

# คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน



เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลนาหมื่น  
อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านได้ การประชุมชี้แจงการ ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องร้องเรียนทั่วไป,เรื่องร้องเรียนการ จัดซื้อจัดจ้าง และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลน่านหมื่น เพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลน่านหมื่น

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน  
(การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน)  
โรงพยาบาลนาหมื่น

\*\*\*\*\*

**หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านได้ การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป, เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลนาหมื่น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน**

เพื่อให้งานการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนาหมื่น เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อ เป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนาหมื่น จึงได้ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

**สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ที่ ๒๕ หมู่ ๑๔ ตำบลบ่อแก้ว อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน ๕๕๑๘๐  
โทรศัพท์ ๑ ๕๔๗๑ ๙๓๖๑

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากกระบวนการร้องเรียน โรงพยาบาลนาหมื่น จังหวัดน่าน

**วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลนาหมื่น ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนาหมื่น มีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลนาหมื่น ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ขอบเขต

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

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

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาส่งต่อให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลพิจารณาดำเนินการโดยแบ่งตามประเภทความเสี่ยง

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อ-๓-ต่อคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลนาหมื่น

### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ
๒. บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้แก่ผู้บังคับบัญชา

พิจารณาตามลำดับขั้น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

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

### ๓ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โรงพยาบาลนาหมื่นได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โรงพยาบาลนาหมื่น

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลนาหมื่น

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

#### คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานหน่วยงาน

หน่วยงาน = ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลนาหมื่น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น สสจ.น่าน, สสอ.นาหมื่น, รพ.สต.ในเครือข่าย เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน/ส่วน/ฝ่าย/งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือนร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล	- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลนามื่น - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ	๗ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกกลุ่มงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆ ฝ่าย - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนามื่น (ทีมใกล้เคียง)
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานใกล้เคียง - การร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำท่วมดินสไลด์นอกโรงพยาบาล	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกกลุ่มงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

อธิบายสัญลักษณ์

[เริ่มต้น / สิ้นสุด]

[ดำเนินการ]

[พิจารณา]

