



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ  (นางสินี นวนเปียน) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ผู้ทบทวน  (นางสาวชมนาศ พัฒน์นิติกุล) ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล	ผู้อนุมัติ  (นายเอกวิทย์ จินดาเพชร) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง
---	---	---



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### ๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความ เห็นชอบ ส่งการต่อไป

### ๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เบอร์โทร ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล [www.cirhospital.com](http://www.cirhospital.com) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับการตามสิทธิ ที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงพยาบาลหรือกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือ องค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

### ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๖ ช่องทางดังนี้

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๓/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และ  
สารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๖ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๗ จุด

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

### ๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

#### ๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑. เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือ  
เข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน  
๑ - ๒ วันทำการ

๓. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕  
วันทำการ

๕. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้อุติเรื่อง

๖. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

#### ๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับ  
หนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๔/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้อยุติเรื่อง

๕.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ และเว็บไซต์ [www.cirhospital.com](http://www.cirhospital.com)

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรูปแบบฟอร์มที่กำหนด

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้อยุติเรื่อง



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๕/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ

#### ๔.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดตู้ทุกวันทำการ เวลา ๑๔.๐๐ น.

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยการติดบอร์ด

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยการติดบอร์ด ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ

#### ๕.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านที่ประชุม อำเภอ หรือในชุมชน

๑.เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมประชุม รับเรื่อง

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๖/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๗.ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น A - I

ระดับ A ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน

ระดับ B เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย

ระดับ C ผู้รับบริการได้รับผลกระทบแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย

ระดับ D ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย

ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น

ระดับ F ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ

ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ

ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต

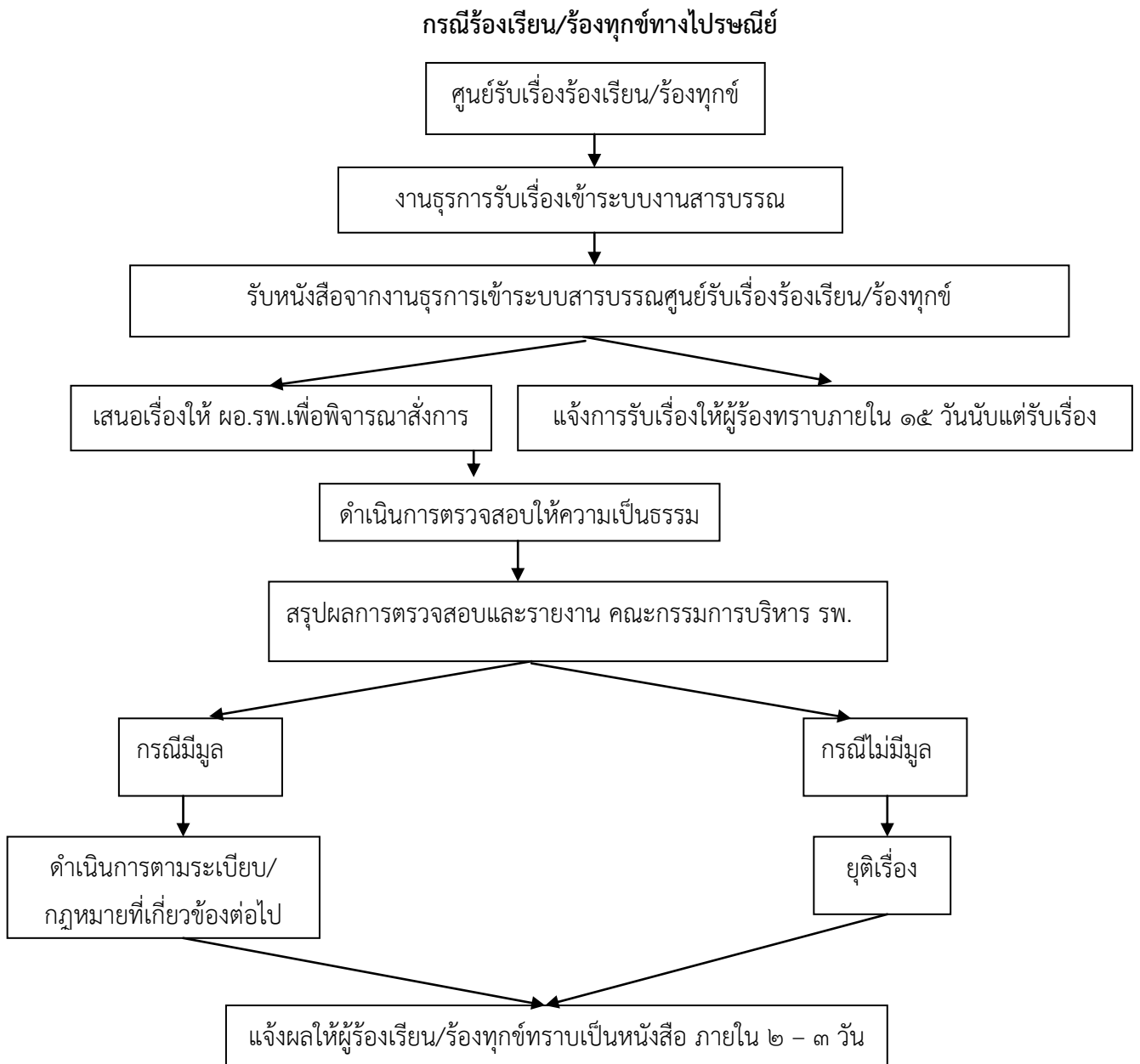
ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต



# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๗/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

## ๘.แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

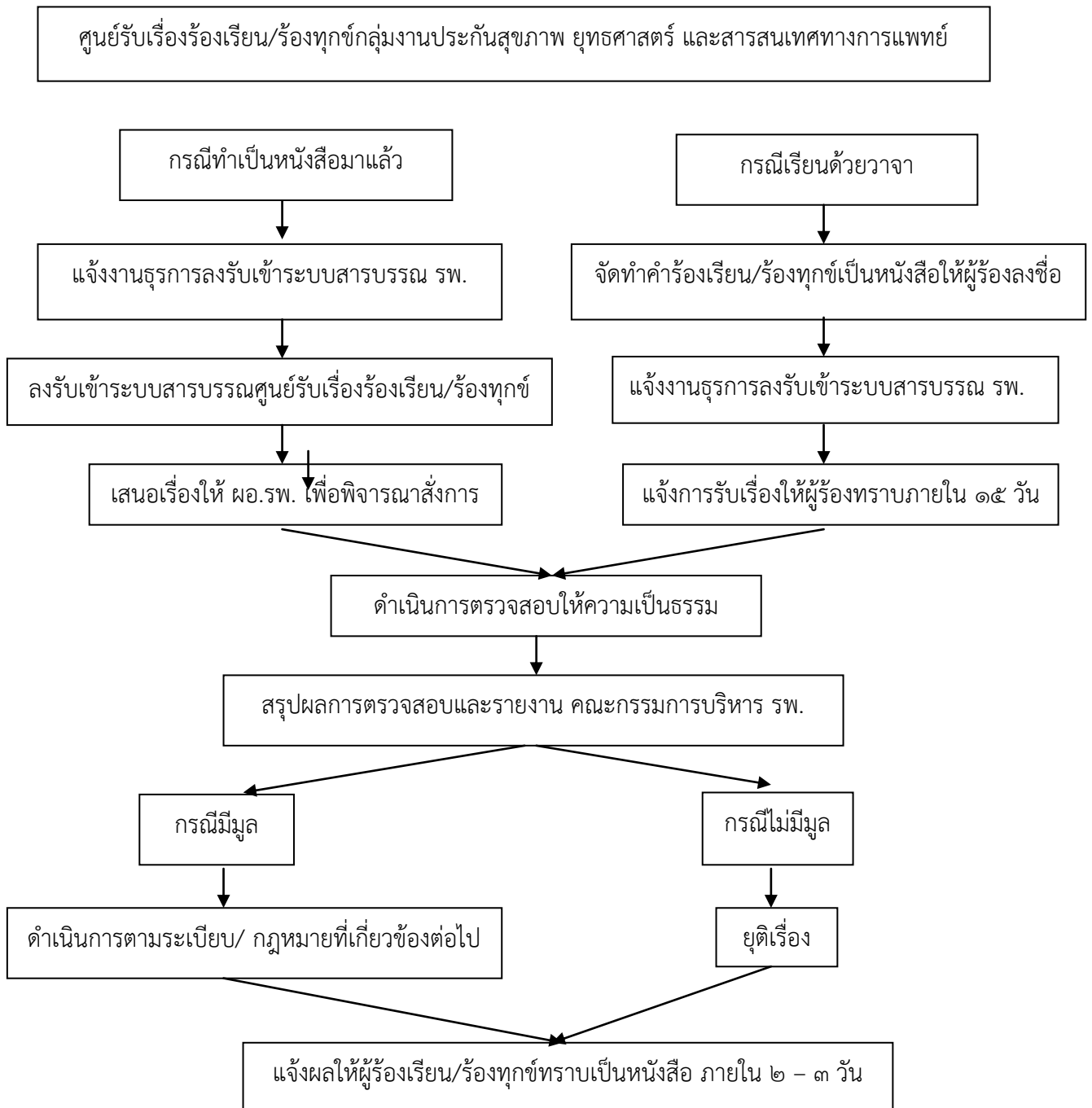




# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๘/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

## ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



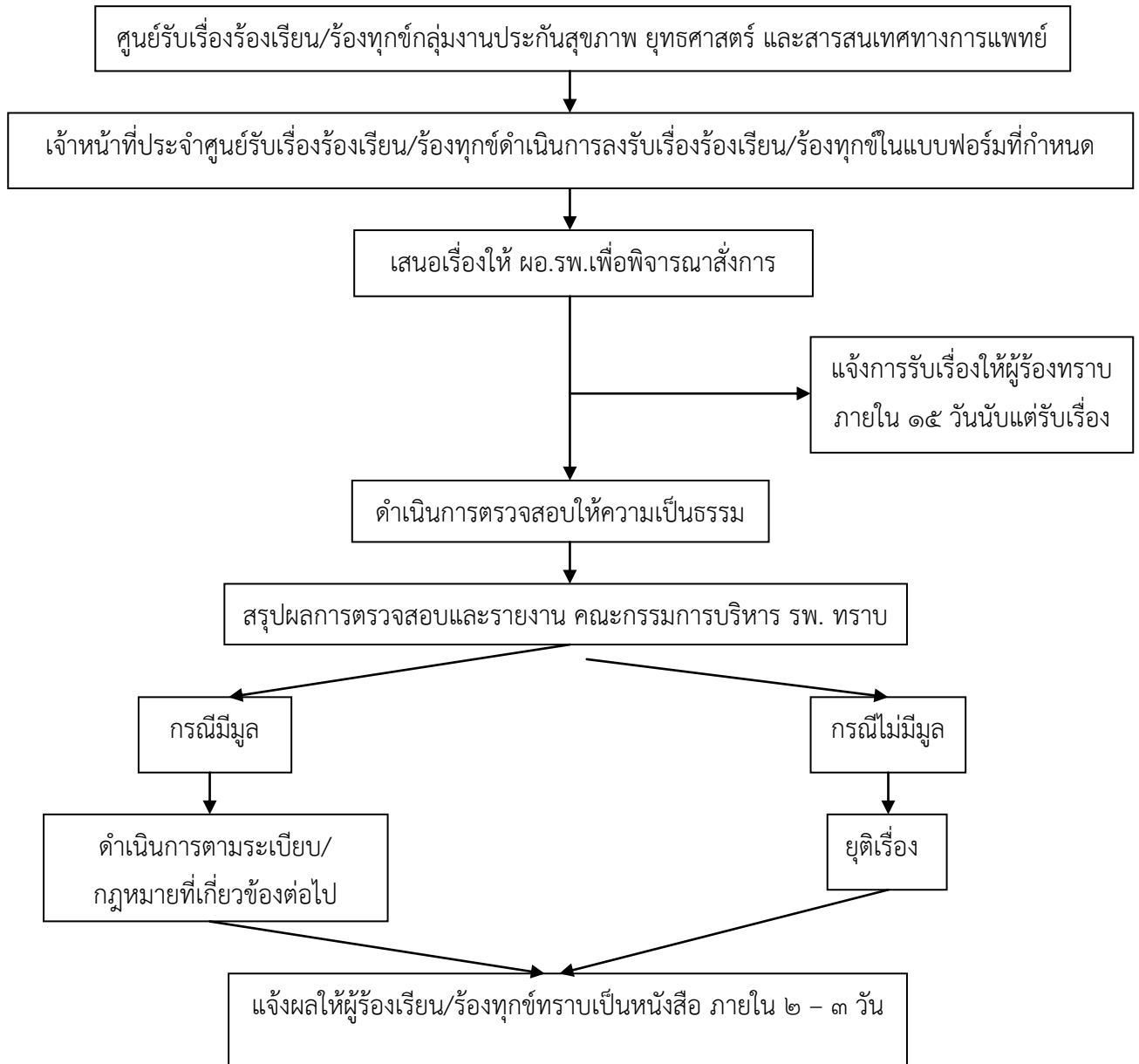




## โรงพยาบาลจечаไอรียง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๙/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ และเว็บไซต์ [web.choairong.com](http://web.choairong.com)

