

# คู่มือการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน

เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านได้ การประชุมชี้แจงการ ดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป, เรื่องร้องเรียนการ จัดซื้อจัดจ้าง และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ เพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลบ่อเกลือ

**คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน**  
**(การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน)**  
**โรงพยาบาลบ่อเกลือ**

\*\*\*\*\*

**หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านได้ การประชุมชี้แจงการ ดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป, เรื่องร้องเรียนการ จัดซื้อจัดจ้าง และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ เพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน

**การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน**

เพื่อให้งานการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อเกลือ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการ ป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อเกลือ จึงได้จัดตั้ง คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

**สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ที่ ๑๘๘ หมู่ ๑ ตำบลบ่อเกลือใต้ อำเภอบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ๕๕๒๒๐  
โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๗ ๘๐๖๖

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน

## วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลบ่อเกลือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อเกลือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบ่อเกลือทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ขอบเขต

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
๓. แยกประเภทความเสี่ยงตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ได้แก่
  - ๑) ความเสี่ยงด้านคลินิก (Clinical Risk) อันมีเหตุเกิดขึ้นกับผู้ป่วย แบ่งเป็น ๓ กลุ่มคือ
    - ความเสี่ยงด้านคลินิกทั่วไป (Common Clinical risk)
    - ความเสี่ยงด้านคลินิกเฉพาะโรค (Specific Clinical risk)
  - ๒) ความเสี่ยงทั่วไป (Non clinical risk)
  - ๓) Sentinel event
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทความเสี่ยง เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เพื่อส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน พิจารณาส่งต่อไปกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลพิจารณาดำเนินการโดยแบ่งตามประเภทความเสี่ยง

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบ่อเกลือ

## ๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ
๒. บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้แก่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาตามลำดับชั้น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบ่อเกลือ

## ๓ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลบ่อเกลือได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โรงพยาบาลบ่อเกลือ  
หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลบ่อเกลือ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

### ๓. คำจำกัดความ

|                       |  |
|-----------------------|--|
| การจัดการข้อร้องเรียน | = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล  |
| ผู้ร้องเรียน          | = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ศูนย์รับข้อร้องเรียน  | = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล  |
| เจ้าหน้าที่           | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน   |
| หน่วยงาน              | = ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลบ่อเกลือ  |

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตาม  
 ข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น สสจ.น่าน, สสอ.บ่อเกลือ,รพ.สต.ใน  
 เครือข่าย เป็นต้น











ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่  
 เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข


ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้


| ระดับ | ประเภท  | นิยาม  | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม  | เวลาในการ<br>ตอบสนอง                         | ผู้รับผิดชอบ  |
|-------|---|--|---|--|---|
| ๑     | ข้อคิดเห็น,<br>ข้อเสนอแนะ,<br>คำชมเชย, สอบถาม<br>หรือร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน<br>แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ /<br>ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม<br>หรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย   | - การเสนอแนะเกี่ยวกับการ<br>ให้บริการของโรงพยาบาลบ่อเกลือ<br>- การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ<br>ต่างๆ   | ๗ วัน  | เจ้าหน้าที่<br>ผู้รับผิดชอบ<br>จัดการข้อ<br>ร้องเรียนของ<br>ทุกหน่วยงาน |
| ๒     | ข้อร้องเรียนเล็ก  | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน<br>แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน  | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม<br>การให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน<br>หน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ<br>ให้บริการของหน่วยงาน   | ไม่เกิน ๑๕<br>วันทำการ                       | หน่วยงา<br>น<br>เจ้าของเรื่อง   |
| ๓     | ข้อร้องเรียนใหญ่  | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน<br>ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน<br>เดียว ต้องอาศัยอำนาจของ<br>คณะกรรมการหลายฝ่าย<br>- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ<br>ชื่อเสียงของโรงพยาบาล | - การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย<br>จากการให้บริการที่ผิดพลาด<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย<br>ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่<br>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ<br>การจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ | ไม่เกิน ๓๐<br>วันทำการ                       | คณะกรรมการ<br>จัดการข้อ<br>ร้องเรียนของ<br>โรงพยาบาล<br>(ทีมไกล่เกลี่ย) |
| ๔     | ข้อ ร้อง เรี ย น<br>นอกเหนืออำนาจ<br>ของโรงพยาบาล                 | ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่<br>นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่<br>ของโรงพยาบาล   | - การร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงาน<br>ใกล้เคียง<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำท่วม<br>ดินสไลด์นอกโรงพยาบาล  | ๑ วัน<br>(ชี้แจงให้ผู้<br>ร้องเรียน<br>ทราบ) | เจ้าหน้าที่<br>ผู้รับผิดชอบ<br>จัดการข้อ<br>ร้องเรียนของ<br>ทุกหน่วยงาน |

