

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

## 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 |                    |

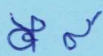
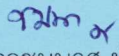

### ๑. หลักการและเหตุผล

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<br><br>(นางสินี นวนเปียน)<br>ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ<br>ชำนาญการ | ผู้ทบทวน<br><br>(นางสาวชมนาศ พัฒน์นิตกุล)<br>ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล | ผู้อนุมัติ<br><br>(นายเอกวิทย์ จินดาเพชร)<br>ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ<br>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง |
|--|---|--|





## โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

|  |                                  |                    |
|--|----------------------------------|--------------------|
| 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 และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### ๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

### ๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร่อง เบอร์โทร ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล [www.cirhospital.com](http://www.cirhospital.com) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงพยาบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

### ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๖ ช่องทางดังนี้

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร่อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร่อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐





## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|  |                                  |                    |
|--|----------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒                               | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑     |                    |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑                        | หน้าที่ ๓/๑๓       |
|  | ปรับปรุง ครั้งที่ \$             | 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 ให้ยุติเรื่อง

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 ให้ยุติเรื่อง

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/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

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 ให้ยุติเรื่อง



## 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 แต่มีโอกาสนำให้เกิดความคลาดเคลื่อน

ระดับ B เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ส่งผลต่อผู้ป่วย

ระดับ C ผู้รับบริการได้รับผลกระทบแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย

ระดับ D ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย

ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น

ระดับ F ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ

ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ

ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต

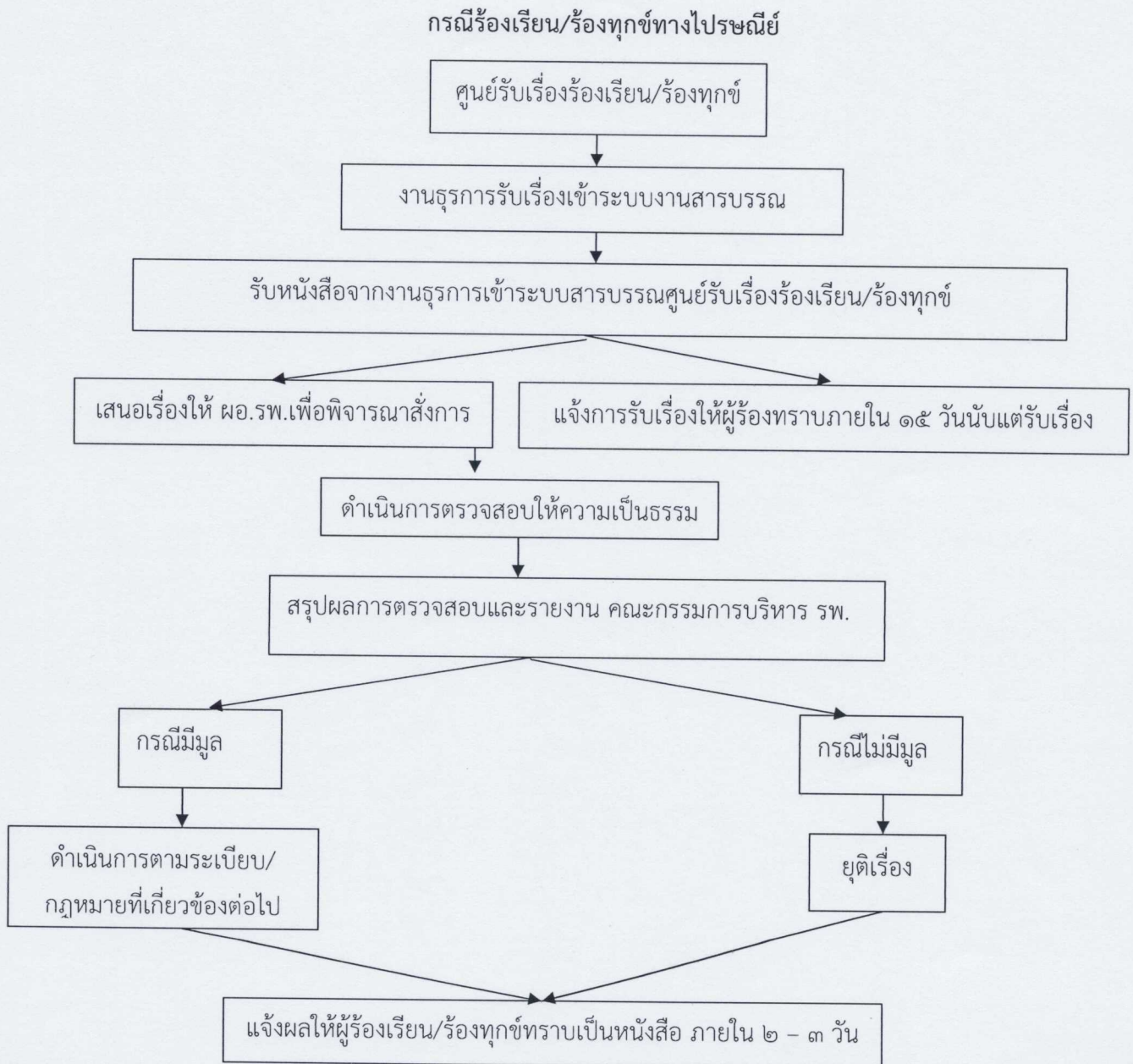
ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต



# 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





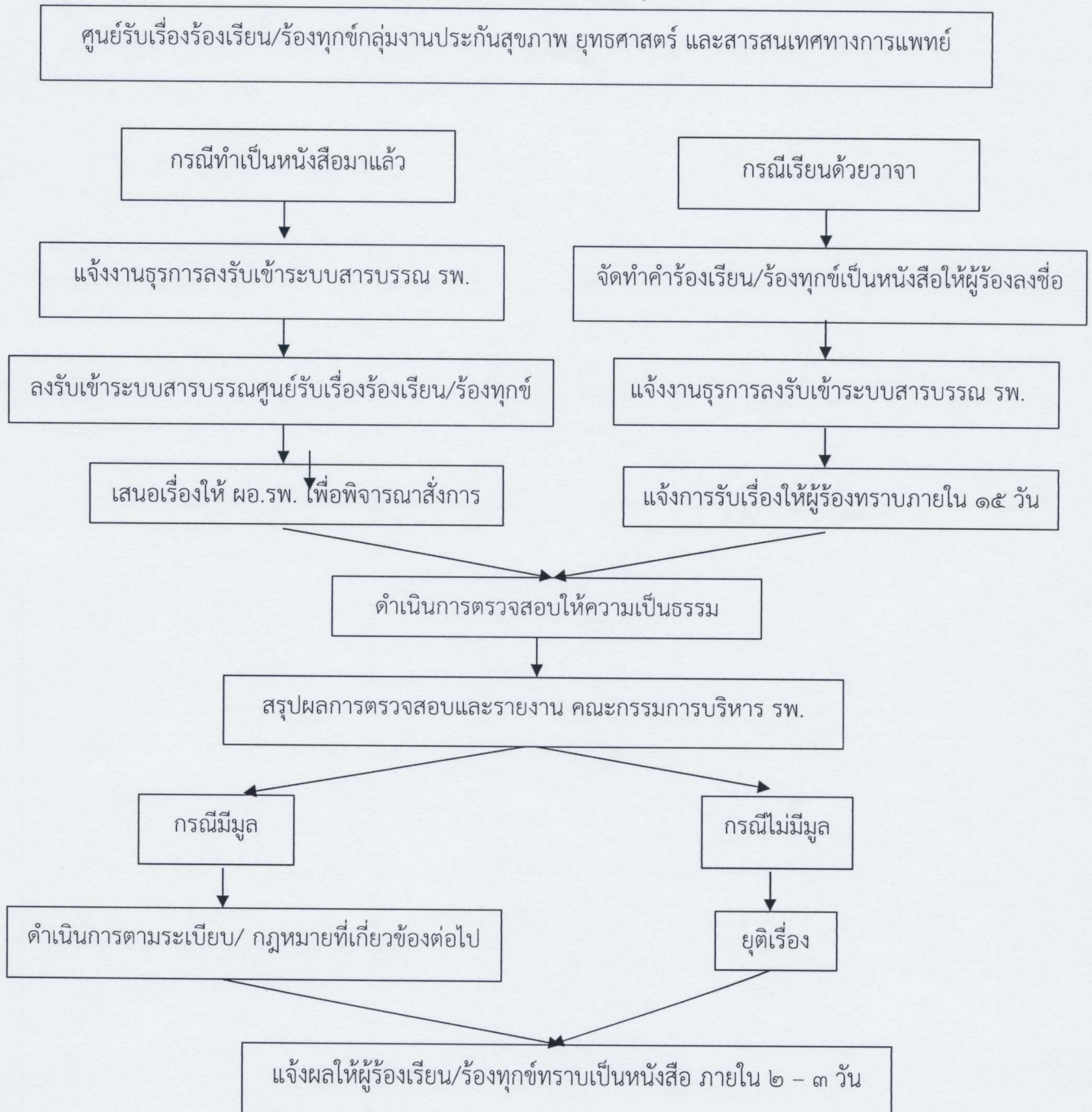


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

# 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





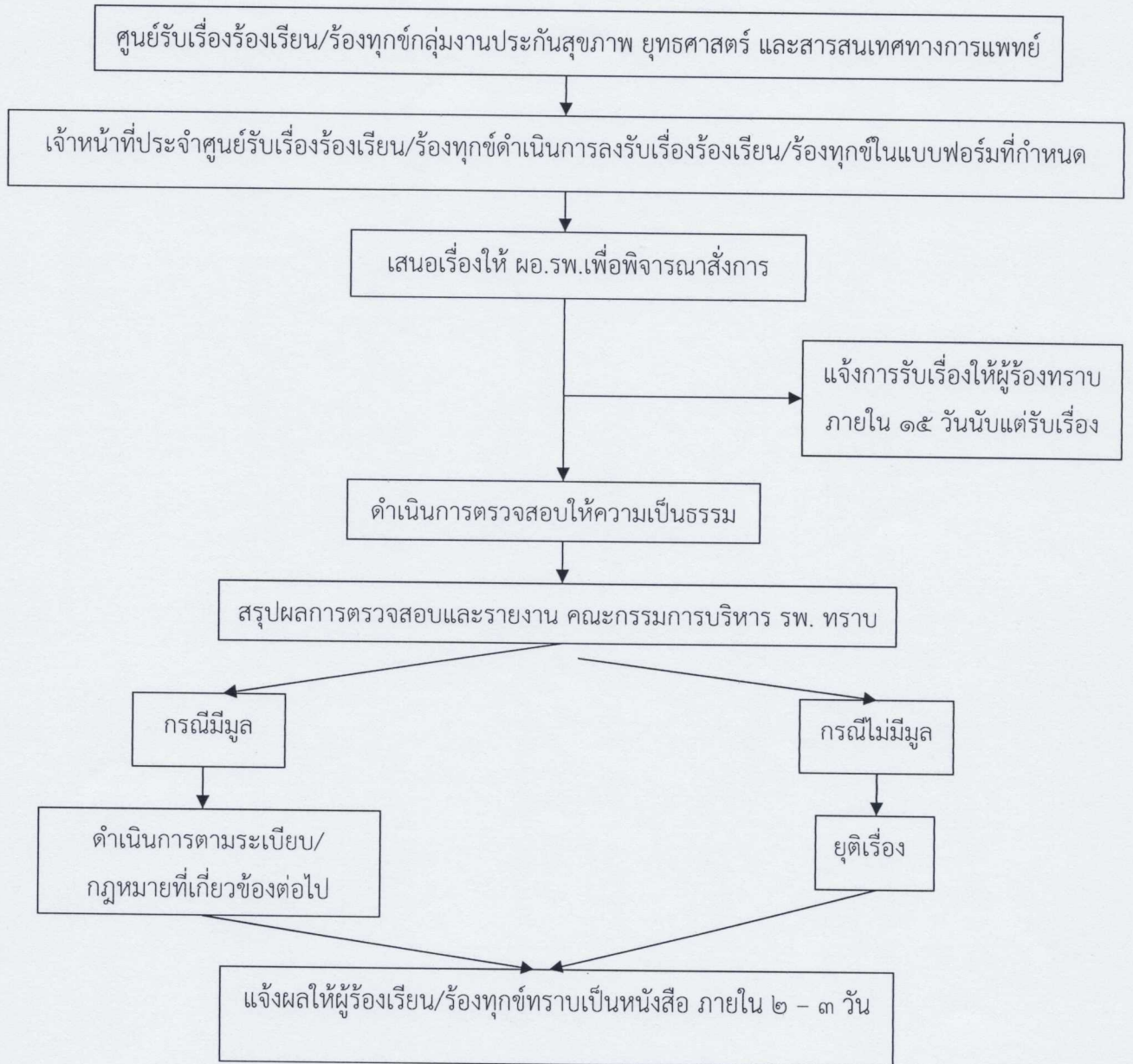


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

# 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 |                    |

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com



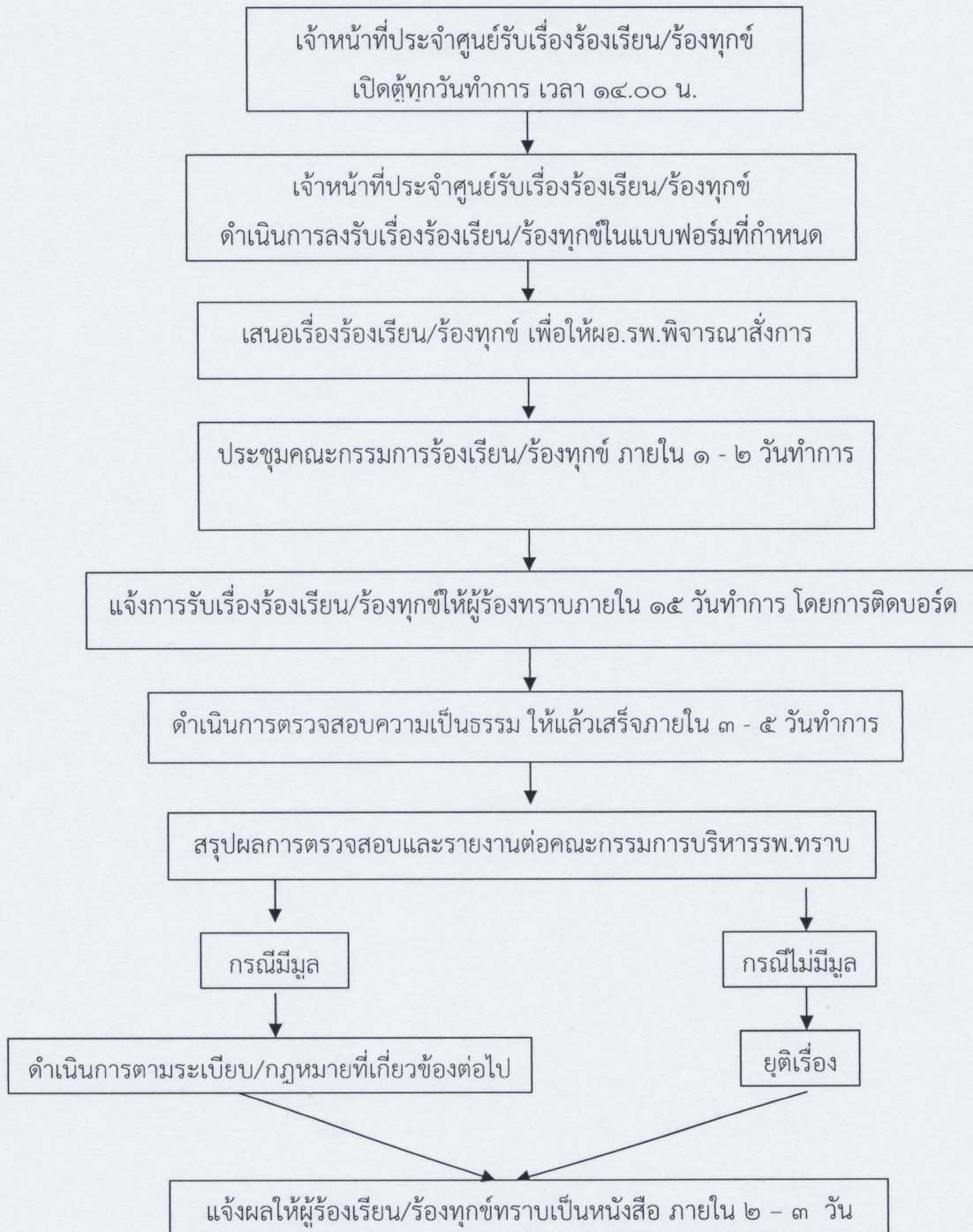


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

# 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/ร้องทุกข์ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด



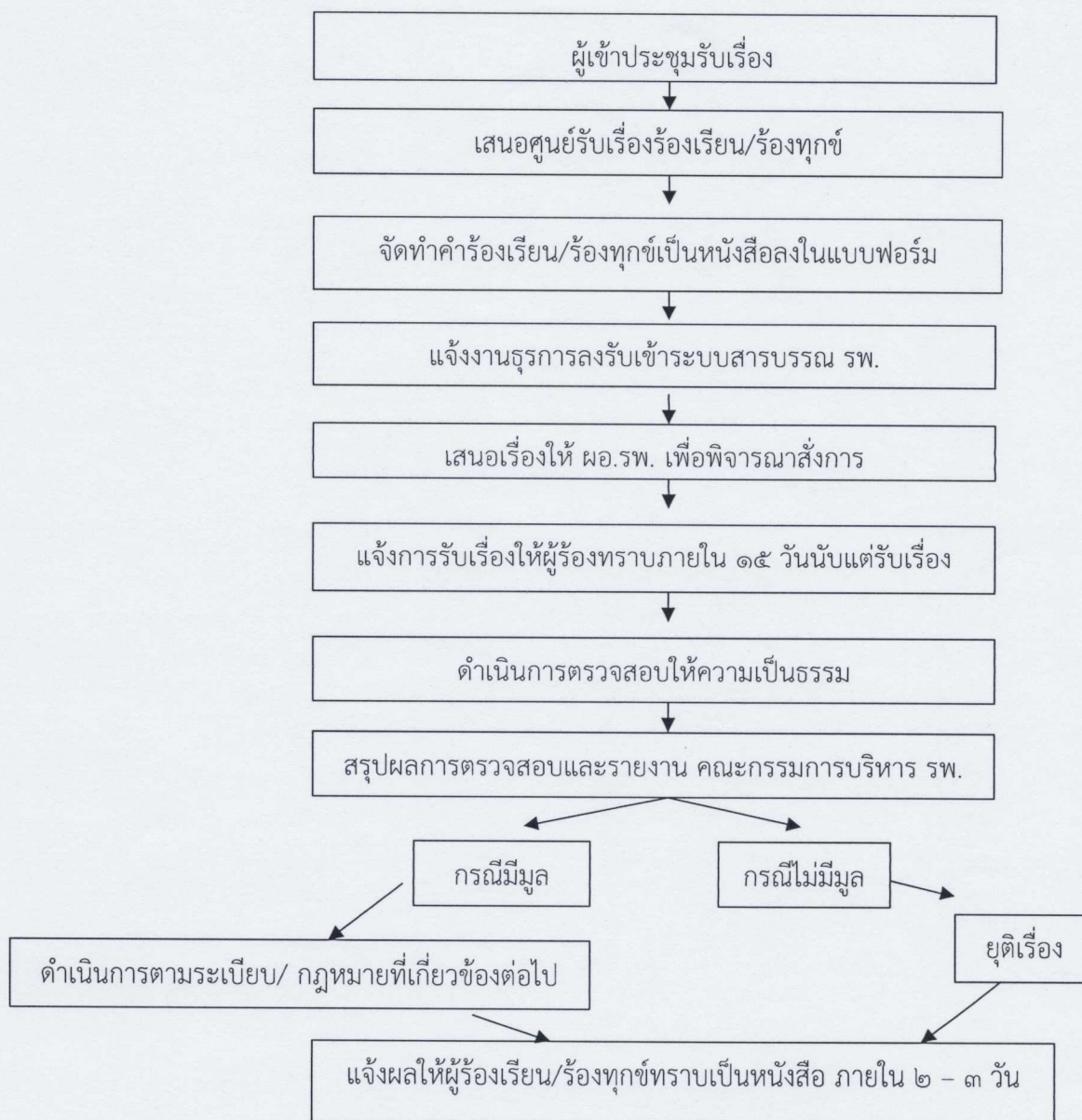




# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|  |                                  |                    |