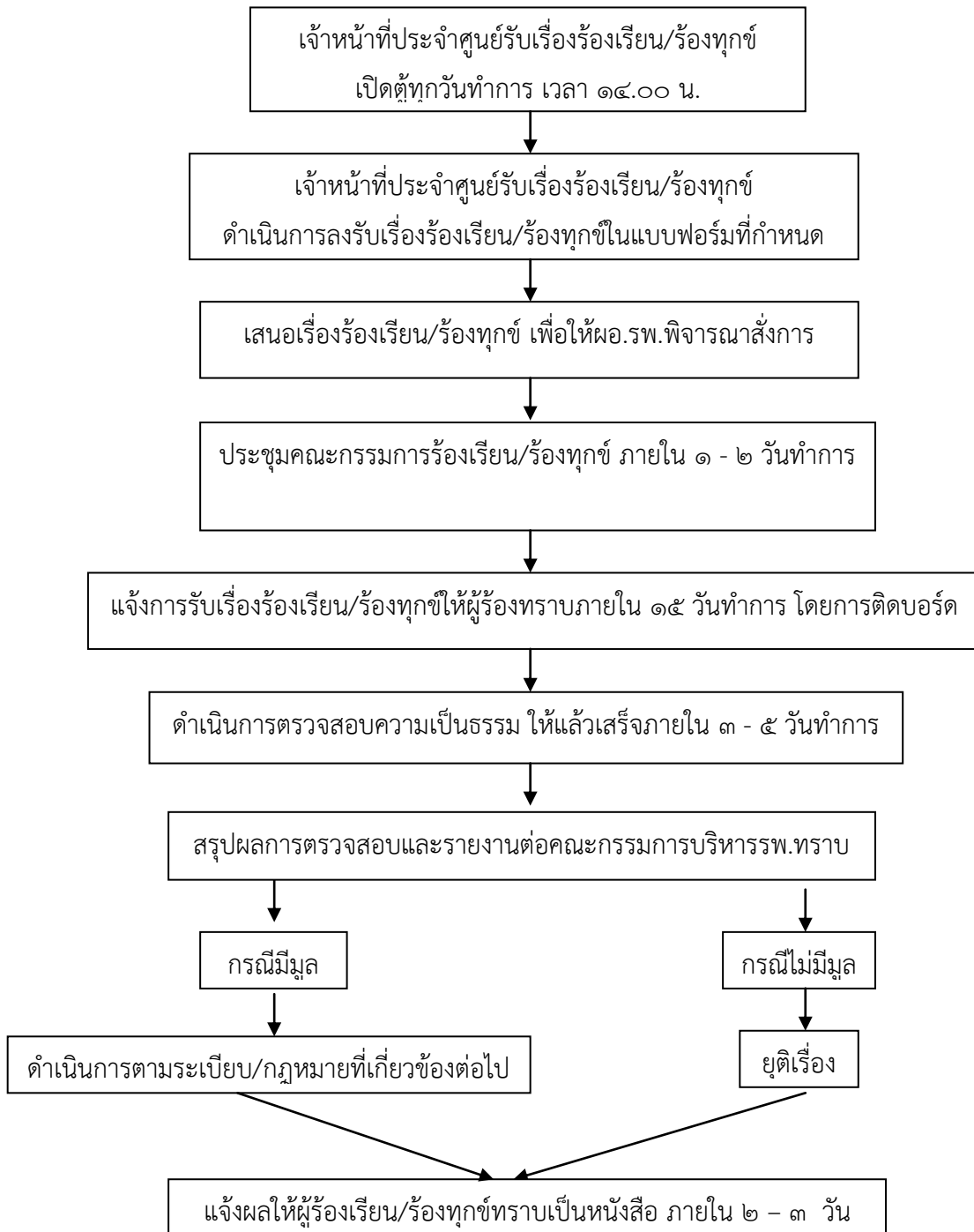




## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๐/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

### กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด

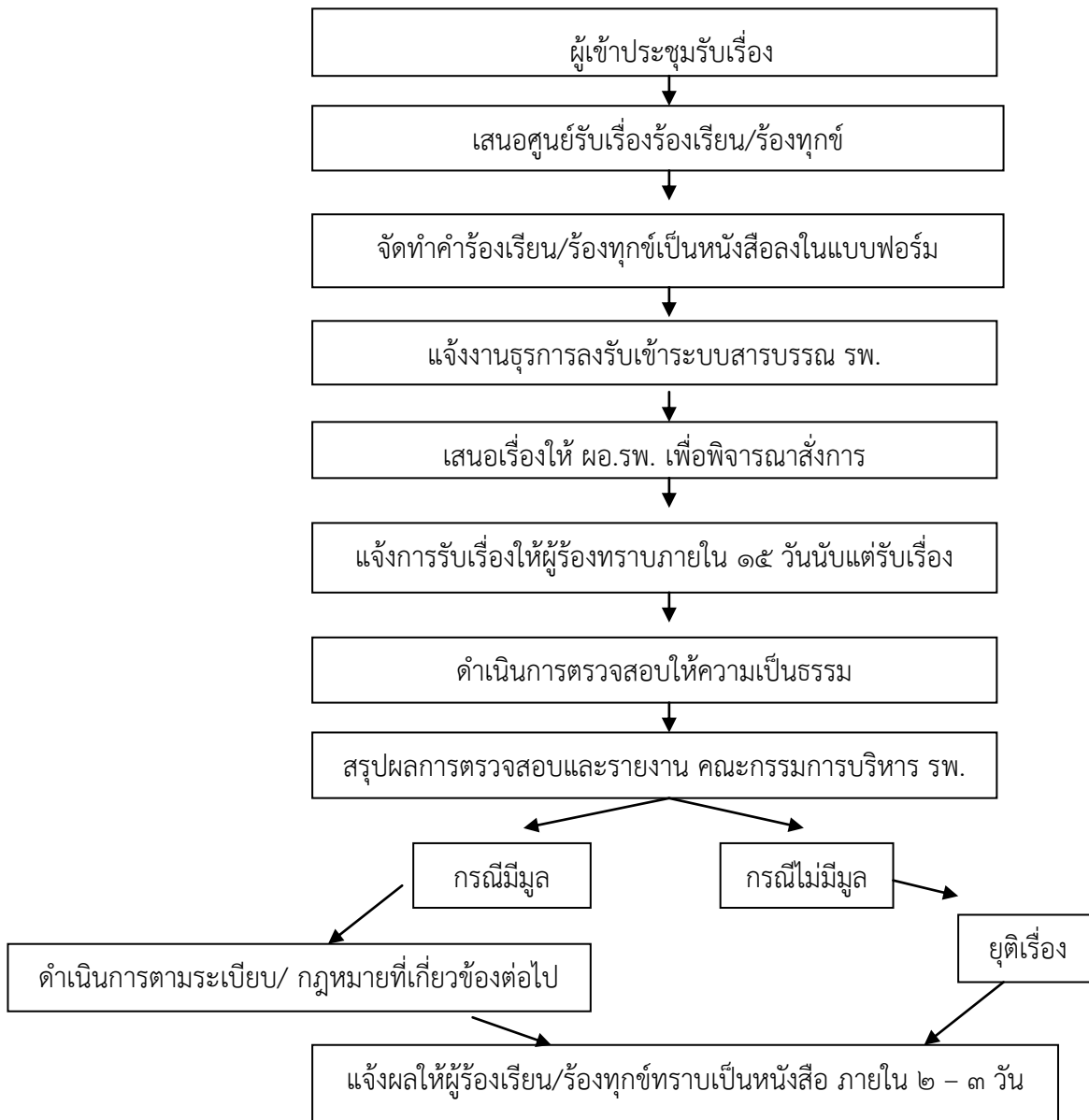




## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๑/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

### กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน





## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะไอร้อง ที่ ๑๑๗ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

### ๙.หน้าที่ประจำศูนย์

๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๕.ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ

๖.รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

๗.แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว

๘.จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๙.ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาทุกๆ ๓ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม – ธันวาคม ,รอบที่ ๒ เดือนมกราคม – มีนาคม,รอบที่ ๓ เดือนเมษายน – มิถุนายน,รอบที่ ๔ เดือนกรกฎาคม – กันยายน)

๑๑.หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### ๑๐.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑



## โรงพยาบาลจ้อร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๓/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

- ๔.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
- ๖.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๘.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๙.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- ๑๐.ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒
- ๑๑.พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

# ภาคผนวก

## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วันที่.....เวลา.....น.

กรุณา (/) หน้าจุดบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง

- |                            |                      |                      |                     |
|----------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| ( ) ห้องบัตร               | ( ) จุดซักประวัติ    | ( ) จุดประชาสัมพันธ์ | ( ) ห้องตรวจโรค     |
| ( ) ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน | ( ) ห้องให้คำปรึกษา  | ( ) ห้องตรวจเลือด    | ( ) ห้องเอกซเรย์    |
| ( ) ห้องฟัน                | ( ) ห้องจ่ายยา       | ( ) ห้องตรวจครรภ์    | ( ) ห้องแพทย์แผนไทย |
| ( ) ห้องจ่ายเงิน           | ( ) ห้องประกันสุขภาพ | ( ) ห้องคลอด         | ( ) กลุ่มงานเวชฯ    |
| ( ) งานสุขภาพจิต           | ( ) ห้องผู้ป่วยใน    | ( ) ป้อมยาม          | ( ) ห้องกายภาพ      |
| ( ) ห้องจ่ายกลาง           | ( ) ห้องซักฟอก       | ( ) ฝ่ายบริหาร       | ( ) อื่นๆ           |

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....

เบอร์โทรศัพท์.....

**หมายเหตุ** ๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดย(/)หน้าจุดบริการ

๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้ตอบกลับ  
ในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ ดีชม

**\*\*ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ เพื่อทางโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อบริการที่ดี มี  
คุณภาพต่อไป\*\***