



# บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลลับแล  
รับที่..... 1021  
วันที่..... 4 ธ.ค. 66  
เวลา..... 15.21 น.

ส่วนราชการ งานสิทธิประโยชน์ ..... โรงพยาบาลลับแล โทร. ๐๕๕-๔๓๑๓๔๕ ต่อ ๑๒๐


ที่ อต.๐๐๓๓๗.๓๐๗.๐๘/ 9๗๘ ..... วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป , คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลลับแล , ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลลับแล

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล


งานสิทธิประโยชน์ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลลับแล ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลลับแล เพื่อประกอบเป็นแนวทางการบริหารจัดการและการเข้าถึง การให้บริการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไปของผู้มารับบริการ) ตามรายละเอียดที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานตามแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

  
(นางละออ วิรัตน์ชยางกูร)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้างานสิทธิประโยชน์

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล  
.....  
.....

อนุญาต     ไม่อนุญาต

ลงชื่อ.....   
(นายกิตติพงศ์ อุบลสะอาด)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล



คำสั่งโรงพยาบาลลับแล

ที่ ๕๒๖ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลลับแล

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานสาธารณสุขเป็นผู้นำและปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดกับประชาชนด้วยสันติวิธี ซึ่งความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุข เป็นความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและผู้รับบริการคือ ประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้บั่นทอนขวัญ กำลังใจ กระทรวงสาธารณสุข จึงเห็นว่าการมีระบบไกล่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข จะช่วยเยียวยาทำให้เกิดความเข้าใจ ลดช่องว่าง พื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ลดการฟ้องร้อง และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขได้

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลลับแล ที่ ๖๔๐ / ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลลับแลใหม่ ดังต่อไปนี้

- |                                   |         |                                |                     |
|-----------------------------------|---------|--------------------------------|---------------------|
| ๑. นายกิตติพงศ์ อุบลสะอาด         | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล      | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นายจามร เมฆอรุณ                | ตำแหน่ง | นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ          | กรรมการ             |
| ๓. นางสาวพิริยา พันไพศาล          | ตำแหน่ง | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ         | กรรมการ             |
| ๔. นางมยุรี เหล็กคำ               | ตำแหน่ง | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ           | กรรมการ             |
| ๕. นายธวัชชัย นาคสนอง             | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ     | กรรมการ             |
| ๖. นางมารยาท นันดี                | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ          | กรรมการ             |
| ๗. นางอภิญญา อุบลสะอาด            | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ          | กรรมการ             |
| ๘. นายคมกริช เรืองฤทธิ์           | ตำแหน่ง | นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ      | กรรมการ             |
| ๙. นางดวงพร ศรีบูรินทร์           | ตำแหน่ง | นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ       | กรรมการ             |
| ๑๐. นางสาวสุพัตรา ศิริพงษ์ดำรงกุล | ตำแหน่ง | แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ          | กรรมการ             |
| ๑๑. นางสาวสิริลักษณ์ ไยดี         | ตำแหน่ง | นักกายภาพบำบัดชำนาญการ         | กรรมการ             |
| ๑๒. นางสาวนันท์นภัส คงนุ่น        | ตำแหน่ง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | กรรมการ             |
| ๑๓. นางสาวรุ่ง จันทรเส็ง          | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ          | กรรมการ             |
| ๑๔. นางละออ วิรัตน์ขยางกูร        | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ     | กรรมการ             |
|                                   |         |                                | และเลขานุการ        |
| ๑๕. นางศุภวรรณ คำภักดี            | ตำแหน่ง | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ | กรรมการ             |
|                                   |         |                                | และผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
๒. ดำเนินการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน หรือข่าวที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน
๓. ประสานคณะกรรมการระดับจังหวัด กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

๔. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และผลการดำเนินงานของศูนย์สันติวิธีฯ เสนอต่อคณะกรรมการระดับจังหวัดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างศูนย์ฯ
  ๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ส.ก. -

