



คู่มือปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โรงพยาบาลแม่ลาว  
ตำบลจอมหมอกแก้ว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๕๐  
โทร ๐๕๓-๖๐๓-๑๐๐

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ๓ ประโยชน์ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการศูนย์รับร้องเรียน  
โรงพยาบาลแม่ลาว

## สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ	๗
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๘
ภาคผนวก	๑๐

## คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

### หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการทุจริตและประพฤติมิชอบและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์รับข้อร้องเรียน/ทุจริต ของโรงพยาบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/การทุจริต ในโรงพยาบาลแม่ลาว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

### การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ลาว จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนขึ้น

### ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในโรงพยาบาลแม่ลาว โดย ผ่านทางช่องทาง ระบบโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๖๐๓๑๐๐ ต่อ ๑๖๓ ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <http://www.maelaohospital.org/ITA/๒๕๖๖/ita๖๖.php> ช่องทาง ITA ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระบบ email = [maelaohp@gmail.com](mailto:maelaohp@gmail.com)

### สถานที่ตั้ง

๓๐๙ หมู่ ๓ ตำบลจอมหมอกแก้ว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๕๐  
โทร ๐๕๓-๖๐๓๑๐๐

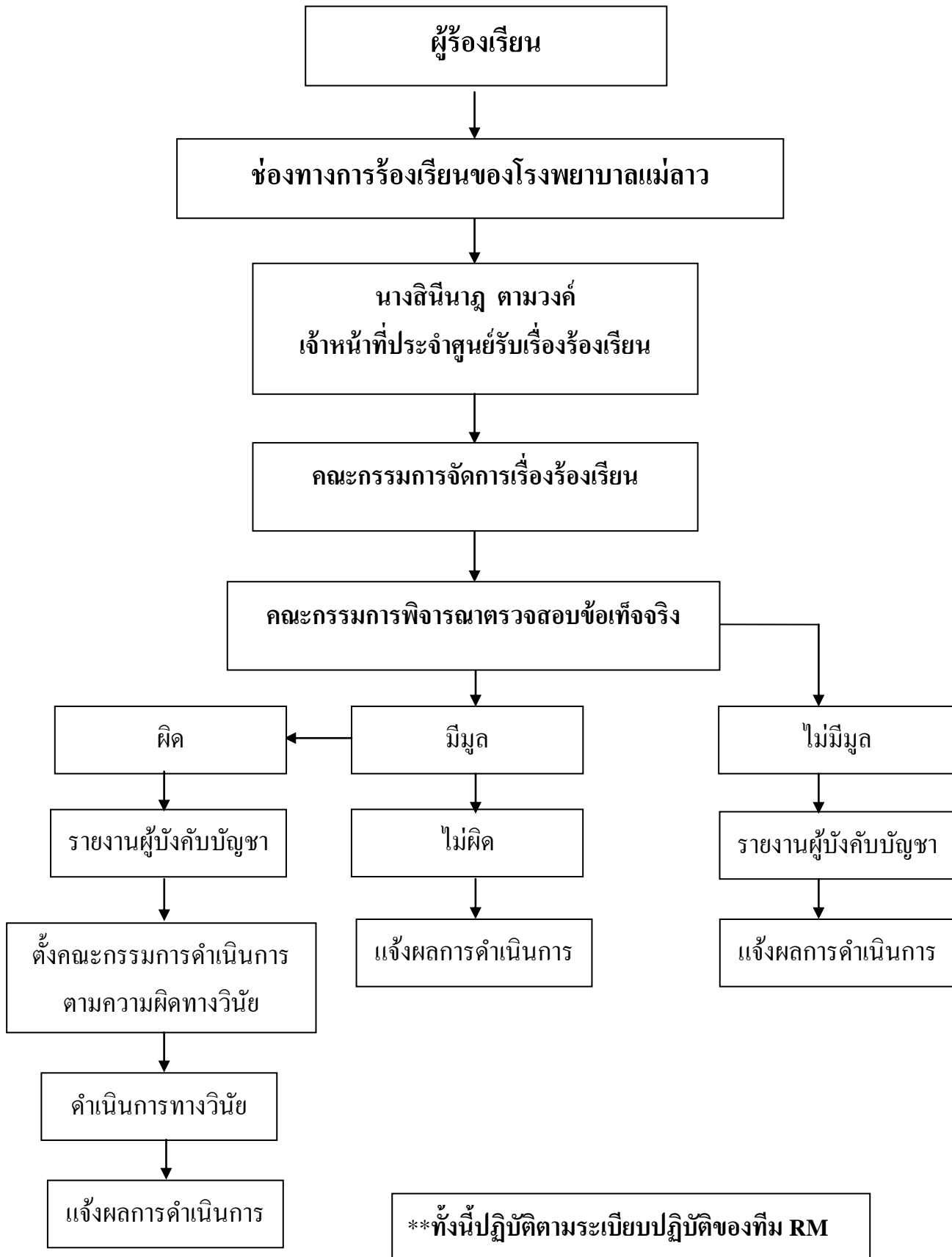
## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

## วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านกาทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย มาตรา ๕๙
- ๕) เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

**แผนผังกระบวนการ**  
**การจัดการเรื่องร้องเรียนการจรรยาบรรณและประพฤติมิชอบ**  
**โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย**



## การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

## นโยบายปฏิบัติ

- ๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- ๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- ๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่-ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง -ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล -ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
- ๔ ให้ทุกฝ่าย / งานมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

#### ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ
  - ๒.๑.) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
  - ๒.๒) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน
    - กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
    - กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
    - พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
    - ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๓) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) โทรศัพท์ โทรสาร
- ๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๓) หนังสือ/จดหมาย
- ๔) เว็บไซต์ /E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form (แบบคำร้องเรียน๑/แบบคำร้องเรียน๒)
- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

- หน่วยงานจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/ E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

- ภายในเวลา ๑๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลโรงพยาบาลได้
- ภายในเวลา ๓๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
- ภายในเวลา ๖๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๑. หนังสือ/จดหมายร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาวผ่านระบบไปรษณีย์
๒. ระบบโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๖๐๓๑๐๐ ต่อ ๑๖๓
๓. ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์

<http://www.maelaohospital.org/ITA/๒๕๖๖/ita๖๖.php>

๔. ระบบ email = [maelaohp@gmail.com](mailto:maelaohp@gmail.com) หัวข้อITA

๕. ระบบตู้แสดงความคิดเห็น

๖. ระบบยื่นด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. ระบบสื่อออนไลน์ Facebook โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

<https://www.facebook.com/โรงพยาบาลแม่ลาว>



**๓.หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น**

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้โรงพยาบาลแม่ลาวเพื่อเป็นข้อมูล