1 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม

1 วันทำการ

7/10/15/30 วันทำการ/  
ตามความเหมาะสม

1 ประจําเดือน

ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี



### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

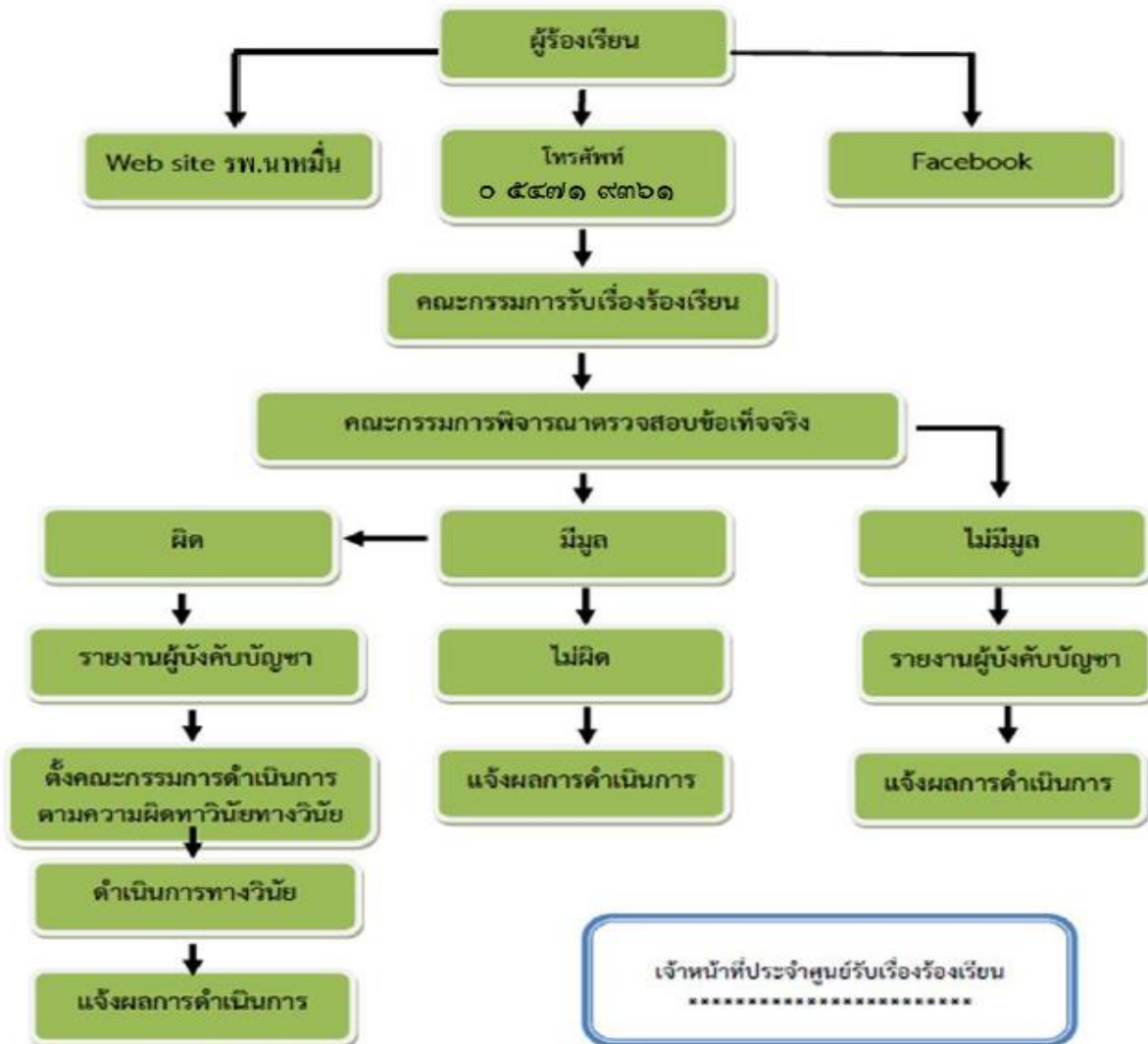
๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออกแจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

