

# คู่มือ

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปี ๒๕๖๒

โรงพยาบาลกันตัง

ตำบลกันตัง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๕๑๒๕๖ ต่อ ๑๕๐๔

## คำนำ

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ดังนั้น การจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไปได้นั้น ต้องอาศัยคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และจัดซื้อจัดจ้างของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลกันตัง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป ในการมีส่วนร่วมสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการปฏิบัติราชการให้มีคุณธรรมและเกิดความโปร่งใสมากขึ้น และเพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศสูงสุด

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

โรงพยาบาลกันตัง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
วัตถุประสงค์	๔
ขอบเขต	๔
คำจำกัดความ	๕
สถานที่ตั้ง	๕
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
ช่องทางการบริการร้องเรียน	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๖-๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
ภาคผนวก	๑๒
- แบบแสดงความคิดเห็น	
- ใบ IPR	