



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลจอมทอง อำเภอจอมทอง  
จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานของภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลจอมทอง

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การติดตามแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

## ๑. หลักการและเหตุผล

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญในการยอมรับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ามาใช้บริการทำให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยและความพึงพอใจในการให้บริการ

## ๒. การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลจอมทอง

เพื่อให้การบริหารงานของโรงพยาบาลจอมทองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นองค์กรคุณธรรมมีความโปร่งใสภายใต้ค่านิยมของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข “MOPH” เพื่อประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุขระบบสุขภาพยั่งยืนต่อไป อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน โดยมอบหมายให้กลุ่มการพยาบาลและกลุ่มสวัสดิการสังคมเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลจอมทอง ๒๕๙ หมู่ ๒ ตำบลดอยแก้ว อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐ โทรศัพท์. ๐๕๓-๓๔๑๑๒๘-๙ โทรสาร.๐๕๓-๓๔๑๕๒๑

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้บริการ

## ๕. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีมารับบริการ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรได้แก่พฤติกรรมบริการ ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริต ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของโรงพยาบาล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องรับความคิดเห็น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ ส่งทางไปรษณีย์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑. การติดต่อด้วยตัวเอง ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ ตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลจอมทอง
๒. โทรศัพท์หมายเลข ๐๖๕ ๕๓๖ ๘๑๘๖
๓. หนังสือหรือจดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลจอมทอง เลขที่ ๒๕๙ ม.๒ ต.ดอยแก้ว อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่
๔. ผู้รับความคิดเห็น ประจำทุกตึก ในโรงพยาบาลจอมทอง
  - ตึกอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน ทุกชั้น
  - ตึกเวชระชากร ทุกชั้น
  - ตึกสิริภูมิ ทุกชั้น
๕. Fanpage Face book : โรงพยาบาลจอมทอง อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่
๖. QR Code แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ประจำทุกตึก ในโรงพยาบาลจอมทอง
๗. เว็บไซต์ โรงพยาบาลจอมทอง [www.chomthonghospital.go.th](http://www.chomthonghospital.go.th)