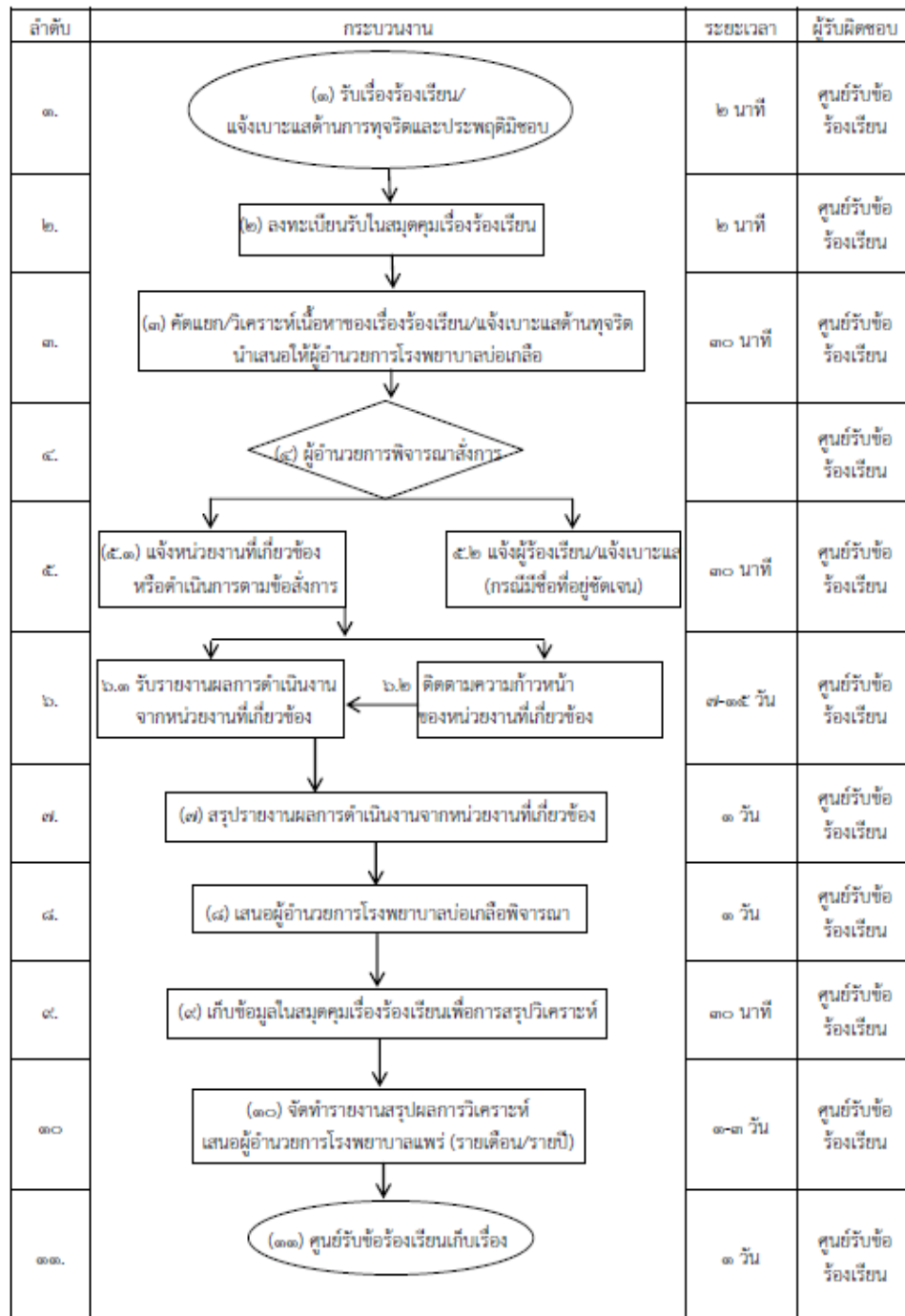
๑.๕ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบสนองหรือไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนแต่ละระดับดังนี้

ระดับ	นิยาม	ระยะเวลาในการตอบสนอง	ระยะเวลาในการสรุปรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล	๒๔ ชั่วโมง	๓ วัน	๑.นางบุษบา ยศหล้า ๒.นางปาริชาติ จักธร ๓.นางกรรณิการ์ จัมนันใจ ๔. นางนิตานาด สารเถื่อนแก้ว
๒	ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน	๒๔ ชั่วโมง	๓ วัน	๑.นายเชาว์ สุทธิหลวง ๒.นส.จงลักษณ์ จัมนันใจ ๓.นายอภิสิทธิ์ อินตะเชื่อน ๔.นางนิตานาด สารเถื่อนแก้ว
๓,๔	- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆ ฝ่าย - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	๒๔ ชั่วโมง	๗ วัน	๑.นายเชาว์ สุทธิหลวง ๒.นส.จงลักษณ์ จัมนันใจ ๓.นายอภิสิทธิ์ อินตะเชื่อน ๔.นางนิตานาด สารเถื่อนแก้ว

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้อุดม และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา牟利 เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่หาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร์	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลนาหมื่น หรือบุคคลภายนอก

๓. เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนาหมื่น

๔. เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ วันแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๓ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยนิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่น

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔. ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๙๓๖๑ ต่อ ๑๑๕

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล <http://www.namuenhospital.go.th>

๖. ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) เพจ "NaMuen Hospital"

๗. ร้องเรียนผ่านอีเมลล์ [namuenhospital@gmail.com](mailto:namuenhospital@gmail.com)

