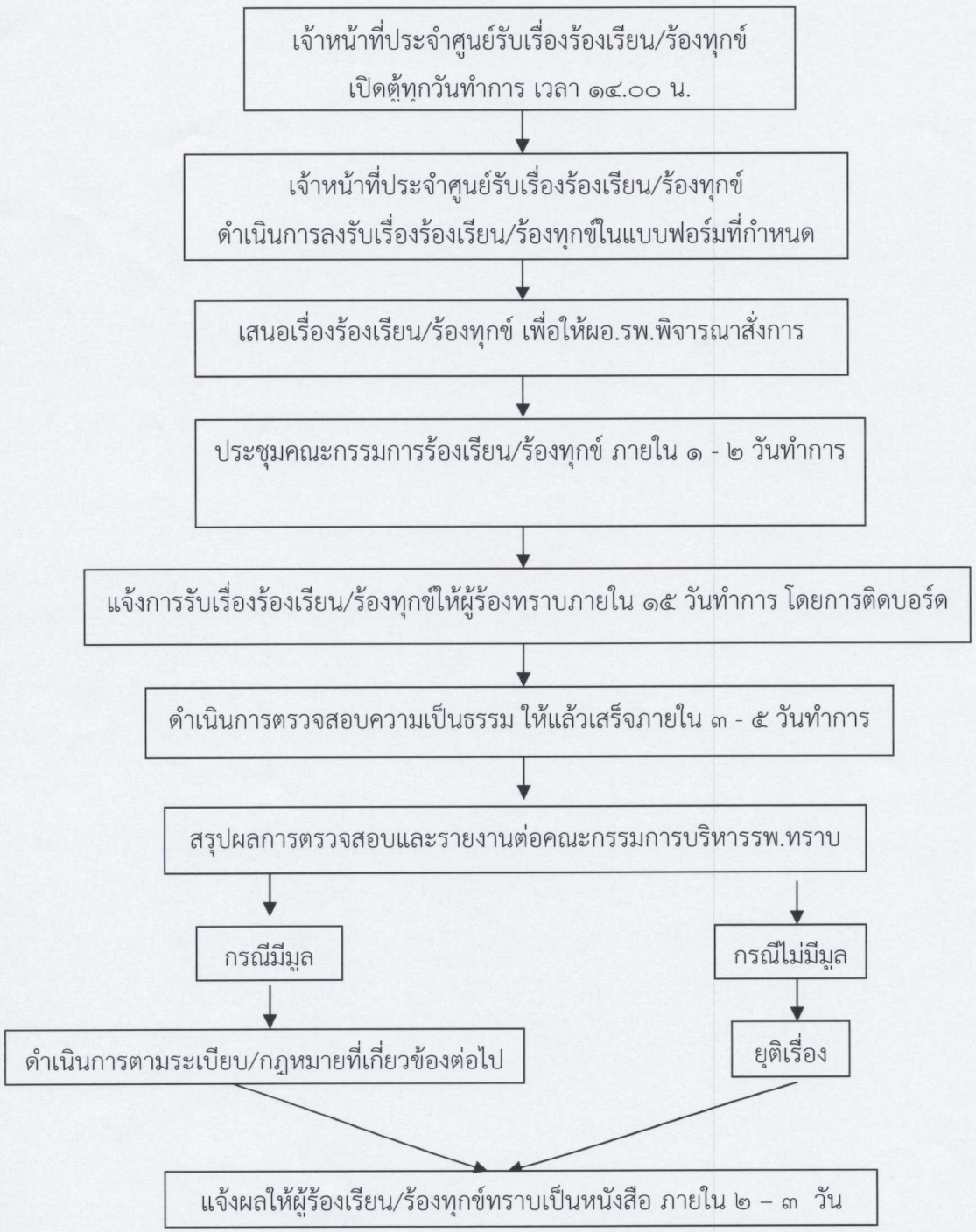
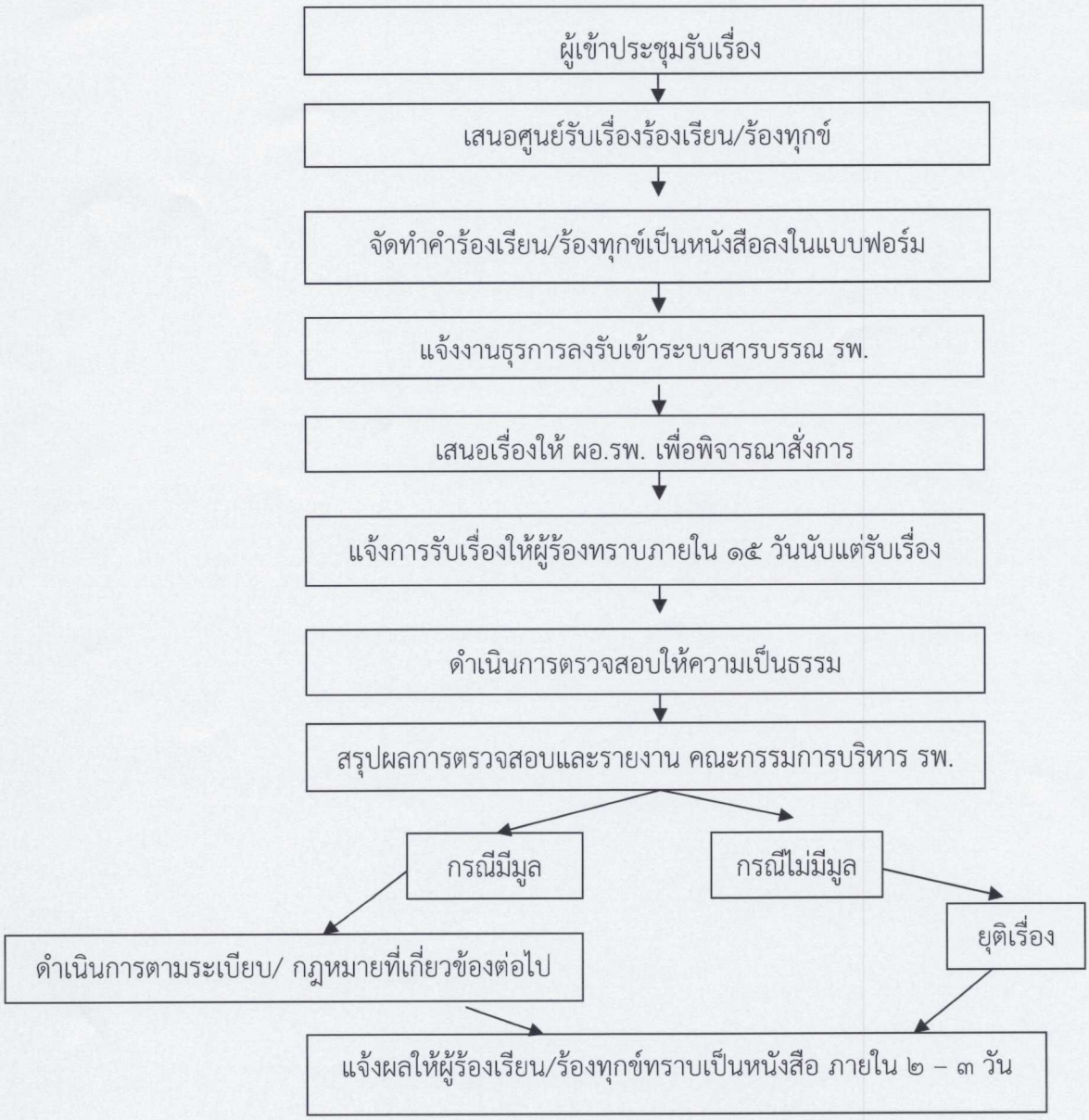
CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค็ต



CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน



CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**		
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒		วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
		ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ		ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะไอร้อง ที่ ๑๑๘/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

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.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

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.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๐.ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒

๑๑.พระราชบัญญัติมาจรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

ภาคผนวก

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วันที่.....เวลา.....น.

กรุณา (/) หน้าจุดบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง

( ) ห้องบัตร	( ) จุดซักประวัติ	( ) จุดประชาสัมพันธ์	( ) ห้องตรวจโรค
( ) ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	( ) ห้องให้คำปรึกษา	( ) ห้องตรวจเลือด	( ) ห้องเอกซ์เรย์
( ) 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 หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้ตอบกลับในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ ติชม

ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ เพื่อทางโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อบริการที่ดี มีคุณภาพต่อไป

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง
ตามประกาศโรงพยาบาลเจาะไอร้อง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

ชื่อกลุ่มงาน/งาน : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเจาะไอร้อง อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส
วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕
หัวข้อ: MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
(นางอามีเน๊าะ ลือบาฮารุ)
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ
วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง
(นายมาหะมะ เมาะมูลา)
ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง
วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำขึ้นเผยแพร่ข้อมูล
(นายบาฮารี หะยีอาแว)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**		
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒		วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
		ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ		ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

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 ..... (นางวรรณา นิโซะ) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ผู้ทบทวน ..... (นางสีนี นวนเปียน) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าพยาบาล	ผู้อนุมัติ ..... (นายมาหะมะ เมาะมูลา) ตำแหน่ง:ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

<table>
<tr><td>
</td><td colspan="3">โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</td></tr>
<tr><td colspan="2">หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒</td><td colspan="2">วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</td><td>ฉบับที่ ๑</td><td>หน้าที่ ๒/๑๓</td></tr>
<tr><td>ปรับปรุง ครั้งที่ ๕</td><td>วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕</td></tr>
<tr><td colspan="2">ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา</td></tr>
</table>

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เบอร์โทร ๐๗๓ – ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล web.choairong.com สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงพยาบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๖ ช่องทางดังนี้

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

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

<table>
<tr><td>
</td><td colspan="3">โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</td></tr>
<tr><td colspan="2">หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒</td><td colspan="2">วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</td><td>ฉบับที่ ๑</td><td>หน้าที่ ๒/๑๓</td></tr>
<tr><td>ปรับปรุง ครั้งที่ ๕</td><td>วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕</td></tr>
<tr><td colspan="2">ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา</td></tr>
</table>

