

คู่มือการจัดทำ เรื่องร้องเรียน



งานนิติการ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
<https://med.nu.ac.th>

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
หลักการและเจตนารมณ์	4
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	5
การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	5
ขั้นตอนการจัดทำเรื่องร้องเรียน	6
การติดตามเรื่องร้องเรียน	6
ภาคผนวก	7 - 9

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ รวมทั้งกำหนดให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

คู่มือการจัดเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งบรรเทาหรือขจัดเหตุความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อไป

งานนิติการ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

หลักการและเจตนารมณ์

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ รวมทั้งกำหนดให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ประกอบกับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นทั้งโรงเรียนแพทย์ซึ่งผลิตบัณฑิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการทางการแพทย์ระดับมาตรฐานสากล รวมถึงให้บริการทางวิชาการเพื่อสังคม ทั้งยังเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งมีภารกิจให้บริการด้านการแพทย์และด้านวิชาการให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป ซึ่งอาจมีกรณีที่ประชาชน หรือผู้มารับบริการกับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ไม่พอใจกับการให้บริการดังกล่าว จนเกิดเหตุร้องเรียนได้อีกทั้งการร้องเรียนยังถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหาร ราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาน้อยเพียงใดตั้งนั้น คณะแพทยศาสตร์ จึงต้องมีบริการเพื่อบรรเทาหรือขจัดเหตุความไม่พึงพอใจในบริการเช่นว่านั้น และร้องเรียน/เสนอข้อคิดเห็นนั้น ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรมากขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม รวมถึงเพื่อปรับปรุงการให้บริการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรได้ต่อไป

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร คณะแพทยศาสตร์ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ช่องทางสายตรงผู้บริหาร (ตามภาคผนวก 1)
2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Lawmed@nu.ac.th (ตามภาคผนวก 2)
3. ผ่านทางหนังสือช่องทางไปรษณีย์ที่ ที่อยู่ งานนิติการ คณะแพทยศาสตร์ ชั้น 4 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา 2 คณะแพทยศาสตร์ 99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
4. ผ่านทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 055-967895, 055-967887
5. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานนิติการ คณะแพทยศาสตร์ ชั้น 4 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา 2 คณะแพทยศาสตร์ 99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
ระยะเวลาเปิดบริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30 ถึง 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร

เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น

1.1 กรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง โดยร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือรับเรื่องร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ให้ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสายตรงผู้บริหาร ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Lawmed@nu.ac.th ให้นิติกรดำเนินการรับเรื่องโดยตรงผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

กรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน นิติกรจะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน นิติกรต้องตรวจสอบข้อมูลว่าข้อมูลดังกล่าว มีความน่าเชื่อถือเพียงใด แล้วจดข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนไว้ ทั้งนี้ ทั้งสองกรณี เมื่อนิติกรจดข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสร็จ ให้ผู้ร้องเรียนลงนามไว้ในหนังสือร้องเรียนดังกล่าว

2.2 รายละเอียด ข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียน โดยให้นิติกรสอบถามให้ได้ประเด็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจน พร้อมลงวันที่ร้องเรียน และแจ้งขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบคร่าวๆ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนจะได้รับความมั่นใจว่า งานนิติการ พร้อมทั้งจะบรรเทาหรือขจัดเหตุความไม่พึงพอใจที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนมา

ขั้นตอนการจัดทำเรื่องร้องเรียน

การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 กรณี

1. กรณีที่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน)

ให้นิติกรดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาว่าเห็นควรไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

2. กรณีที่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

2.1 ให้ดำเนินการรับตามวิธีการรับเรื่องร้องเรียนข้างต้น

2.2 ให้นิติกรวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ว่าผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องใด เช่น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ

2.3 จากนั้นวิเคราะห์ว่าเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับภาควิชา/งาน/หน่วย/ฝ่าย ไต