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| ขั้นตอน  | ผู้ร้องเรียน   | ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน   | ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน  | ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล  | ที่ประชุมโรงพยาบาล   | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | หน่วยงานภายนอก  |
|--|--|---|---|---|--|-----------------------|---|
| ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  |  |    |   |   |  |                       |   |
| ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ  |  |    |   |   |  |                       |   |
| ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน   |  |    |   |   |  |                       |   |
| ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน   |  |   |  |   |  |                       |   |
| ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔ |  |   |   |   |  |                       |    |
| ๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒         |  |   |   |  |  |                       |   |
| ๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓                                     |  |   |   |   |  |                       |   |
| ๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ                                     |  |  |   |   |  |                       |   |
| ๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ (รายเดือน)        |  |   |   |   |  |                       |  |

อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

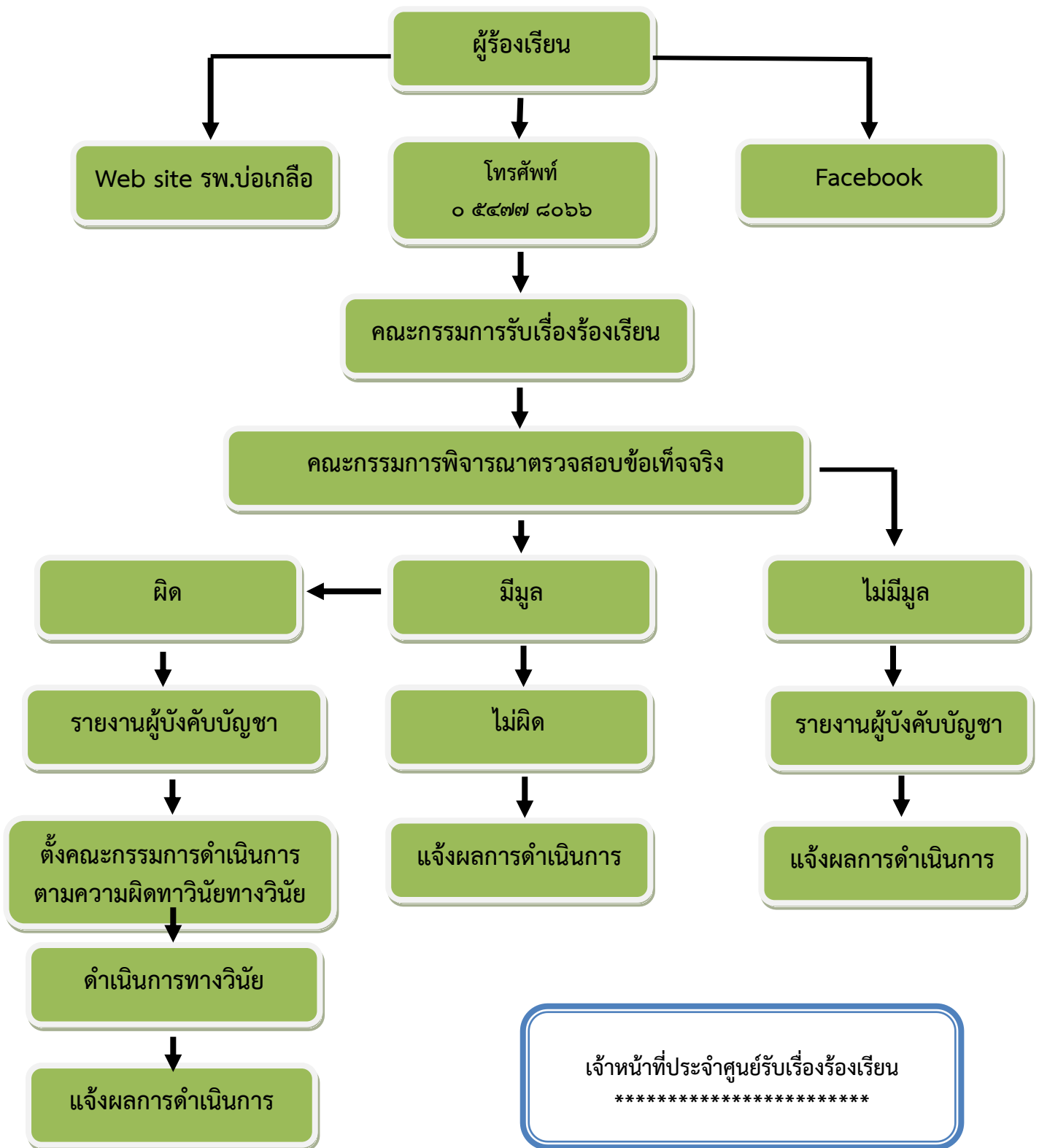
#### ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ( กำลังดำเนินการสร้างศูนย์ร้องเรียน )
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบสนองหรือใกล้เคียงต่อข้อร้องเรียนแต่ละระดับดังนี้