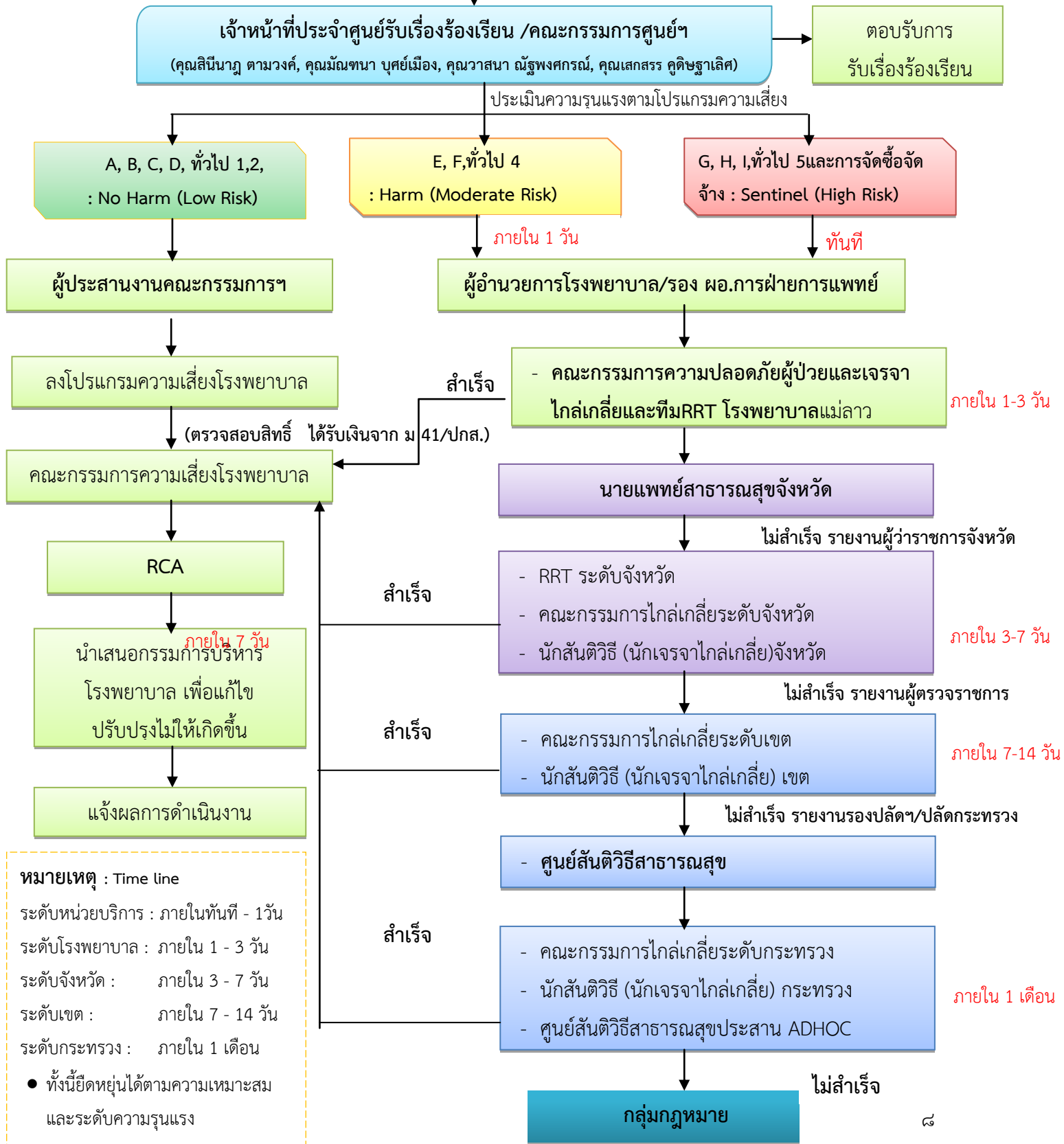
**ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน	งานที่รับผิดชอบ
ติดต่อด้วยตนเอง/จากการสนทนา	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
ผู้รับความคิดเห็น/ประชาคม/แบบสอบถาม	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสารใน วัน ร า ช ก า ร โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งาน ปฐมภูมิและเวชปฏิบัติ
Internet เว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาว/สื่อสิ่งพิมพ์หรือเรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	ทุกวันทำการ ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	กรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันนับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งานสารสนเทศ

Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว

ผู้พบเรื่องที่มีโอกาสเกิดการฟ้องร้อง ร้องเรียนผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ



หมายเหตุ : Time line

ระดับหน่วยบริการ : ภายในทันที - 1วัน

ระดับโรงพยาบาล : ภายใน 1 - 3 วัน

ระดับจังหวัด : ภายใน 3 - 7 วัน

ระดับเขต : ภายใน 7 - 14 วัน

ระดับกระทรวง : ภายใน 1 เดือน

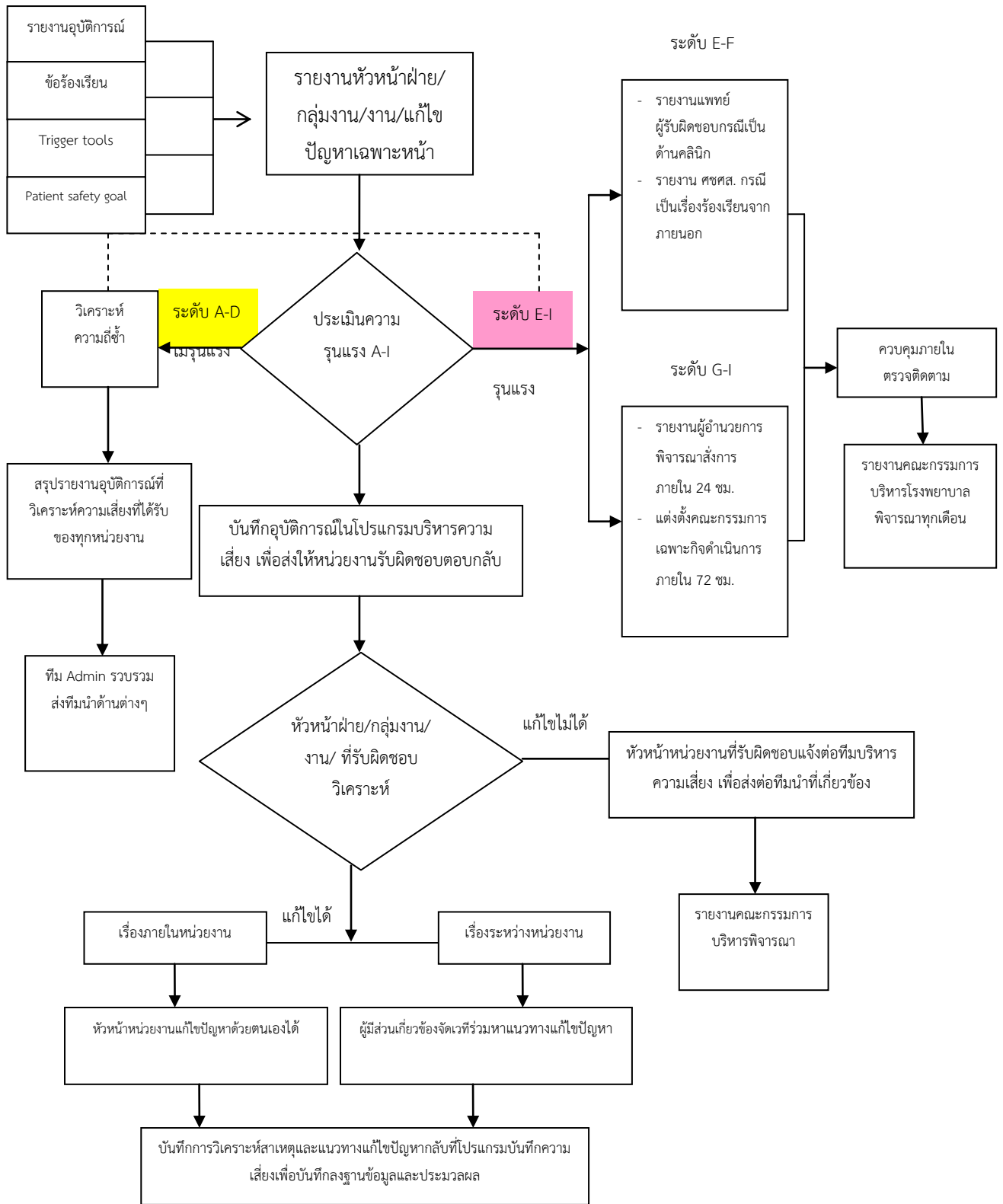
● ทั้งนี้ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

และระดับความรุนแรง

RRT : Rapid Responses Team

**\*\*ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่พบเจอ ไม่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่โพสต์ หรือแชร์สาธารณะทั้งภายในภายนอกโรงพยาบาล**

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว  
แผนผังการจัดการอุบัติการณ์ความเสี่ยงในโรงพยาบาล



### ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่งานคุ้มครองสิทธิหรือจนท.ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนดำเนินการต่อทันที
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปรับทราบดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ
  - ๓.๑ ลงข้อร้องเรียนในระบบโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล
  - ๓.๒ ดำเนินการประชุมในคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปตาม Flow การจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว

### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว รับข้อร้องเรียนไว้แล้ว ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล แม่ลาว ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง
- ๒) จัดทีมเยี่ยมบ้านเพื่อเยียวยาจิตใจ สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยใช้แกนนำในชุมชนร่วมแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- ๓) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

### ขั้นตอนที่ ๕ : การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

**หมายเหตุ :** กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้นำเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ นำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

# ภาคผนวก สำนักฉบับ



คำสั่งโรงพยาบาลแม่ลาว  
ที่ ๒๕/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว

อนุสนธิคำสั่งโรงพยาบาลแม่ลาวที่ ๗๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว นั้น

เนื่องจากการโยกย้ายการปฏิบัติราชการ คณะกรรมการตามคำสั่งดังกล่าว เพื่อดำเนินงานและการปฏิบัติมีความต่อเนื่อง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแนวทางการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดให้หน่วยงานต้องมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้ต้องมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และมีระบบตอบสนอง หรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ โรงพยาบาลแม่ลาว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาว ดังนี้

๑. นายคงศักดิ์ ชัยชนะ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว	ประธานกรรมการ
๒. นายเสกสรร คูดิษฐาเลิศ	ทันตแพทย์ชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓. นางवासนา ณีฐพงศ์กรณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวมณฑนา บุศย์เมือง	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ/RRT/เลขานุการ
๕. นางสินีนานู ตามวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/RRT/ผู้ช่วยเลขานุการ
๖. นางสาวชัชวลีย์ ทองคำ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ/RRT/ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๒. ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๓. จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ  
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายคงศักดิ์ ชัยชนะ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว



## แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน โรงพยาบาลแม่ลาว

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