เจ้าหน้าที่ฯ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
FB/Line/เว็บบอร์ด/E-MAIL ของโรงพยาบาล	ทุกวัน (เช้า - ปาย)	ภายใน ๑ วัน	-
จากคำบอกเล่าทางวาจา จาก จนท. อสม. ในพื้นที่	ทุกครั้งที่มี จนท. อสม. แจ้งข่าวการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์ (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนฟอร์มบันทึกความเสี่ยง/บันทึกข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลนาหมื่น IR (Incident Report)

๒. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

### เจ้าหน้าที่ฯ

๑. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถ

แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของคณะกรรมการหลายๆฝ่าย/หน่วยงาน
- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล

## การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียน

### ระดับ ๔

### เจ้าหน้าที่ฯ

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

๒. ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลนาหมื่น ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขอบเขต การทำงานของโรงพยาบาลนาหมื่น และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

## การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

### เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพุดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปภายใน ๑-๒ วันทำการ เป็นต้น

### ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### **การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน ภายใน ๑ วันทำการยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการได้ ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียน สสจ.น่านทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอที่จรรยาบรรณส่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนของ สสจ. น่าน ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### **ติดตามประเมินผลและรายงาน**

#### เจ้าหน้าที่

๑. ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้า ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน **การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน (รายเดือน)**

#### เจ้าหน้าที่

๑. จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน (แบบฟอร์ม RM) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันพุธก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมาถึงเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๒. รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ่อเกลือ (แบบฟอร์ม RM) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้คณะกรรมการบริหารทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน



### แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโรงพยาบาลนาหมื่น (แบบฟอร์ม RM) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลนาหมื่น (แบบฟอร์ม RM) สำหรับทุกหน่วยงานโรงพยาบาลนาหมื่น รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