| ระดับ | นิยาม   | ระยะเวลาในการตอบสนอง | ระยะเวลาในการสรุปรายงาน | ผู้รับผิดชอบ  |
|-------|---|----------------------|-------------------------|---|
| ๑     | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือนร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล   | ๒๔ ชั่วโมง           | ๓ วัน                   | ๑.ณัฐกฤตา อินปา<br>๒.พัชรินทร์ ลำคำ<br>๓.รังสิมันต์ ฝากมิตร<br>๔.เรวดี ธิมิตร                   |
| ๒     | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนแต่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงาน  | ๒๔ ชั่วโมง           | ๓ วัน                   | ๑.เพชร อุบัติ<br>๒.เสาวนีย์ อุบัติ<br>๓.เชิดกิติพงษ์ จันดี<br>๔.เรวดี ธิมิตร                    |
| ๓,๔   | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลาย ๆ ฝ่าย<br>-เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล | ๒๔ ชั่วโมง           | ๗ วัน                   | ๑. ผู้อำนวยการ<br>โรงพยาบาลบ่อเกลือ<br>๒.พิมพิไล ช่างทอง<br>๓.อารีย์ เนตรวีระ<br>๔.เรวดี ธิมิตร |



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ลำดับ | กระบวนการงาน  | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ             |
|-------|---|----------|--------------------------|
| ๑.    | (๑) รับเรื่องร้องเรียน/<br>แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ   | ๒ นาที   | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๒.    | (๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน  | ๒ นาที   | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๓.    | (๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต<br>นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลก่อเกิด                        | ๓๐ นาที  | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๔.    | (๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ   |          | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๕.    | (๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ<br><br>๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส<br>(กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน) | ๓๐ นาที  | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๖.    | ๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน<br>จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br><br>๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า<br>ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                 | ๗-๑๕ วัน | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๗.    | (๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  | ๑ วัน    | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๘.    | (๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลก่อเกิดพิจารณา  | ๑ วัน    | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๙.    | (๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์   | ๓๐ นาที  | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๑๐.   | (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์<br>เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร่ (รายเดือน/รายปี)   | ๑-๓ วัน  | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |
| ๑๑.   | (๑๑) ศูนย์รับข้อร้องเรียนเก็บเรื่อง   | ๑ วัน    | ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียน |

. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท                                  | นิยาม  | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม  |
|---|--|---|
| ๑) การบริหารจัดการ                      | การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน  | <p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p> |
| ๒) วินัยข้าราชการ                       | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ  |
| ๓) ค่าตอบแทน                            | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาหมิ่น เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต                                       | <p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ</p> <p>ฯลฯ</p>  |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร์  | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ  |

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลบ่อเกลือ หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อเกลือ

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแล้วว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

#### ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑.๑ ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒.๑.๒ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒.๑.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒.๑.๔ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๔๗๗-๘๐๖๖

๒.๑.๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล <http://www.bkhosp.com>

๒.๑.๖ ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) เพจ “โรงพยาบาลบ่อเกลือ จ.น่าน”

๒.๑.๗ ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ boklua@hotmail.com

### เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๒ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง                   | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข                  | หมายเหตุ |
|--|--|---|----------|
| โทรศัพท์   | ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง                  | ภายใน ๑ วัน   |          |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน                      | ภายใน ๑ วัน   |          |
| หนังสือ / จดหมาย   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน                    | ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย) |          |
| FB/Line/เว็บไซต์/E-MAIL ของโรงพยาบาล                             | ทุกวัน (เช้า - บ่าย)                         | ภายใน ๑ วัน   | -        |
| จากคำบอกเล่าทางวาจา ของ จนท. อสม. ในพื้นที่                      | ทุกครั้งที่มิ จนท. อสม. แจ้งข่าวการร้องเรียน | ภายใน ๑ วัน   | -        |
| อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น           | ทุกสัปดาห์ (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)      | ภายใน ๑ วัน   | -        |

### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกความเสี่ยง/บันทึกข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ IR (Incident Report )

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## (๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

### เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆฝ่าย/หน่วยงาน
- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล

## (๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

### เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลบ่อเกลือ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขอบเขต การทำงานของโรงพยาบาลบ่อเกลือ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

## (๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

### เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้า

หน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑-๒ วันทำการ เป็นต้น

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

#### **(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓**

##### เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียน สสจ. น่านทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาสั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### **(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน**

##### เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) โดยส่ง บันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันพุธก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๙.๒ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) ให้ครบจากทุก หน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของ หน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้คณะกรรมการบริหารทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

**๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้**

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการ รับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) สำหรับทุกหน่วยงาน โรงพยาบาลบ่อเกลือ รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

**๑๒. เอกสารอ้างอิง**

๑. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

**หมายเหตุ :**

๑) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งคณะกรรมการ RM ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็น พิเศษ)

