด รับเงิน โอนเงินงบประมาณในโครงการต่าง ๆ

งานจ่ายเงิน มีหน้าที่ในการจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง จ่ายเงินค่าตอบแทน จ่ายเงินชำระหนี้ การค้า

งานเรียกเก็บหนี้ มีหน้าที่ในการเร่งรัดและเรียกเก็บหนี้ที่เป็นลูกหนี้การค้าของโรงพยาบาล คือ เรียกเก็บหนี้ตาม พ.ร.บ. รถ เรียกเก็บหนี้ ตามสิทธิประกันสังคม เรียกเก็บหนี้ตามสิทธิข้าราชการ เรียกเก็บหนี้ตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเรียกเก็บหนี้จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- งานบัญชี จัดทำบัญชีเงินสด บัญชีแยกประเภทแบบเกณฑ์คงค้าง รายงานงบการเงิน ได้แก่ งบดุล งบกำไร ขาดทุน งบกระแสเงินสด และหมายเหตุประกอบงบการเงิน วิเคราะห์งบการเงินตามดัชนีตัวชี้วัดทางการเงิน

- งานซ่อมบำรุง ควบคุมกำกับดูแล การซ่อมอุปกรณ์การแพทย์ ซ่อมระบบสาธารณสุขูปโภค ซ่อมสิ่งก่อสร้างเล็กๆน้อยๆที่อยู่ในวิสัยที่ทีมช่างสามารถดำเนินการได้

## ๒. กลุ่มการพยาบาล

กำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล จัดระบบการพยาบาลเฉพาะ แต่ ละสาขาพัฒนาและประกันคุณภาพการพยาบาล นิเทศ กำกับการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ

### ๒.๑ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

- รับผิดชอบให้บริการตรวจ วินิจฉัยรักษาผู้ป่วยโรคทั่วไปที่มีได้เกิดจากอุบัติเหตุหรือภาวะฉุกเฉิน ซึ่งได้แก่การตรวจรักษาผู้ป่วยทั่วไป การตรวจสุขภาพ และออกไปรับรองแพทย์ ให้คำปรึกษา

### ๒.๒ งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่บาดเจ็บหรือผู้ป่วยที่เจ็บป่วยฉุกเฉินรุนแรงทุกสาขา ที่อยู่ในภาวะวิกฤต อันตรายต่อชีวิตทุกกลุ่มโรค ประเมินอาการ สัญญาณชีพ ช่วยชีวิตเร่งด่วน ป้องกันภาวะแทรกซ้อน จัดการ ข้อมูล ด้านนิติเวช สอน ฝึกอบรม พัฒนาและวิจัย

### ๒.๓ งานการพยาบาลผู้ป่วยใน

ดำเนินการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการผู้ป่วยใน ให้ได้รับการพยาบาลผสมผสานทั้ง ด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพโดยการวางแผน ติดตาม ควบคุมดูแล ให้เจ้าหน้าที่ในสายงานการพยาบาล ทุกระดับปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและ ตามระบบบริการพยาบาลที่ได้วางแผนไว้

### ๒.๔ งานการพยาบาลผู้คลอด

ให้การพยาบาลหญิงตั้งครรภ์ ประเมินอาการ ฝ้าระวังตั้งแต่ระยะรอคลอด ทำคลอดในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉินทางสูติศาสตร์ เช่น ครรภ์เป็นพิษคลอดท่าก้น คลอดยาก ตกเลือดก่อนและหลังคลอด ส่งเสริมสุขภาพ ดูแลมารดาและทารกแบบองค์รวม ศึกษา พัฒนา วิจัย อบรม

### ๒.๕ งานการพยาบาลหน่วยควบคุมการติดเชื้อและงานจ่ายกลาง

จัดระบบ กำหนดมาตรฐาน การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายเชื้อโรคใน ทุกหน่วยงาน ฝ้าระวังการเกิดโรคระบาด ควบคุมงานจ่ายกลาง ศึกษาวิจัย สอน ฝึกอบรม

- ซักฟอก มีหน้าที่บริหารจัดการเครื่องนุ่งห่มของผู้ป่วยทุกประเภทให้มีความสะอาดเพียงพอ โดย จัดวางระบบของการส่งผ้า การซักผ้า การอบผ้า การเก็บรักษาผ้าและการบริการผ้าตามหอผู้ป่วย

### ๒.๖ กลุ่มงานพยาบาลจิตเวช

ให้การพยาบาล วินิจฉัยโรคจิตทั่วไป ได้แก่ โรคจิตผู้ใช้สารเสพติด โรควิตกกังวล โรคซึมเศร้า ปัญญาอ่อน โรคระบบประสาท ฆ่าตัวตาย และบำบัดทางจิต เช่น ให้คำปรึกษา คลายเครียด ส่งเสริม พัฒนาการเด็ก ฟื้นฟูปรับพฤติกรรม ดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่รับไว้ รักษา ศึกษาวิจัย ฝึกอบรม