(นายกิตติพงษ์ อุบลสะอาด)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลลับแล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคโรงพยาบาลลับแล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลลับแล

ชื่อหน่วยงานโรงพยาบาลลับแล

วัน/เดือน/ปี ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานแสดงถึงคู่มือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป , คำสั่ง  
แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการบริการทั่วไป , ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลลับแล  
โรงพยาบาลลับแล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

หลักฐานที่แสดงถึงคู่มือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป , คำสั่งแต่งตั้ง  
คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการบริการทั่วไป , ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาล  
ลับแล

หมายเหตุ

หลักฐานประกอบ MOIT ๑๐

ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล

(นางละออ วิรัตน์ชยางกูร)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายกิตติพงษ์ อุบลสะอาด)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล 6 ต.ค. 2566

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายประกาศิต พिला)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ 6 เดือน ๑๐ พ.ศ. ๒๕๖๖

# คำนำ

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็วพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลลับแล ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลลับแล อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรือหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแล อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

งานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลลับแล  
อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์  
ผู้จัดทำ



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๓
๑.๒ วัตถุประสงค์	๔
๑.๓ ขอบเขต	๕
๑.๔ คำจำกัดความ	๖
๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน	๗
๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๘
๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๘
๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
๑.๑๐ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๑
๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๒
๑.๑๒ สูตรการคำนวณ	๑๒
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	
๒.๑ กระบวนการทำงาน	๑๓
๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการทั่วไป	๑๔
๒.๓ แผนผังการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านบริการทั่วไป	๑๕
๒.๔ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน	๑๖
๒.๕ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	๑๗
ภาคผนวก ก.	
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๘

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็วพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น พ.ศ.๒๕๔๘ ก็กำหนดให้ส่วนราชการได้รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย

กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายและแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชนที่ชัดเจน มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นอกจากนั้นยังมีคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๙๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้ส่วนราชการและหน่วยบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทุกระดับ จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยและลดการฟ้องร้อง การดำเนินคดีทางกฎหมาย อันนำมาซึ่งการสูญเสียของประชาชนและภาครัฐด้วย

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลลับแล ได้ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร ในโรงพยาบาลลับแล

๒. เป็นหน่วยประสานงานในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นเสนอแนะของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแล

๓. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแลให้เป็นไปตามตามกฎหมาย นโยบายและแผนปฏิบัติการที่กำหนด

๔. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ

๕. ประสานหน่วยงานราชการอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

๗. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยสันติวิธี

๘. จัดระบบพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๙. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา

๑๐. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

๑๑. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ



๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยโรงพยาบาลลábแล เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๕. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖. เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานโดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลลábแล ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### ๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลลábแล โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยบริการในโรงพยาบาลลábแล  
๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง  
๓. หนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ระบุชัดเจน หรือผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้ากระบวนการจัดการเรื่องร้องร้าวร้องทุกข์ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน) หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวมหรือสาธารณชน ก็อาจไม่รับเรื่องฯ ดังกล่าวได้

๔. การร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสื่อสารมวลชน ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์
๕. เว็บไซต์ระบบร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลลábแล
๖. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลลábแล เลขที่ ๑๖๓ ถนนอินใจมี ตำบลชัยชุมพล อำเภอลábแล จังหวัดอุดรดิติลล์ รหัสไปรษณีย์ ๕๓๑๓๐
๗. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๔๓๑๓๔๕ ต่อ ๑๒๐
๘. โทรสาร หมายเลข ๐๕๕ ๔๓๑๓๔๕ ต่อ ๑๐๕

## ๑.๔ คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลลับแล รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลลับแล ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแล ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังไม่มีการดำเนินการต่อในท้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในโรงพยาบาลลับแล เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบเงื่อนไขการอนุญาตหรือมีการดำเนินการที่เป็นความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลลับแล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแล ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษหมายถึงเรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลลับแล เรื่องที่มีผู้เสนอเรื่องเรียนมา