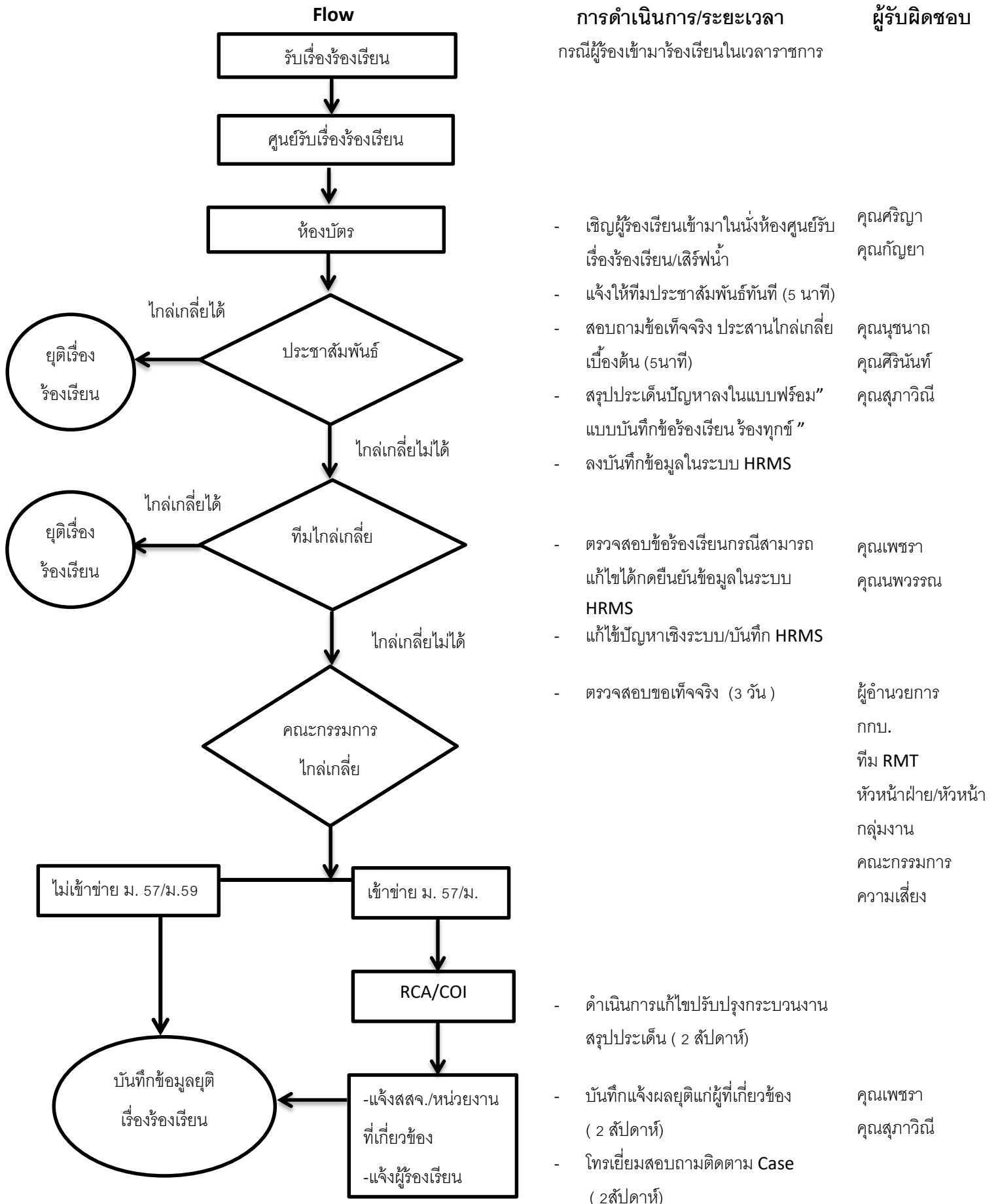
### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลจอมทอง
๒. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. จัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้
  - ๔.๑ เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และติดตามสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