## ๓ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

- รับผิดชอบในการส่งเสริมให้ผู้ป่วยได้รับการที่มีคุณภาพ และเป็นมาตรฐาน ให้ความรู้ และทักษะในการดูแลตนเอง ฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ จากการทำกิจกรรม เน้นความปลอดภัย มี ประโยชน์และมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ซึ่งได้แก่ การนวดตัว การนวดคลายเครียด การนวดน้ำมัน การนวด ฝ่าเท้า การดูแลส่งเสริมสุขภาพที่มีใช้การแพทย์แผนปัจจุบันหรือการแพทย์หลัก การรักษาแบบเฝ้ายา หรือ สมาน รักษาด้วยวัสดุอุปกรณ์ หรือวิถีธรรมชาติที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานของกรมพัฒนาการแพทย์แผน ไทยและการแพทย์ทางเลือก



#### ๔ กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม(เวชปฏิบัติครอบครัว)

- บริหารจัดการระบบบริการเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน
- จัดบริการสุขภาพด้านเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน
- พัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน
- บริหารจัดการ ควบคุมกำกับระบบป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อใน

สถานบริการด้านสุขภาพในชุมชน

- ศึกษาวิจัย และนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาคุณภาพบริการในชุมชน
- สร้างการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสุขภาพของทุกภาคส่วน
- วิเคราะห์ปัญหาสุขภาพ พื้นที่จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แก้ปัญหาสุขภาพพื้นที่
- จัดบริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่
- จัดระบบบริการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง

##### ๔.๑ งานป้องกันควบคุมโรคและระบาดวิทยา

- ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- ป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ
- ศูนย์ระบาดวิทยา
- สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- ควบคุม กำกับ มาตรฐานพัฒนาคุณภาพบริการป้องกันควบคุมโรค
- ศึกษา วิจัย นวัตกรรมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านป้องกันควบคุมโรค
- การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมากำหนดนโยบาย
- งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

##### ๔.๒ งานพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและสนับสนุนเครือข่าย

- กำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ ระบบบริการปฐมภูมิในพื้นที่รับผิดชอบ
- สนับสนุนทรัพยากร
- บริหารและวิเคราะห์งบประมาณ
- พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ
- ประสานงานระหว่างเครือข่าย
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมของหน่วยงานทุกภาคส่วน
- พัฒนาบุคลากรและพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ
- ศึกษาและสนับสนุนงานวิจัย/นวัตกรรมในหน่วยบริการปฐมภูมิ

#### ๕ กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

- การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคทุกกลุ่มอายุ
- สร้างรูปแบบการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มผู้ป่วย
- จัดบริการงานส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มอายุ
- สร้างเสริมวัฒนธรรม และการดูแลสุขภาพที่ดีของประชาชน
- สร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานของทุกภาคส่วน
- ควบคุม กำกับ มาตรฐานบริการส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟู
- ศึกษาและสนับสนุนงานวิจัย/นวัตกรรม และพัฒนาองค์ความรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพ และฟื้นฟู
- สนับสนุนงานส่งเสริมสุขภาพตามนโยบาย
- วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมากำหนดนโยบาย

## ๖ กลุ่มงานสุขศึกษา

ให้บริการสุขศึกษาเพื่อพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพผู้ป่วย ญาติที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล และประชาชนในชุมชน โดยดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ปัญหาสาธารณสุข ปัญหาสุขภาพ วิเคราะห์พฤติกรรมสุขภาพ กำหนดกิจกรรมและพฤติกรรมเป้าหมาย วางแผนดำเนินงานสุขศึกษา และดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านสุขภาพ การให้บริการปรึกษารายบุคคล การฝึกทักษะด้านสุขภาพ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของ กลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการจัดศูนย์การเรียนรู้ด้านสุขภาพ มุมสุขภาพ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จัดกิจกรรม รณรงค์ทางด้านสาธารณสุข สนับสนุนการสร้างเครือข่าย ด้านสุขภาพ การเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพและ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานสุขศึกษา รวมทั้งรับผิดชอบงานให้คำปรึกษา แนะนำ สอน ฝึกอบรม พัฒนา บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขศึกษาทั้งในหน่วยงาน และสถานบริการสาธารณสุข เครือข่ายเป็นไป ตามมาตรฐานบริการสุขศึกษาและงานศึกษาวิจัย และพัฒนาด้านสุขศึกษา กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน

- งานการพยาบาลที่บ้านและชุมชน ให้การพยาบาลที่บ้านในผู้ป่วย ในรูปแบบ Home Ward, Home Health Care, Home visit กลุ่มเป้าหมายพิเศษ/ยุ่งยากซับซ้อน และบริหารจัดการ ระบบการดูแล ต่อเนื่อง ศูนย์การดูแลต่อเนื่อง(CoC) การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาว (Long term Care) โรคเรื้อรังและการดูแล Palliative care ในชุมชน เป็นศูนย์เรียนรู้และพัฒนา ทักษะการดูแลต่อเนื่องให้กับพยาบาล รพ.สต./อสม. และสนับสนุนเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น ในการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน นิเทศติดตามการพยาบาลที่บ้าน