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแล

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึงหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

**ผู้บังคับบัญชา** หมายความว่าหัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

**ผู้บริหาร** หมายความว่าผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล

**การตอบสนอง** หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผลหมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

#### ๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลับแล

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๓. ร้องเรียนการให้บริการ
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	เช่น ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง



ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน	เรื่องที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลลับแลได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลับแล ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลลับแล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลลับแล เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่
๓. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลับแล	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการด้านการรักษา การบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปการทุจริตไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลับแล นอกเหนือทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐาน เช่นไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ฯลฯ



## ๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลลับแล

๒. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลลับแลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลลับแลโดยตรง

๓. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผล

การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้นนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๔และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนเช่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีโอกาสต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

### ๑.๘ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

### ๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล: ส่งการมอบนโยบายและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงานดำเนินการตรวจสอบสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

## บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลลับแล

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลลับแล	กลุ่มงาน/งานในโรงพยาบาล
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลับแล	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็น เร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอ ผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น ทั้งข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายต่อ ผู้บริหารทุก ๒ เดือน</p> <p>๗. ส่ง ข้อมูล ข้อ ร้อง เรียบ นให้ กับ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลลับแลเพื่อ ทราบต่อไป</p>	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็น ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน พื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็น เร่งด่วนและมี ปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงาน ข้อเท็จจริง และเสนอ ความเห็น ทั้ง ข้อเท็จจริง และข้อ กฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง</p> <p>๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลลับแล</p>

### ๑.๑๐ ตัวชี้วัดที่ ๑

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและมีการสั่งการ

น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ๘๐

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่าเรื่องที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาลลับแล จากการใช้บริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแลในเรื่องต่างๆดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในโรงพยาบาลลับแลเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลลับแล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลลับแลปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจ

ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัว และหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

### การดำเนินการจนได้ข้อยุติได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน(หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเช่นพ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องส่งต่อ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

$$\text{ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐



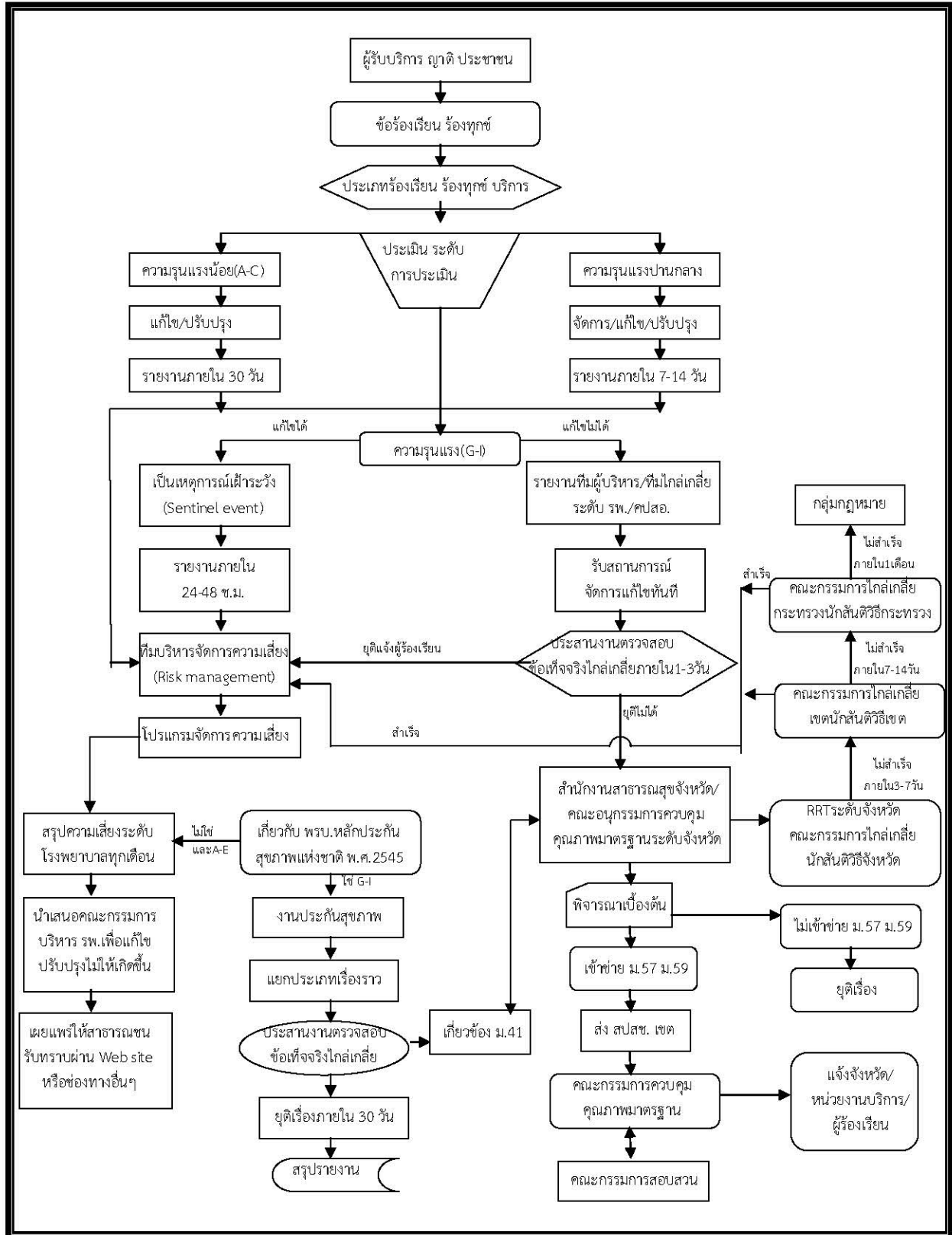
## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