2.4 พิจารณาว่าควรมอบให้ภาควิชา/งาน/หน่วย/ฝ่าย ดำเนินการอย่างไร เช่น เห็นควรมอบงานบริหารจัดการทรัพย์สินแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแล้วรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายในเวลา...วัน เป็นต้น แล้วจึงเสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

2.5 เมื่อผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาและสั่งการเรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา และส่งหนังสือร้องเรียนนั้น โดยปกปิดชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ ของผู้ร้องเรียน จากนั้นส่งหนังสือที่ปกปิดข้อมูลข้างต้นให้กับ ภาควิชา/งาน/หน่วย/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

2.6 ให้นิติกร ดำเนินการจัดเก็บสำเนาเอกสารเรื่องร้องเรียนไว้ในแฟ้มเอกสารต่อไป

การติดตามเรื่องร้องเรียน

1. ให้ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบต่อไป

2. เมื่อครบกำหนดตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา ให้นิติกรโทรศัพท์ติดตามภาควิชา/งาน/หน่วย/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องได้รับมอบหมาย ว่าดำเนินการแล้วเสร็จหรือยัง ได้ความว่าอย่างไรให้รายงานผู้บังคับบัญชา

3. กรณีภาควิชา/งาน/หน่วย/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องได้รับมอบหมาย รายงานผลการดำเนินการภายในกำหนดระยะเวลาให้รายงานผู้บังคับบัญชาและแจ้งผลดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบต่อไป


4. เมื่อเรื่องร้องเรียนลุล่วงเรียบร้อยแล้วให้นิติกรดำเนินการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

5. เมื่อครบทุก 6 เดือน ให้นิติกรดำเนินการรายงานข้อมูลว่า ภาควิชา/งาน/หน่วย/ฝ่าย ไตที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด เพื่อพิจารณาให้ ภาควิชา/งาน/หน่วย/ฝ่าย นั้น ปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ภาคผนวก

สายตรงผู้บริหาร

https://med.nu.ac.th/home/index.php?language=th&mod=complaint_personnel สายตรงผู้บริหาร



คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

หน้าหลัก

สายตรงผู้บริหาร

แจ้งปัญหา ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ หรือปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไข ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ คณะ
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ชื่อของผู้ร้องเรียน...

E-Mail ของผู้ร้องเรียน...

เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน...

* เรื่องที่จะร้องเรียน (โดยละเอียด)...

พยานหลักฐาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน...

* สถานที่เกิดเหตุ...

* วันที่เกิดเหตุ...

* เวลาที่เกิดเหตุ...

บุคคลผู้เกี่ยวข้อง (ระบุ)...

เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

ส่งข้อมูล

เข้าเว็บไซต์ <https://med.nu.ac.th/home/>

คลิก รับเรื่องร้องเรียน Lawmed@nu.ac.th เพื่อกำหนดข้อมูล

คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร

หน้าหลัก

ราคากลาง
เวชภัณฑ์มีใช้ยา

ราคากลาง
งานจ้างเหมา

ราคากลาง
ครุภัณฑ์

ราคากลาง
วัสดุทั่วไป

สายตรง
ผู้บริหาร

รับเรื่องร้องเรียน
Lawmed@nu.ac.th

สายด่วนช่วยเหลือ
นิสิตแพทย์

เกี่ยวกับเรา

- แฉลงนโยบาย/สารจากคณบดี
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์
- ประวัติความเป็นมา
- โครงสร้างองค์กร คณะผู้บริหาร
- รางวัล/ความภาคภูมิใจ
- ตราสัญลักษณ์ คณะแพทยศาสตร์
- วารสาร ณ ได้ร่มเสลา คณะแพทยศาสตร์

ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก

- รพ.พชรอินราช พิษณุโลก
- รพ. อัครดิศดล
- รพ. แพร่
- รพ.สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช
- รพ. พิจิตร

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- มหาวิทยาลัยนเรศวร
- แพทยสภา

คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร

เลขที่ 99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์
อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
รหัสไปรษณีย์ 65000

โทรศัพท์ 0 5596 5666, 0 5596 5777
โทรสาร 0 5596 7927, 0 5596 5005