๒) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง ๓ ช่องทาง คือ

๑. โทรศัพท์

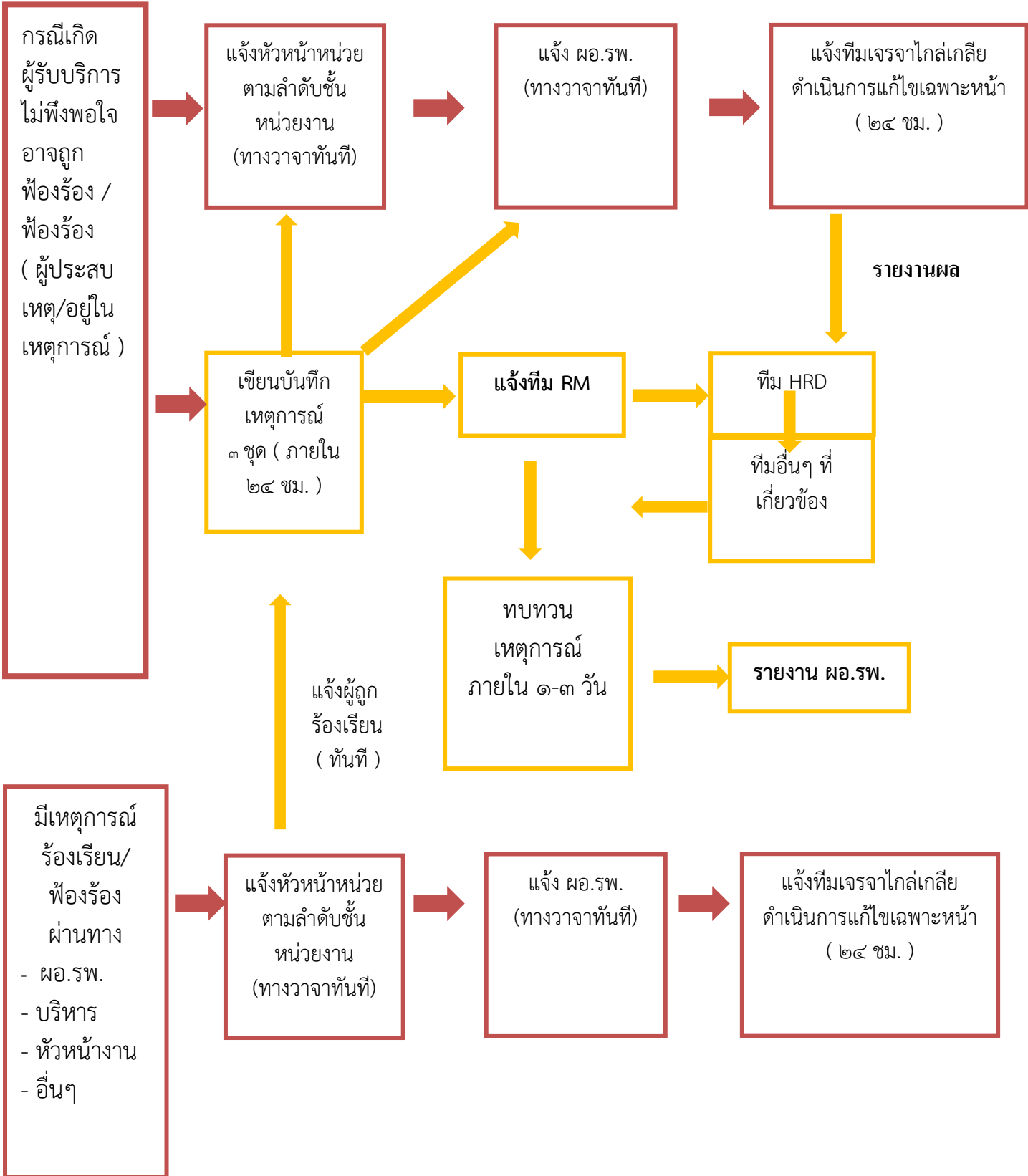
๒. อีเมลล์/FB/Line

๓. บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน กล่องรับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล

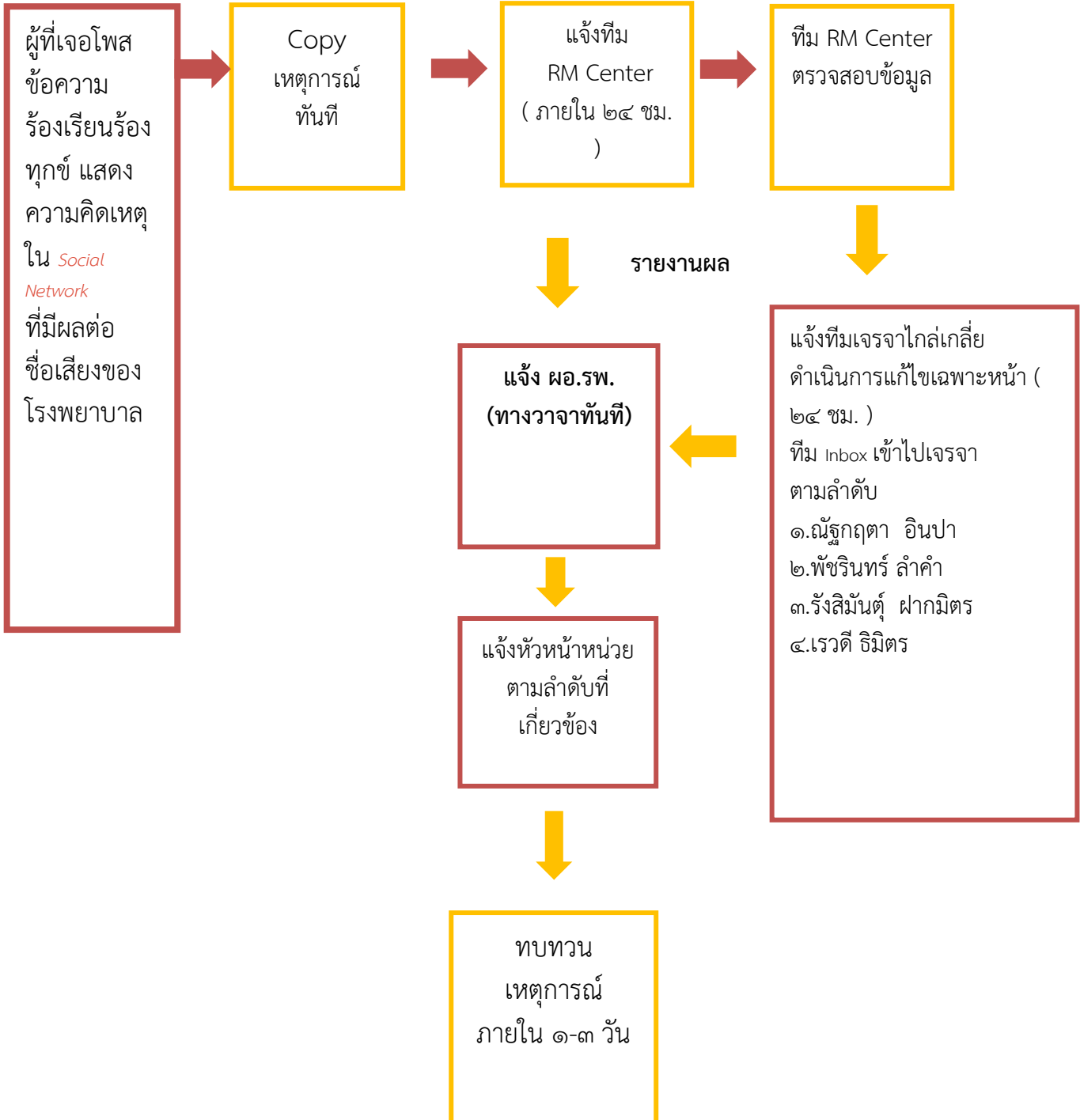
๔) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน



แนวทางการดำเนินงาน กรณีเกิดผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อาจถูกฟ้องร้อง / ฟ้องร้อง/ ร้องเรียน  
โรงพยาบาลบ่อเกลือ



แนวทางการดำเนินงาน กรณีเกิดผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร้องเรียนร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น  
ใน Social Network ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ



# ภาคผนวก



## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

(ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....  
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์  
มายังโรงพยาบาลบ่อเกลือ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลบ่อเกลือ เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อ เจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลบ่อเกลือ จ.น่าน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้

โรงพยาบาลบ่อเกลือ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบ่อเกลือ ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑/

โรงพยาบาลบ่อเกลือ  
อำเภอบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ๕๕๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลบ่อเกลือ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....และโรงพยาบาลบ่อเกลือ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อเกลือและได้มอบหมายให้..... เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ และได้จัดส่งเรื่องให้..... เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับผิดชอบ

( )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ศูนย์รับข้อร้องเรียน  
โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๗ ๘๐๖๘



ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑/

โรงพยาบาลบ่อเกลือ  
อำเภอบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ๕๕๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ โรงพยาบาลบ่อเกลือ ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

ตามที่ โรงพยาบาลบ่อเกลือ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลบ่อเกลือ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....  
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ศูนย์รับข้อร้องเรียน