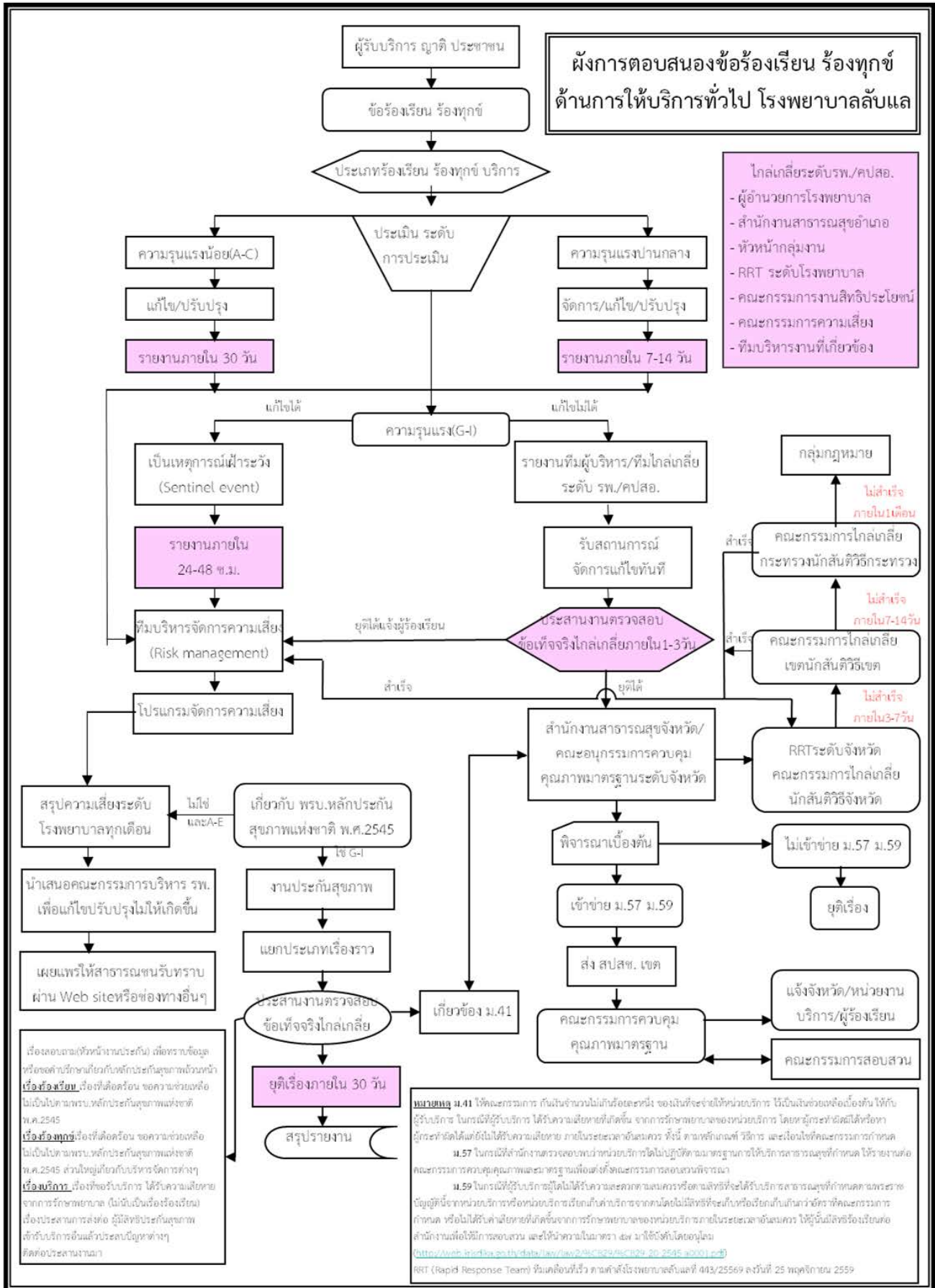
#### กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลลับแลดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลลับแลนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังงานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาล ลับแล เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและงานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลลับแลจะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไปพร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วันไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียนหรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้ โรงพยาบาลลับแลได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดีโดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่องจะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานพยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียนโดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนแต่ทั้งนี้โรงพยาบาลลับแล ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วันหรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติโดยงานสิทธิประโยชน์ เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบพร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลและผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

