



คู่มือปฏิบัติการรับงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  
โรงพยาบาลเวียงแหง  
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนข้างต้น ของโรงพยาบาลเวียงแหง โดยคู่มือฉบับนี้ได้รับการทบทวนทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล และเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลเวียงแหง

๒๕๖๕

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนดำเนินการ	๓
กระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
ระยะเวลาดำเนินการ	๕
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๕
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บรรณานุกรม	ค

### ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง ที่ ๐๐๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ของโรงพยาบาลเวียงแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่**

.....

**๑. หลักการและเหตุผล**

โรงพยาบาลเวียงแหง เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชน ผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลเวียงแหง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

**๓. สถานที่ตั้ง**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเวียงแหง เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ที่ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงาน ทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

#### ๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลเวียงแหง ตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ มีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดเชียงใหม่

#### ๖. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลเวียงแหง ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไขปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

#### ๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

#### ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น .

#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) งานประชาสัมพันธ์,งานประกันสุขภาพ,กลุ่มงานบริหาร,กลุ่มงานการพยาบาล (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลเวียงแหง ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลเวียงแหง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ เว็บไซต์/face book โรงพยาบาลเวียงแหง

๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๑.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียน

๑.๕ ห้องรับเรื่องราວร้องเรียน

(๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบ

(๔) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง พิจารณาลงนาม

(๕) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือนำส่งกลุ่มงานบริหารทั่วไปเพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ โดยจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสันทราย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ ข้อร้องเรียนที่สลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(๗) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๘) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๙) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

(๑๐) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๑) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

(๑๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. กระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๑.	(๑๑) เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในอาคารหอผู้ป่วยนอก โดยแยกดังนี้

๑. งานประชาสัมพันธ์
๒. งานประกันสุขภาพ
๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๔. ห้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นตลอดจนข้อคิดเห็นตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้องได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อนำข้อร้องเรียน ทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

#### ๑๑. ระยะเวลาดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงแหง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงแหง	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางหนังสือ	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	๑๕ วัน

#### ๑๒. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน จกช่องทางกรร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงานความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเวียงแหง face book คณะกรรมการที่มความเสี่ยงของโรงพยาบาลจะดำเนินการตรวจสอบทุกวัน เพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้ทราพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



### ๑๓. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ข้อ ๙  
๒. การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

๓. คำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่า เป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

๔. การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- ๒) อยู่ในต่างประเทศคาดหมายได้ว่าไม่ อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ
- ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลง ลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๕. หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครองเจ้าหน้าที่ ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนา ถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณี ที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่อง ร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ตัววาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัย ร้องทุกข์ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ตัว หรือจะเป็นหนังสือตงหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๖. การยื่นหนังสือร้องทุกข์ การยื่นหนังสือร้องทุกข์ ทำได้ ๒ วิธี คือ

- ๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา

หมายเหตุ : ช่องทางการร้องเรียนมี ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๔๗๗๐๑๑ ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงแหง
๒. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลเวียงแหง เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่
๓. ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลเวียงแหง บริเวณหน้าจุดให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
๔. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเวียงแหง <http://www.wianghaenghospital.com>
๕. ร้องเรียนผ่าน Face book

โรงพยาบาลเวียงแหง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๗ ๗๐๑๑

หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๔๗ ๗๐๐๑

เว็บไซต์ <http://www.wianghaenghospital.com>

<http://facebook.com/โรงพยาบาลเวียงแหง>

ค

## บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ITA ๒๕๖๕ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นนทบุรี ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ.สำนักงาน ป.ป.ช., ๒๕๖๓

**ภาคผนวก**







คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๒๘ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ การบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของ / โรงพยาบาลเวียงแหง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑. นายพิสิษฐวุฒิ อยุทธ์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง	ประธาน
๒. นางวัจนี สนิธิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธาน
๓. นายบุญเลิศ สนิธิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวรจนา ศรีสุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางอรพินท์ ปัญญาบุญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางพิมพ์ภากร ชเนตต์มหารมภ์	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. น.ส.ศญาดา เจียมธรากุล	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๘. น.ส.อัมพร คุณน้ำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

(นายพิสิษฐวุฒิ อยุทธ์ )

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง



คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๐๐๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ และมอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตาม และประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ตามคำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง ที่ ๐๐๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๑ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อให้บริการด้านสาธารณสุข ครอบคลุมกิจกรรมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งได้ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและมีสุขภาพภาพดี เป็นโรงพยาบาลพึ่งพาได้และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลสันทราย

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้านการสาธารณสุขและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง “ร้องทุกข์ ณ จุดประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลเวียง ห้องศูนย์ประกันสุขภาพ, กลุ่มงานบริหารทั่วไป, พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/สีฟ้า ณ (หน้าห้องของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเวียงแหง และขอแต่งตั้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องราวยุทธคดีดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไปและงานพัสดุ รับเรื่องราวยุทธคดีจัดซื้อจัดจ้างด้านงานบริหารทั่วไป
๒. งานสื่อและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องราวยุทธคดีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ศูนย์ประกันสุขภาพ รับเรื่องราว พ.ร.บ./ประกันสังคม/ด้านประกันสุขภาพ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/โรงพยาบาลเวียงแหง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการ ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวยุทธคดีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ/ปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเวียงแหง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรนั้นได้





ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง มีหน้าที่ ดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายพิสิษฐวุฒิ อยุธยา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง



ประกาศโรงพยาบาลเวียงแหง  
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราว/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียน ทุกข์ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรโรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัด จ้างขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

โรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่อง ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ดังต่อไปนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงยื่น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้กล่องรับทำความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์ ๐๕๓-๔๗๗๐๑๑ โทรสาร ๐๕๓๔๗๗๐๐๑
- ๕ [www.facebook.com/โรงพยาบาลเวียงแหง](http://www.facebook.com/โรงพยาบาลเวียงแหง)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายพิสิษฐวุฒิ อยุทธิ์ )  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง



คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๐๓๗ ๒๕๖๕/

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน

ด้วยโรงพยาบาลเวียงแหง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการประชาชน เพื่อที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ จึงขอแต่งตั้งบุคลากรดังต่อไปนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ตลอดเวลาทำการ ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

- |                            |         |                              |
|----------------------------|---------|------------------------------|
| ๑. นางสาวปราณี ปัญญาจันทร์ | ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานธุรการ            |
| ๒. นางสุมาลี เตชะผืน       | ตำแหน่ง | พนักงานธุรการ                |
| ๓. นางสาววิชุดา สุรินปา    | ตำแหน่ง | นักวิชาการพัสดุ              |
| ๔. นางสาวศญาดา จิยมธรรากุล | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| ๕. นางปาริชาติ สายผึ้ง     | ตำแหน่ง | พนักงานบัตรรายงานโรค ส ๒     |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด หากวันใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อจะได้มอบหมายให้บุคคลอื่นปฏิบัติหน้าที่แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

(นายพิสิษฐวุฒิ อยุทธ์ )

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

แผ่นรองปกหน้า

**แผ่นรองปกหลัง**

“เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ และมีระบบ  
การส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ”

เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง  
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่  
๕๐๓๕๐