|--|----------------------------------|--------------------|
| 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





โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

## โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

|  |                                  |                    |
|--|----------------------------------|--------------------|
| 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/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะไอร่อง 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.จัดให้มีช่องทางกรรการร้องเรียน/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





## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|  |                                  |                    |
|--|----------------------------------|--------------------|
| 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.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 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    | ( ) บัอมยาม          | ( ) ห้องกายภาพ      |
| ( ) ห้องจ่ายกลาง           | ( ) ห้องซักฟอก       | ( ) ฝ่ายบริหาร       | ( ) อื่นๆ           |

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

เบอร์โทรศัพท์.....

หมายเหตุ ๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดย(/)หน้าจุดบริการ

๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะติดต่อกลับ  
ในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ ดิฉม

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



แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง  
ตามประกาศโรงพยาบาลเจาะไอร้อง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔  
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

ชื่อกลุ่มงาน/งาน : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเจาะไอร้อง อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๓ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน (EB๒)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๖ หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  
นางสาวชมนาศ พัฒน์นิตกุล  
(นางสาวชมนาศ พัฒน์นิตกุล)  
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ  
วันที่ ๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง  
นายเอกวิทย์ จินดาเพชร  
(นายเอกวิทย์ จินดาเพชร)  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง  
วันที่ ๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำขึ้นเผยแพร่ข้อมูล  
นายบาศรี อาแว  
(นายบาศรี อาแว)  
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
วันที่ ๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