# ผังข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป







**ฝ่ายการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์**  
**ด้านการให้บริการทั่วไป โรงพยาบาลลี้แล**

**ผู้เกี่ยวข้องระดับรพ./คปสอ.**  
 - ผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
 - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
 - หัวหน้ากลุ่มงาน  
 - RRT ระดับโรงพยาบาล  
 - คณะกรรมการงานสิทธิประโยชน์  
 - คณะกรรมการความเสี่ยง  
 - ทีมบริหารงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องเอกสาร(หัวหน้างานประกัน) เพื่อทราบข้อมูล หรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
**เรื่องร้องเรียน** เรื่องที่เดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ ไม่เป็นไปตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545  
**เรื่องร้องทุกข์** เรื่องที่เดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ ไม่เป็นไปตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริหารจัดการต่างๆ  
**เรื่องบริการ** เรื่องที่ขอรับบริการ ได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาล (ไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียน) เนื่องประสานการส่งต่อ ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ เข้ารับบริการอื่นแล้วประสบปัญหาต่างๆ คิดต่อประสานงานมา

**หมายเหตุ ม.41** ให้คณะกรรมการ ก็นับจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่ง ของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการ ใช้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้กับ ผู้รับบริการ ในกรณีผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยผู้กระทำความผิดได้หรือหา ผู้กระทำความผิดได้แต่ไม่ได้ให้ความเสียหาย ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

**ม.57** ในกรณีให้สำนักงานตรวจจอบหน่วยงานบริการได้ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้อำนาจต่อ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา

**ม.59** ในกรณีผู้ให้บริการผู้ใดไม่ได้รับความเสียหายหรือความเสียหายที่จะได้รับบริการสาธารณสุขที่กำหนด คณะกรรมา ค์บัญญัตินี้จากหน่วยบริการหรือหน่วยงานราชการเรียกเก็บค่าบริการจากตนโดยไม่มีสิทธิที่จะเป็นหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตรา ที่คณะกรรมการกำหนด หรือไม่ได้รับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการภายในระยะเวลาอันสมควร ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อ สำนักงานเพื่อไ้การสอบสวน และให้นำความในมาตรา ๕๗ มาใช้บังคับโดยอนุโลม ([https://web.lisa.go.th/infobase/law/2545/2545079/2545079\\_00\\_2545\\_02001.pdf](https://web.lisa.go.th/infobase/law/2545/2545079/2545079_00_2545_02001.pdf))

RRT (Rapid Response Team) ทีมเคลื่อนที่เร็ว ตามคำแจ้งโรงพยาบาลลี้แลที่ 443/25569 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2559



## การตอบข้อร้องเรียน

**กรณีที่ ๑** การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ / สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างอิงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาโดยสรุป

- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

**กรณีที่ ๒** การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดย

- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน โดยประกอบด้วยข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

## การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

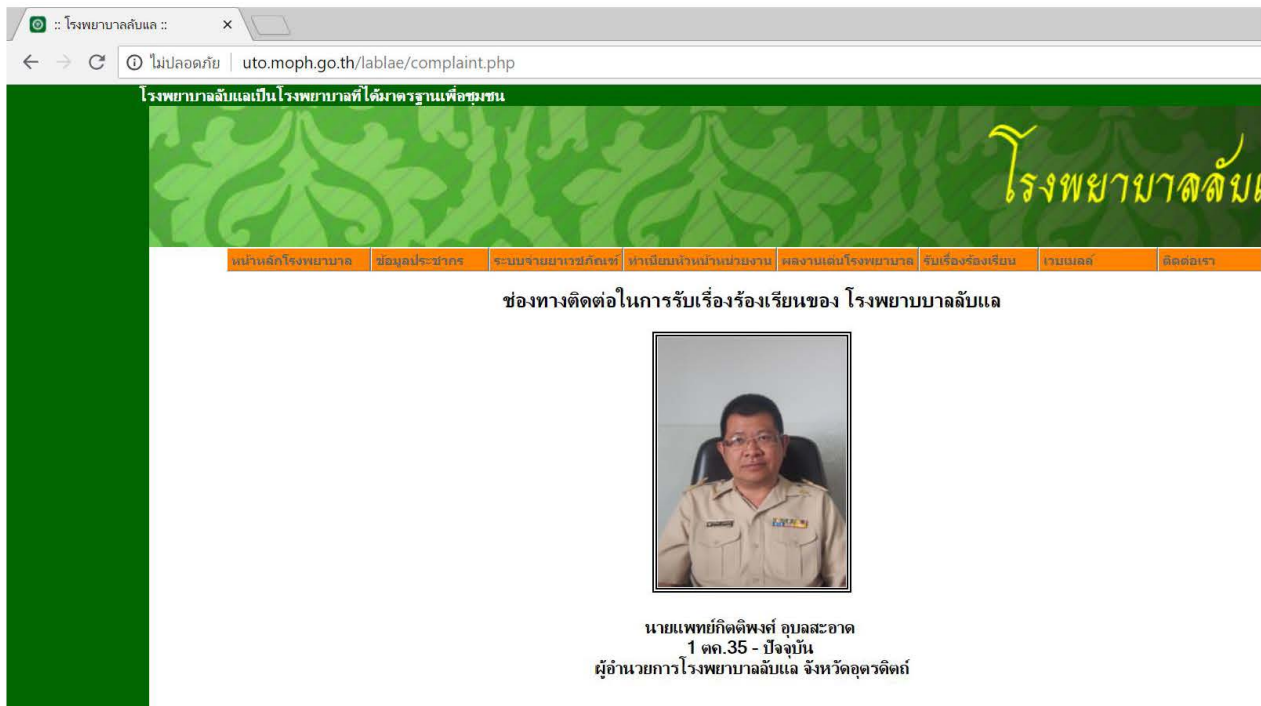
## ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแล ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งานคือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบพร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลลับแล [uto.moph.go.th/lablae/home.php](http://uto.moph.go.th/lablae/home.php)



