



โรงพยาบาลมวกเหล็ก  
MUAKLEK HOSPITAL

คู่มือแนวทางปฏิบัติการ  
จัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.25 60 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 41(2) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นคู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการ จัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการ รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	๑
- การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. วัตถุประสงค์	
๒. ขอบข่าย	
๓. คำนิยามศัพท์	
๔. เอกสารอ้างอิง	
๕. นโยบาย	
๖. ความรับผิดชอบ	
วิธีปฏิบัติ	๓
- การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
- การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๔
แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๖

## บทนำ

### การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มใสแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มใสแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

#### ๒. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลมวกเหล็ก

#### ๓. คำนิยามศัพท์

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ่มใสแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่ง ต่อมายังหน่วยงาน

#### ๔. เอกสารอ้างอิง

-

## บทนำ(ต่อ)

### ๕. นโยบาย

โรงพยาบาลมวกเหล็กต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

### ๖. ความรับผิดชอบ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
๒. คณะกรรมการใกล้เคียง

## วิธีปฏิบัติ

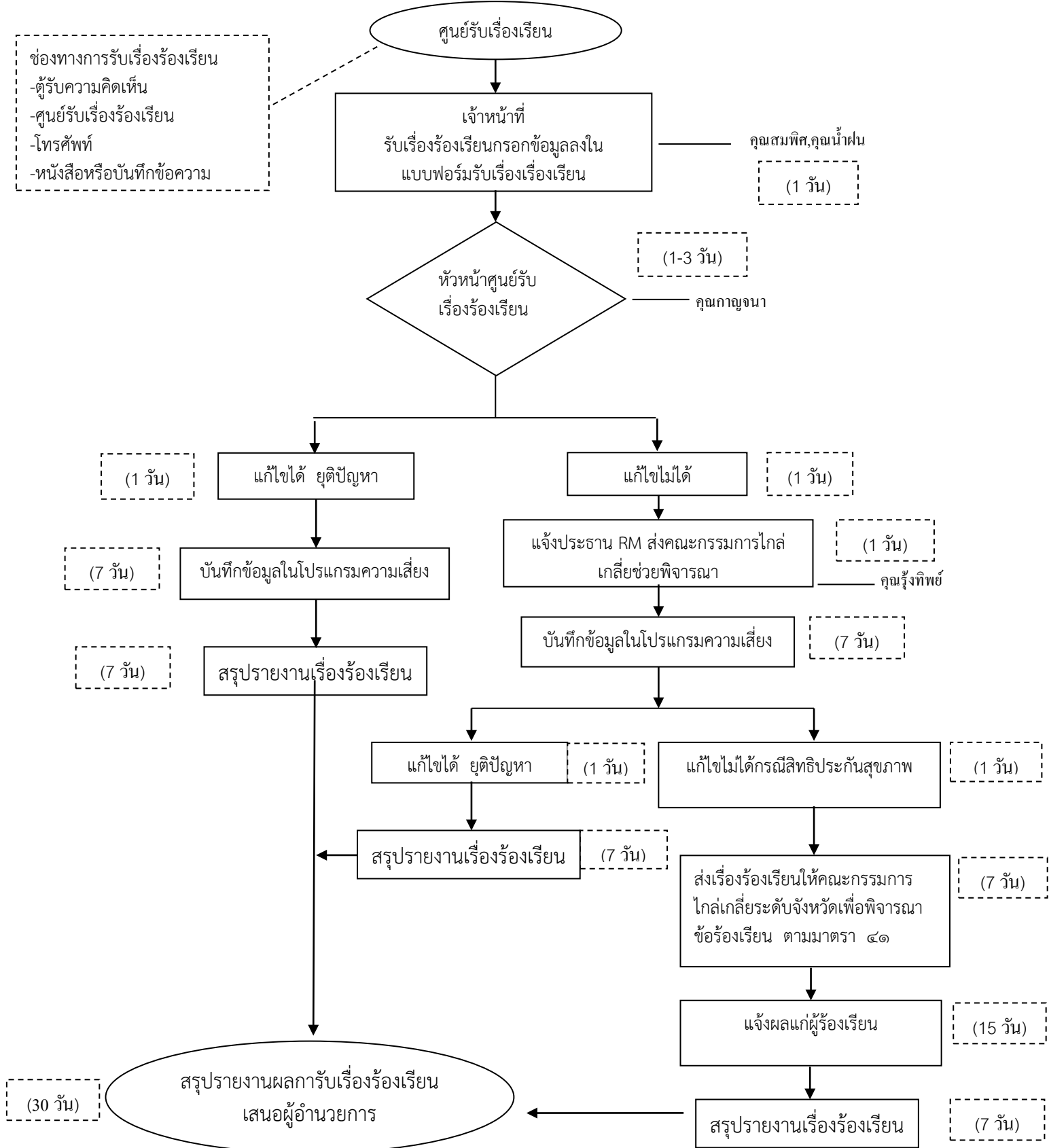
### การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนรับและบันทึกตามแบบฟอร์ม
๒. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
  - ๒.๑ กรณียุติปัญหาได้ บันทึกในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง และสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
  - ๒.๒ กรณียุติปัญหาไม่ได้ มีการประสานคณะกรรมการใกล้เคียง เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบข้อมูลและ ข้อเท็จจริงหลักฐาน และบันทึกในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง ถ้ายุติปัญหาได้สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
    - ๒.๓ กรณีส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการใกล้เคียงระดับจังหวัดเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียน ตามมาตรา ๔๑ ดำเนินการยื่นเรื่องภายใน ๗ วัน และแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันหลังรับเรื่อง
๓. บันทึกข้อมูลในโปรแกรมความเสี่ยง
๔. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
๕. สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการรับทราบทุกสิ้นเดือน

### การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนรับและบันทึกตามแบบฟอร์ม
๒. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
๓. รายงานผู้อำนวยการ
๔. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - ๔.๑ กรณีไม่มีมูลเหตุรายงานผู้อำนวยการและแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันหลังรับเรื่อง
  - ๔.๒ กรณีมีมูลเหตุส่งเรื่องปรึกษานิติกรจังหวัดดำเนินการ ภายใน ๑ วัน
    - ๔.๒.๑ กรณีไม่มีผิด รายงานผู้อำนวยการและแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันหลังรับ
    - ๔.๒.๒ กรณีเข้าข่ายทำความผิด รายงานผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามความผิดทางวินัยและดำเนินการทางวินัย แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน
๕. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
๖. สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการรับทราบทุกสิ้นเดือน

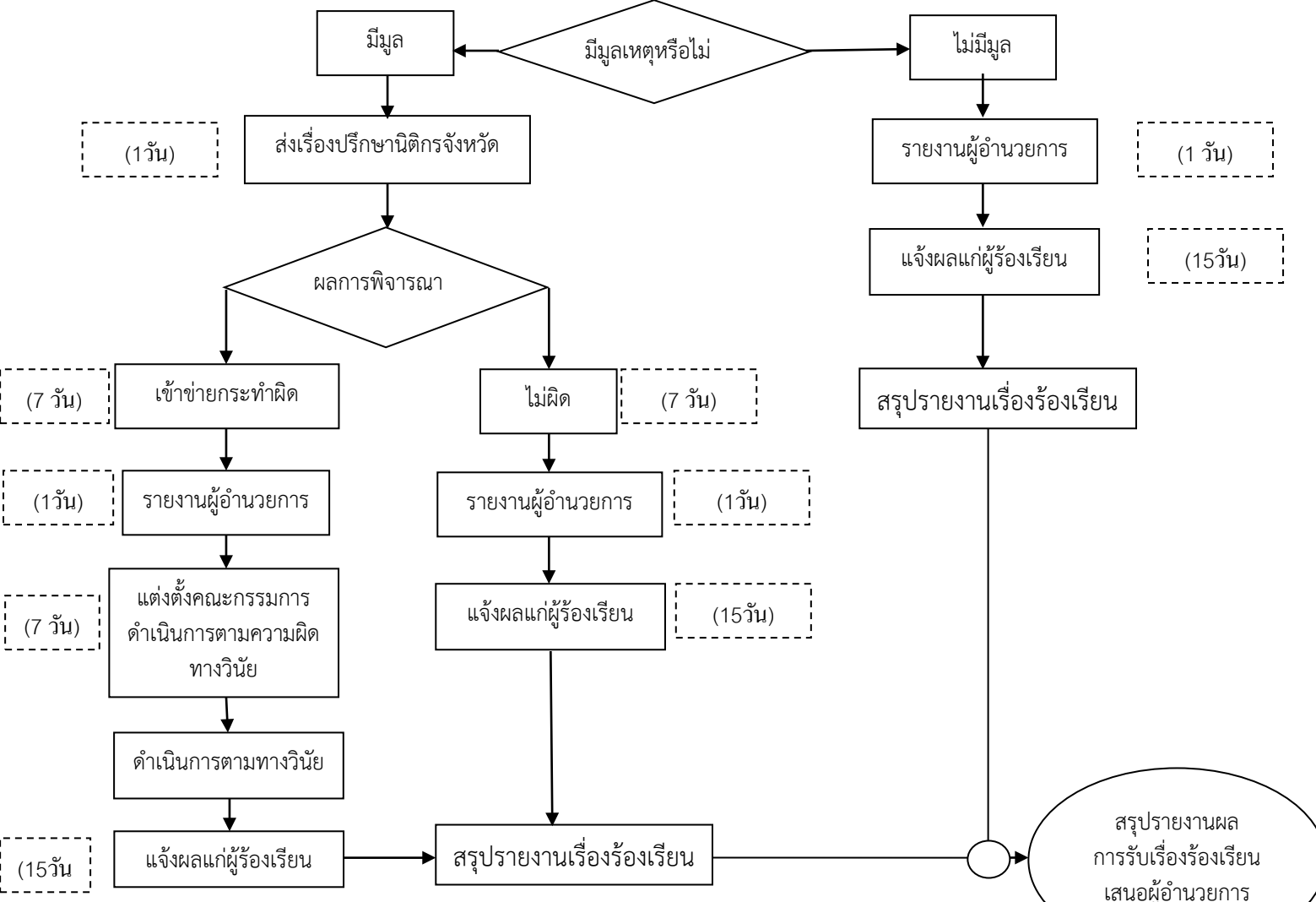
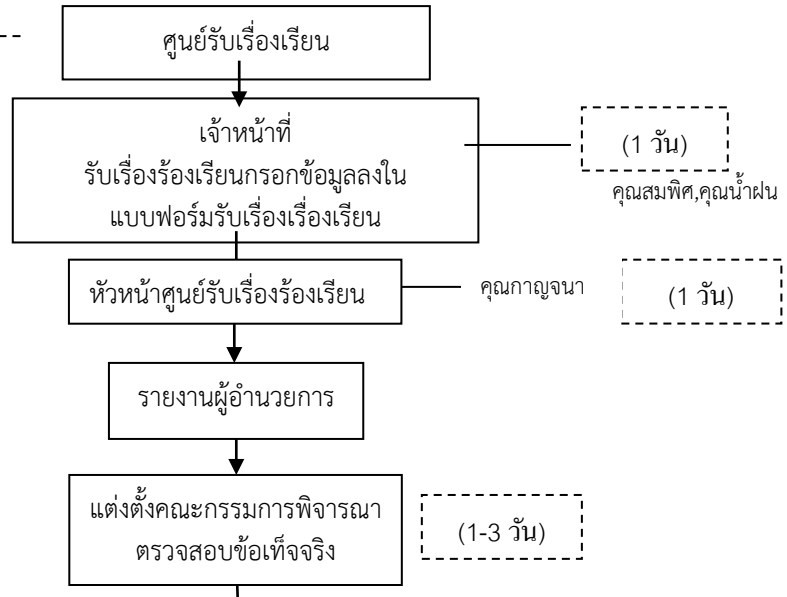
## แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



### แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- โทรศัพท์
- หนังสือ
- เพจโรงพยาบาลมวกเหล็ก



สรุปรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ



## ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมวกเหล็ก
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/เว็บเพจ โรงพยาบาลมวกเหล็ก
๓. ร้องเรียนทางเบอร์โทรศัพท์ ๐๓๖-๓๔๒๐๖๑ ต่อ ๑๒๗
๔. ร้องเรียนผ่าน FACEBOOK : โรงพยาบาลมวกเหล็ก
๕. ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณีย์บัตร
๖. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี



รูปภาพ ๑ กล่องรับความคิดเห็น



รูปที่ ๒ ป้ายศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



QR Code โรงพยาบาลมวกเหล็ก หรือ [www.mauklekhospital.com](http://www.mauklekhospital.com)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

วัน/เดือน/ปี ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน
๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุด

ปัจจุบัน

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตาม

แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๐. รายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ

ประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ .....

.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ  
วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