



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 ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ 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 แจ่มเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและ 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 แจ่มเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่ง ต่อมายังหน่วยงาน

#### ๔. เอกสารอ้างอิง

-

## บทนำ(ต่อ)

### ๕. นโยบาย

โรงพยาบาลมวกเหล็กต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

### ๖. ความรับผิดชอบ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
๒. คณะกรรมการใกล้เคียง

## วิธีปฏิบัติ

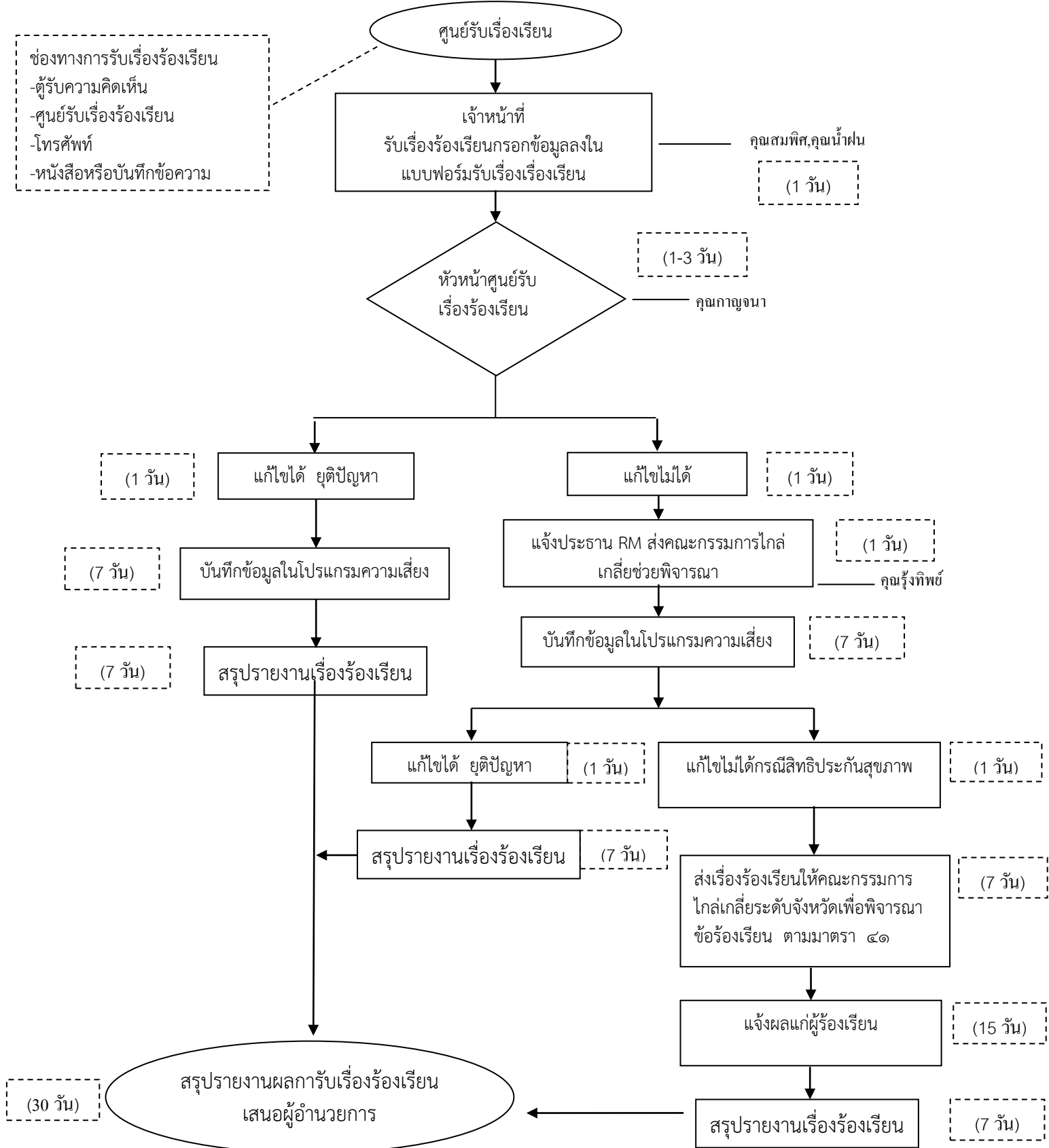
### การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