The screenshot shows a web browser window with the URL [uto.moph.go.th/lablae/complaint.php](http://uto.moph.go.th/lablae/complaint.php). The page header features a green banner with the text "โรงพยาบาลลับแลเป็นโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานเพื่อชุมชน" and the hospital name "โรงพยาบาลลับแล" in yellow. Below the banner is a navigation menu with orange buttons for "หน้าหลักโรงพยาบาล", "ข้อมูลประชาชน", "ระบบงานอาคารสำนักพิทักษ์", "ดำเนินการผ่านหน่วยงาน", "ผลงานเด่นโรงพยาบาล", "รับเรื่องร้องเรียน", "ถามแผลล", and "ติดต่อเรา". The main content area has a green background and displays the text "ช่องทางติดต่อในการรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลลับแล" above a portrait of a man in a military-style uniform. Below the portrait is the text: "นายแพทย์กิตติพงษ์ อุบลสะอาด", "1 ต.ค.35 - ปัจจุบัน", and "ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์".

# สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

EB๔ ๘) มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และขอเสนอให้ สภาฯ ตามขึ้นกับรายงานฉบับใดหรือเรื่องอื่นๆ หรือไม่
หลักฐานประกอบ
๘. สรุปผลการดำเนินการ
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีสืบสวนหรือการดำเนินระบบของหน่วยงานที่ระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลผดุง	
วันที่	พ.ค. ๖๖
วันที่	พ.ค. ๖๖
เวลา	๐๖.๓๓

### บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** รมช.สภานิติบัญญัติฯ / รมช.คสช. มี ๓๕๖๓๑๕๕ มี ๓๖๖๐

**ที่** สส ๐๐๓๒.๐๐๓.๐๐๓.๐๐๓.๐๐๓

**เรื่อง** สรุปผลการดำเนินงาน สืบสวนร้องเรียน เรื่อง จำนวนได้เรียนทั้งหมด

ถึง: ผู้รับทราบเรื่องความเสียหาย

ตามที่กรมการแพทย์สภานิติบัญญัติฯ ได้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่องชุดที่ ๑๒๖ ดำเนินการตามคำสั่งกรมการแพทย์สั่งการตามสัญญา สัญญา and Transparency Agreement (TA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และได้ดำเนินการทั้งสิ้นจำนวนคดีที่ ๖๒ คดี

สรุปผลการดำเนินงานสืบสวน เรื่องร้องเรียน เรื่อง ชุดที่ ๑๒๖ จำนวนคดีร้องเรียนที่รับทราบจำนวน ๖๒ คดี โดยเป็นดังนี้

- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ประเภทที่ ๒๓๖ (มาตราที่ ๒๒) ไม่ถูกต้องเรื่อง ร้องเรียน เรื่องชุดที่ ๑๒๖ จำนวน ๓๕ คดี และ ๒๗ คดี
- ๒. ร้องเรียนโดยผู้อื่น ประเภทที่ ๒๓๖ (มาตราที่ ๒๒) ไม่ถูกต้องเรื่อง ร้องเรียน เรื่องชุดที่ ๑๒๖ จำนวน ๒๗ คดี
- ๓. ร้องเรียนโดยผู้อื่น ประเภทที่ ๒๓๖ (มาตราที่ ๒๒) ไม่ถูกต้องเรื่อง ร้องเรียน เรื่องชุดที่ ๑๒๖ จำนวน ๒๗ คดี
- ๔. ร้องเรียนโดยผู้อื่น ประเภทที่ ๒๓๖ (มาตราที่ ๒๒) ไม่ถูกต้องเรื่อง ร้องเรียน เรื่องชุดที่ ๑๒๖ จำนวน ๒๗ คดี
- ๕. ร้องเรียนโดยผู้อื่น ประเภทที่ ๒๓๖ (มาตราที่ ๒๒) ไม่ถูกต้องเรื่อง ร้องเรียน เรื่องชุดที่ ๑๒๖ จำนวน ๒๗ คดี
- ๖. ร้องเรียนโดยผู้อื่น ประเภทที่ ๒๓๖ (มาตราที่ ๒๒) ไม่ถูกต้องเรื่อง ร้องเรียน เรื่องชุดที่ ๑๒๖ จำนวน ๒๗ คดี