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๗ ๘๐๖๖

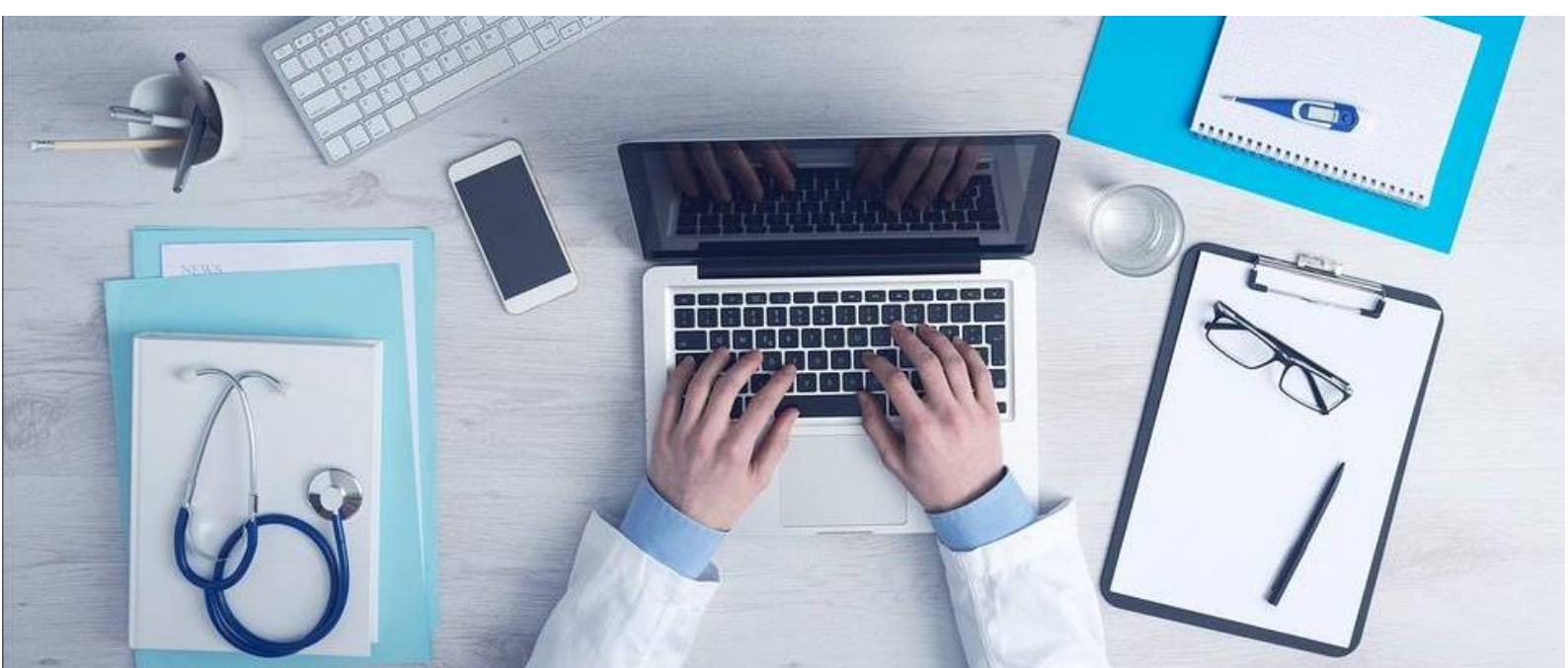
# บรรณานุกรม





สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๒ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒. นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๑.

ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน  
โทรศัพท์ 0 5477 8066  
โทรสาร 0 5477 8068



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข  |  |
|---|--|
| <p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕.....</p> <p>หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่.....</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี.....</p> <p>หมายเหตุ :.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |  |
| <p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b></p> <p>ศักรนันท์ วงศ์จริยะขจร<br/>( นายศักรนันท์ วงศ์จริยะขจร )<br/>นักวิชาการพัสดุ<br/>วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>   | <p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b></p> <p>นิภาพร ใจพล<br/>(นางนิภาพร ใจพล)<br/>นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ<br/>วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕</p> |
| <p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่</b></p> <p>กฤษฎี เกตุแก้ว<br/>(นายกฤษฎี เกตุแก้ว)<br/>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ<br/>วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>   |  |