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

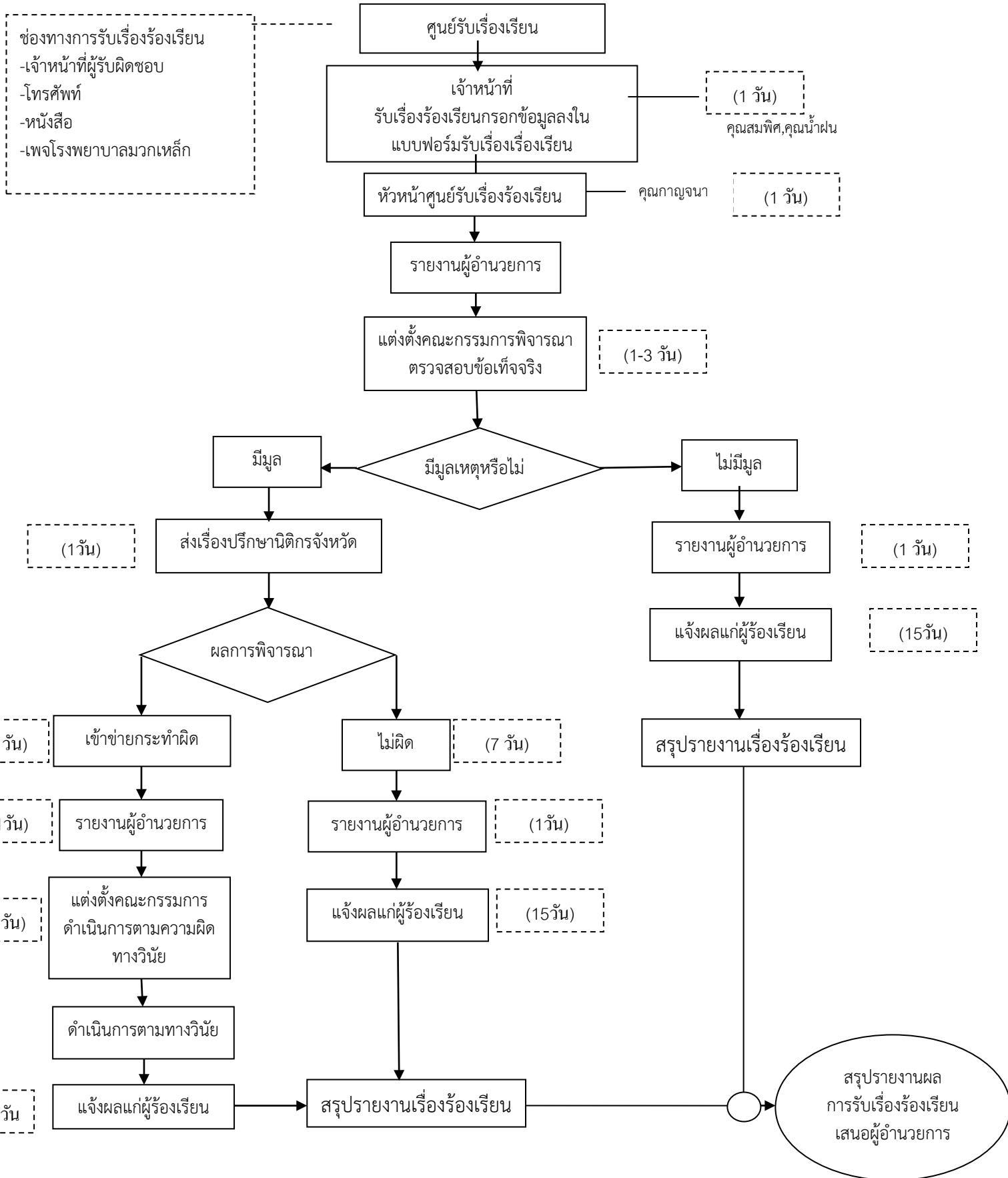
### การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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





## 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.mauklehospital.com](http://www.mauklehospital.com)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

วัน/เดือน/ปี ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป หรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางร้องเรียนของหน่วยงาน

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ  
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