จัดตั้งโดย	จำนวน	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ/ผล
ส่วนราชการ	๑๑	มีผลตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามสัญญา สัญญา and Transparency Agreement (TA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖	ไม่มีตั้งขึ้นเป็นคดี
บุคลากรในสังกัด	๕	มีผลตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามสัญญา สัญญา and Transparency Agreement (TA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖	ไม่มีตั้งขึ้นเป็นคดี
บุคลากรในสังกัด	๕	มีผลตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามสัญญา สัญญา and Transparency Agreement (TA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖	ไม่มีตั้งขึ้นเป็นคดี

## แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อโรงพยาบาลลับแล

1. ท่านแสดงความคิดเห็นคือ

ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลับแล  อื่นๆ(ระบุ).....

2. ท่าน/ญาติของท่านมารับบริการวันที่.....เวลา.....น.

สถานที่ท่านมารับบริการ (โปรดขีดเครื่องหมาย  ข้อที่รับบริการ)

- |  |                                       |   |
|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> การต้อนรับ ประชาสัมพันธ์ แจกบัตรคิว | <input type="checkbox"/> การทำบัตร    | <input type="checkbox"/> แพทย์              |
| <input type="checkbox"/> พยาบาลจุดซักประวัติ/หน้าห้องตรวจ    | <input type="checkbox"/> ห้องฉุกเฉิน  | <input type="checkbox"/> ห้องเจาะเลือด      |
| <input type="checkbox"/> ห้องทันตกรรม (ห้องฟัน)              | <input type="checkbox"/> ห้องเอกซเรย์ | <input type="checkbox"/> ห้องยา             |
| <input type="checkbox"/> ห้องแพทย์แผนไทย                     | <input type="checkbox"/> ตึกผู้ป่วยใน | <input type="checkbox"/> อาหารผู้ป่วย       |
| <input type="checkbox"/> ห้องคลอด                            | <input type="checkbox"/> ห้องเก็บเงิน | <input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ          |
| <input type="checkbox"/> ไตเทียม                             | <input type="checkbox"/> ห้องผ่าตัด   | <input type="checkbox"/> คลินิกใจสว่าง      |
| <input type="checkbox"/> คลินิกโรคเรื้อรัง เบาหวาน/ความดัน   | <input type="checkbox"/> ห้องชาเทียม  | <input type="checkbox"/> ห้องทำบัตรทอง/พรบ. |
| <input type="checkbox"/> งานด้านปฐมภูมิและองค์รวม            | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....   |   |

3. ท่านต้องการ  เสนอแนะให้ปรับปรุงดีขึ้น  ร้องเรียนเพราะไม่พึงพอใจมาก

สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุง.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปรับปรุงคือ.....

.....

.....

.....

ท่าน  ต้องการให้ตอบกลับที่ ชื่อ-สกุล.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ท่านไม่ต้องการให้ตอบกลับ (ท่านติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข/การชี้แจงที่บอร์ด

ประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาล

4. สิ่งที่ท่านประทับใจ คือ.....

.....

.....

.....

..

ขอขอบคุณสำหรับความคิดเห็นของท่านที่ได้เสนอมา เพื่อการพัฒนาของเราค่ะ งานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลลับแล







คู่มือ  
การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน  
ด้านบริการทั่วไป



โรงพยาบาลลับแล  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์