## ๗ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ การจัดการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลและด้านการจัดการ วิเคราะห์ จัดทำรายงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การจัดหา การวางระบบ การจัดการเวชระเบียน การลงรหัสโรค ตรวจสอบคุณภาพข้อมูลด้านเวชระเบียน ดังนี้

- งานขึ้นทะเบียนสิทธิในระบบประกันสุขภาพ
- งานตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล
- งานเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล
- งานฐานข้อมูลและสารสนเทศระบบประกันสุขภาพ
- งานรับเรื่องร้องเรียน
- งานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน
- งานบริหารความเสี่ยง
- งานวิจัย , R๒R
- งานระบาดวิทยาคลินิก

## ๘ กลุ่มงานโภชนศาสตร์

โดยมีภารกิจและขอบเขตของงานเฉพาะวิชาชีพ โดยมีลักษณะงาน ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับอาหารสำหรับผู้ป่วย ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกและจัดซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัยตามนโยบายอาหารปลอดภัย และติดตามประเมินภาวะโภชนาการของผู้ป่วย การปฏิบัติงานร่วมกับ ทีม ผู้ให้การรักษาผู้ป่วย เพื่อการรักษา

### ๙ กลุ่มงานจิตเวช

รับผิดชอบให้บริการตรวจ วินิจฉัย และบำบัดรักษาผู้ป่วยโรคทางจิตเวช ติดสารเสพติด ปัญหา สุขภาพจิต คู่สมรส หรือปัญหาครอบครัว ความบกพร่องทางบุคลิกภาพ ปัญหาการปรับในวัยต่าง ๆ ทั้งในเด็ก วัยรุ่น และผู้ใหญ่ ตลอดจนงานการต าเนินงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพจิตและส่งเสริมสุขภาพจิตใจชุมชน เพื่อลดอัตราของผู้ป่วยทางจิตเวชหรือปัญหาสุขภาพจิตในสังคม

### ๑๐ กลุ่มงานทันตกรรม

รับผิดชอบให้บริการตรวจ การตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษา ฟันฟูสภาพ ส่งเสริมและป้องกันทาง ทันตกรรม งานบริการผู้ป่วยในและนอก การส่งเสริมป้องกันทันตกรรมในคลินิก งานให้คำปรึกษา งานสอน และฝึกอบรม งานวิจัยและพัฒนา

### ๑๑ กลุ่มงานรังสีวิทยา

รับผิดชอบให้บริการตรวจ วินิจฉัยและรักษาโดยใช้รังสีเอกซเรย์ สารไอโซโทป คลื่นเสียงอัลตราซาวด์และคลื่นแม่เหล็ก ตลอดจนให้บริการด้านรังสีรักษาโดยใช้สารกัมมันตภาพรังสี ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอันตรายและการป้องกันอันตรายจากรังสี การให้ปรึกษาเผยแพร่ความรู้ ตลอดจนวิจัยและพัฒนางานในด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือเทคนิคต่าง ๆ

### ๑๒ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

รับผิดชอบให้บริการใดๆ เพื่อให้ได้สิ่งตัวอย่างจากร่างกายมนุษย์ ท การตรวจวิเคราะห์สิ่งตัวอย่าง ทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ เพื่อการวินิจฉัยโรค พยากรณ์โรค ติดตามและบ ำบัดรักษา ควบคุมป้องกัน และเฝ้าระวังโรค ประเมินสภาวะสุขภาพ สร้างเสริมสุขภาพ คຸ້มครองผู้บริโภค ตลอดจนพิสูจน์หลักฐานพัฒนา คุณภาพและรูปแบบบริการทางการแพทย์

### ๑๓ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคຸ້มครองผู้บริโภค

- รับผิดชอบให้บริการเภสัชกรรมเกี่ยวกับการคัดเลือด จัดซื้อ จัดหาเวชภัณฑ์ ให้มีคุณภาพได้ มาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการอย่างประหยัดและทั่วถึง อาจติดตามระดับยาในเลือดของป่วย ควบคุมเวชภัณฑ์ ควบคุมการให้บริการการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์

-งานคຸ້มครองผู้บริโภค

- การคຸ້มครองผู้บริโภคด้านยา ด้านอาหาร ด้านเครื่องสำออง ด้านวัตถุเสพติด ด้าน วัตถุอันตราย

- สร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานของทุกภาคส่วน

- ควบคุม กำกับมาตรฐานงานคຸ້มครองผู้บริโภคตามมาตรฐานทุกด้าน

- ศึกษา วิจัย นวัตกรรมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านคຸ້มครองผู้บริโภค

- วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมากำหนดนโยบาย

-----