### เอกสารอ้างอิง

๑. Conceptual Mode( Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนาหมื่น

๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

### หมายเหตุ :

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

๒) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง ๓ ช่องทาง คือ

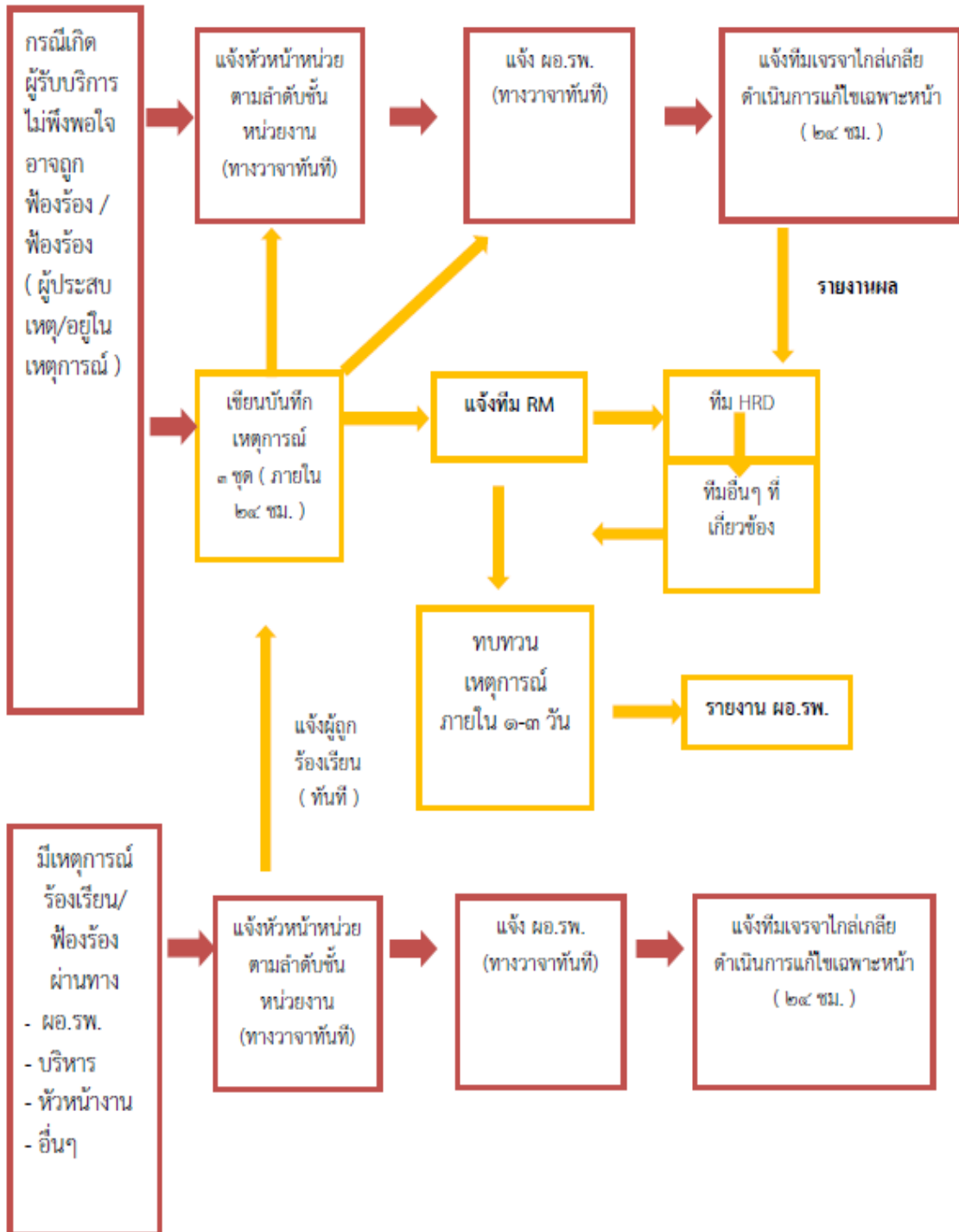
๑. โทรศัพท์

๒. อีเมล/FB/Line

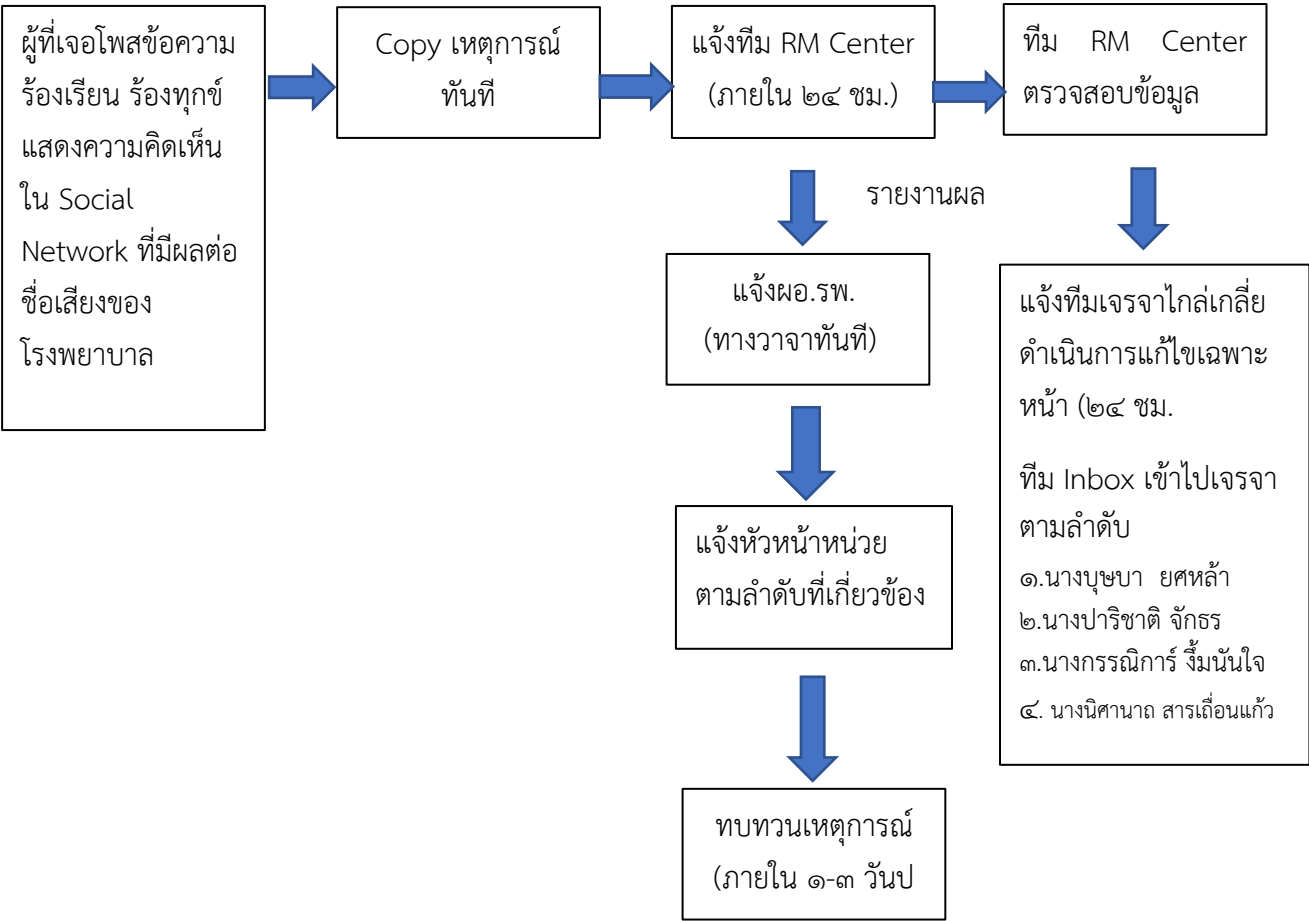
๓. บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน กล่องรับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล

๔) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงาน กรณีเกิดผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อาจถูกฟ้องร้อง/ฟ้องร้อง/ร้องเรียน  
โรงพยาบาลนาหมื่น



แนวทางการดำเนินงาน กรณีเกิดผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร้องเรียน ร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น ใน Social Network โรงพยาบาลนาหมื่น



# ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป  
(ทางโทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนพรัตน์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... บ้าน ..... ตำบล .....

อำเภอ ..... จังหวัด ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก .....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์  
มายังโรงเรียนนพรัตน์ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้น ที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลนพรัตน์ เป็นความจริง  
ทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้อง  
ทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อ  
เจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำประชาชน จำนวน ..... ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ..... ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน ..... ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ) .....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง ..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ .....

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป  
(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลนาหมื่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่น

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... บ้าน ..... ตำบล .....

อำเภอ ..... จังหวัด ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

ถือบัตร ..... เลขที่ ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลนาหมื่น พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนาหมื่น ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า  
ทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เวลา .....



ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๑/

โรงพยาบาลนาหมื่น

อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน ๕๕๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

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

โรงพยาบาลนาหมื่น ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขที่รับ ..... ลงวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... และโรงพยาบาลนาหมื่นได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลนาหมื่น และได้มอบหมายให้ ..... เบอร์โทรศัพท์ ..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลนาหมื่น และได้จัดส่งเรื่องให้ ..... เบอร์โทรศัพท์ ..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่น

ศูนย์รับข้อร้องเรียน

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๙๓๖๑ ต่อ ๑๑๕

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๑/

โรงพยาบาลนาหมื่น

อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน ๕๕๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลนาหมื่น ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๑/ ..... ลงวันที่ .....

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

ตามที่โรงพยาบาลนาหมื่น (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโรงพยาบาลนาหมื่น ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลนาหมื่น ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาหมื่น

ศูนย์รับข้อร้องเรียน

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๙๓๖๑ ต่อ ๑๑๕



# บรรณานุกรม



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

ศูนย์รับซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลนาหมื่น จังหวัดน่าน  
โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๙๓๖๑ ต่อ ๑๑๕  
โทรสาร ๐ ๕๔๗๑ ๙๓๖๒ ต่อ ๑๕๔