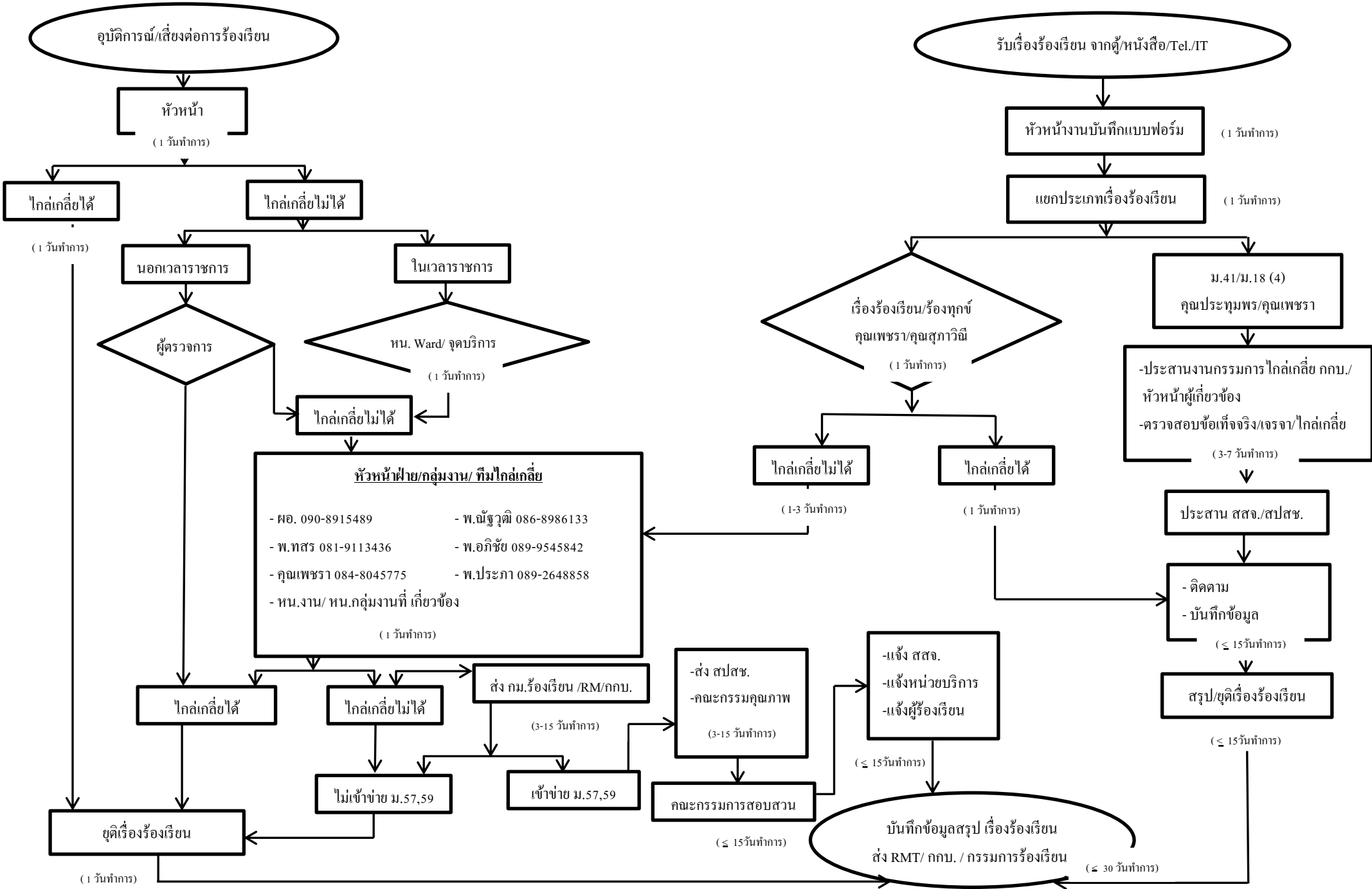
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	มอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์และเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานภายใน ๒ วัน (ทำการ) หลังจากได้รับเรื่อง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	
ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล	ทุกวันศุกร์	
ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	
เว็บไซต์โรงพยาบาล	ทุกวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	
โซเชียลมีเดียแอปพลิเคชัน; Facebook	ทุกวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	
QR Code รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	



## ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลจอมทอง



# กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน รพ.จอมทอง





## การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. การกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนในทุกช่องทางภายในโรงพยาบาล
๒. กรณีการกรอกเรื่องราวร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียน ใส่ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน
๓. บันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ <http://cth.thai-nrls.org/> “โปรแกรมความเสี่ยง”  
โรงพยาบาลจอมทอง

## การติดตามแก้ไขปัญหาและการตอบกลับข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ – ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### กรณีไกล่เกลี่ยได้

- แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วัน หลังจากพิจารณาจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และส่งกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

### กรณีไกล่เกลี่ยไม่ได้

- แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วัน หลังจากพิจารณาจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และส่งกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

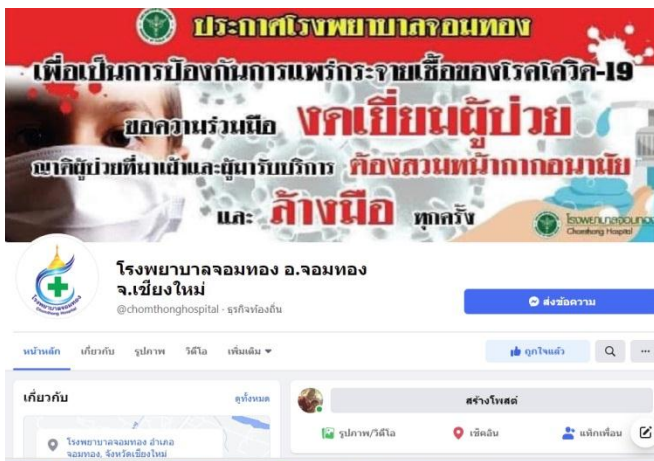
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

## มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑.) เฟซบุ๊ก : โรงพยาบาลจอมทอง อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่



๒.) เว็บไซต์ โรงพยาบาลจอมทอง [www.chomthonghospital.go.th](http://www.chomthonghospital.go.th)



๓.) QR CODE กรอกแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น



**ช่องทางกรรับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลจอมทอง**

วัตถุประสงค์  
 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลจอมทอง ผ่านช่องทาง จีฬาร่องเงิน เป็นอีกช่องทางหนึ่ง สำหรับบุคคลทั่วไป ผู้รับบริการ หรือบุคลากรสาธารณสุข ในการส่งเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น หรือ คำขอช่วยเหลือ ไปยังโรงพยาบาลจอมทองได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำเรื่องที่ได้รับร้องเรียน ไปดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว โดยจะมีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เพื่อประโยชน์ ของทุกๆ ฝ่ายต่อไป

\*จำเป็น

ช่องทางกรรับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลจอมทอง

ชื่อ - นามสกุล \*

คำตอบของคุณ

ที่อยู่ \*

คำตอบของคุณ

๔.) ช่องบริการรับเรื่องร้องเรียนและรับรู้ความคิดเห็น





## คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินมิชอบ

โรงพยาบาลจอมทอง อำเภอจอมทอง

จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลจอมทอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองนโยบายของ รัฐบาลจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ระบบ การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานของภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน ของ บุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลจอมทอง  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

## ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มีการกำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลจอมทอง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนี การรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลจอมทอง ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Government) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการ เป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องจึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและการเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

## ๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลจอมทอง ๒๕๙ หมู่ ๒ ตำบลดอยแก้ว อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐ โทรศัพท์. ๐๕๓-๓๔๑๑๒๘-๙ โทรสาร.๐๕๓-๓๔๑๕๒๑

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทองอย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้มีการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลจอมทอง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการในโรงพยาบาลจอมทอง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตัวเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลจอมทอง, การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง [www.chomthonghospital.go.th](http://www.chomthonghospital.go.th) ,ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖ , ผ่านตู้รับความคิดเห็น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลจอมทอง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจอมทอง เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่าง ๆ คือ การร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลจอมทอง , การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง [www.chomthonghospital.go.th](http://www.chomthonghospital.go.th) , ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖๗)

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ



### **การบันทึกการร้องเรียน**

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียนลงในกล่องรับข้อร้องเรียนที่ติดตั้งในโรงพยาบาล
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่างๆ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

### **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยการตรวจสอบความถี่ทุกวันทำการในทุกช่องทางและดำเนินการจัดการแก้ไข ในแต่ละระดับ ทั้งทางด้านคลินิกและด้านทั่วไป

### **การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗-๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

### **มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

# ภาคผนวก

เลขที่ปัญหา.....

## แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจอมทอง

วันที่รับแจ้ง.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

### ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อ-สกุล ผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง  ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง  ทางโทรศัพท์  
 ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน  ทางFacebook  อื่นๆ.....

ผู้รับเรื่องร้องเรียน.....

### ข้อมูลผู้รับบริการ

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ  ชาย  หญิง

สิทธิการรักษาพยาบาล.....หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

### สรุป

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....หน่วยบริการ/หน่วยงานถูกร้องเรียน.....

### รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

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

สถานะของเรื่อง.....

### สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

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

วันที่ยุติ.....เดือน.....พ.ศ.....จำนวนวันที่แก้ไข.....วัน

ผู้รายงานบันทึก.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

**แบบตอบกลับแนวทางการปรับปรุง/แก้ไข เรื่องร้องเรียน**

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนของฝ่าย/งาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง ต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

( )

ตำแหน่ง.....