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๖ จุด หรือคิวอาร์โค๊ต ๗ จุด

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

๖.ขั้นตอนการดำเนินการ

๑.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑. เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการภายใน 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 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**		
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒		วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
		ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ		ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับ หนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการภายใน 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 และเว็บไซด์ web.choairong.com

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจาณาสั่งการภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

<table>
<tr><td>
</td><td colspan="3">โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</td></tr>
<tr><td colspan="2">หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒</td><td colspan="2">วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</td><td>ฉบับที่ ๑</td><td>หน้าที่ ๒/๑๓</td></tr>
<tr><td>ปรับปรุง ครั้งที่ ๕</td><td>วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕</td></tr>
<tr><td colspan="2">ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา</td></tr>
</table>

๖. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ

๔. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค็ต

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 ให้แล้วเสร็จ ภายใน 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 พิจาณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๔ .แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ

๖.ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น A – I

ระดับ A ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน

ระดับ B เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ส่งผลต่อผู้ป่วย

ระดับ C ผู้รับบริการได้รับผลกระทบแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย

ระดับ D ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย

ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น

ระดับ F ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ

ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ

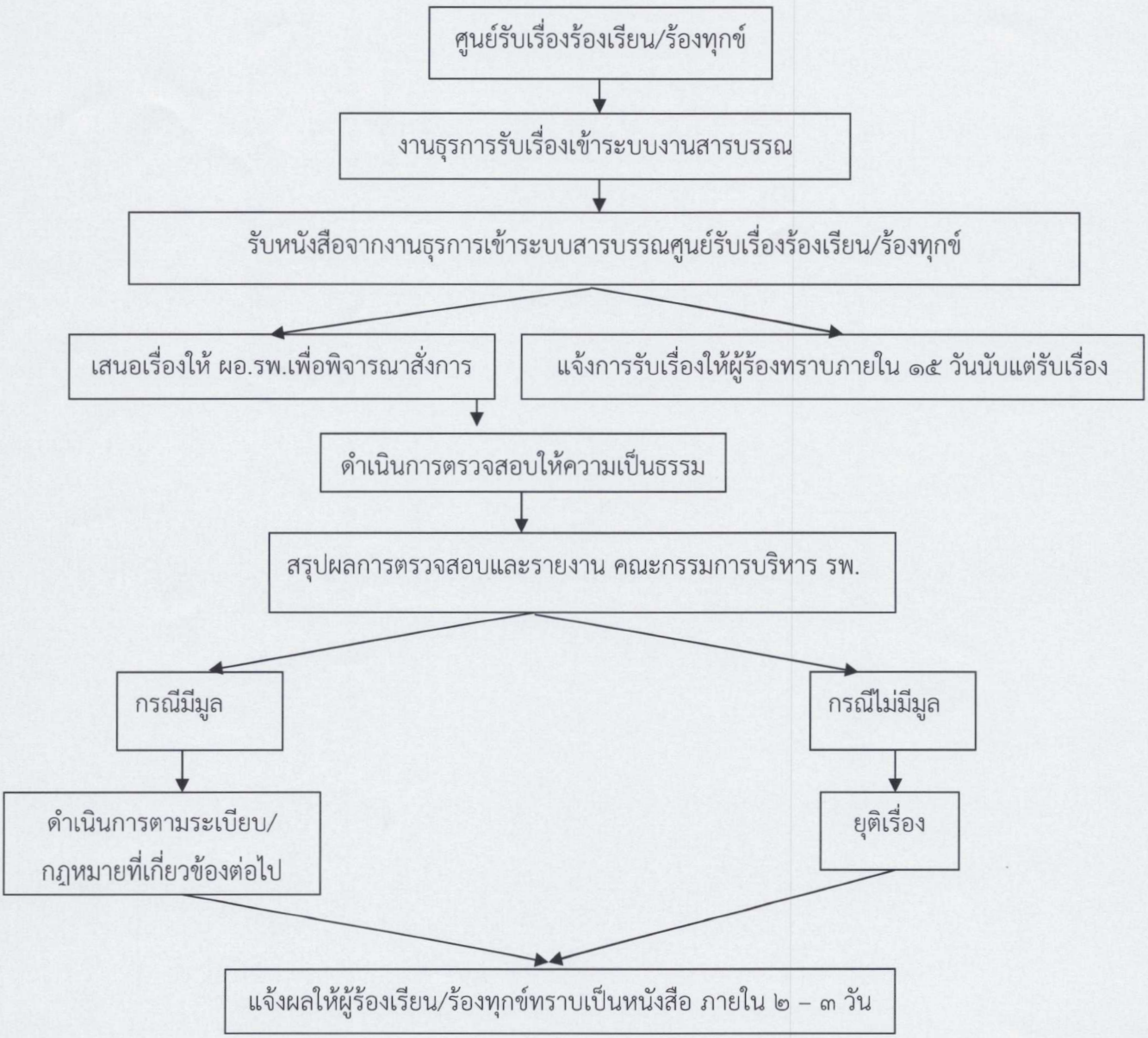
ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต

ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต

CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

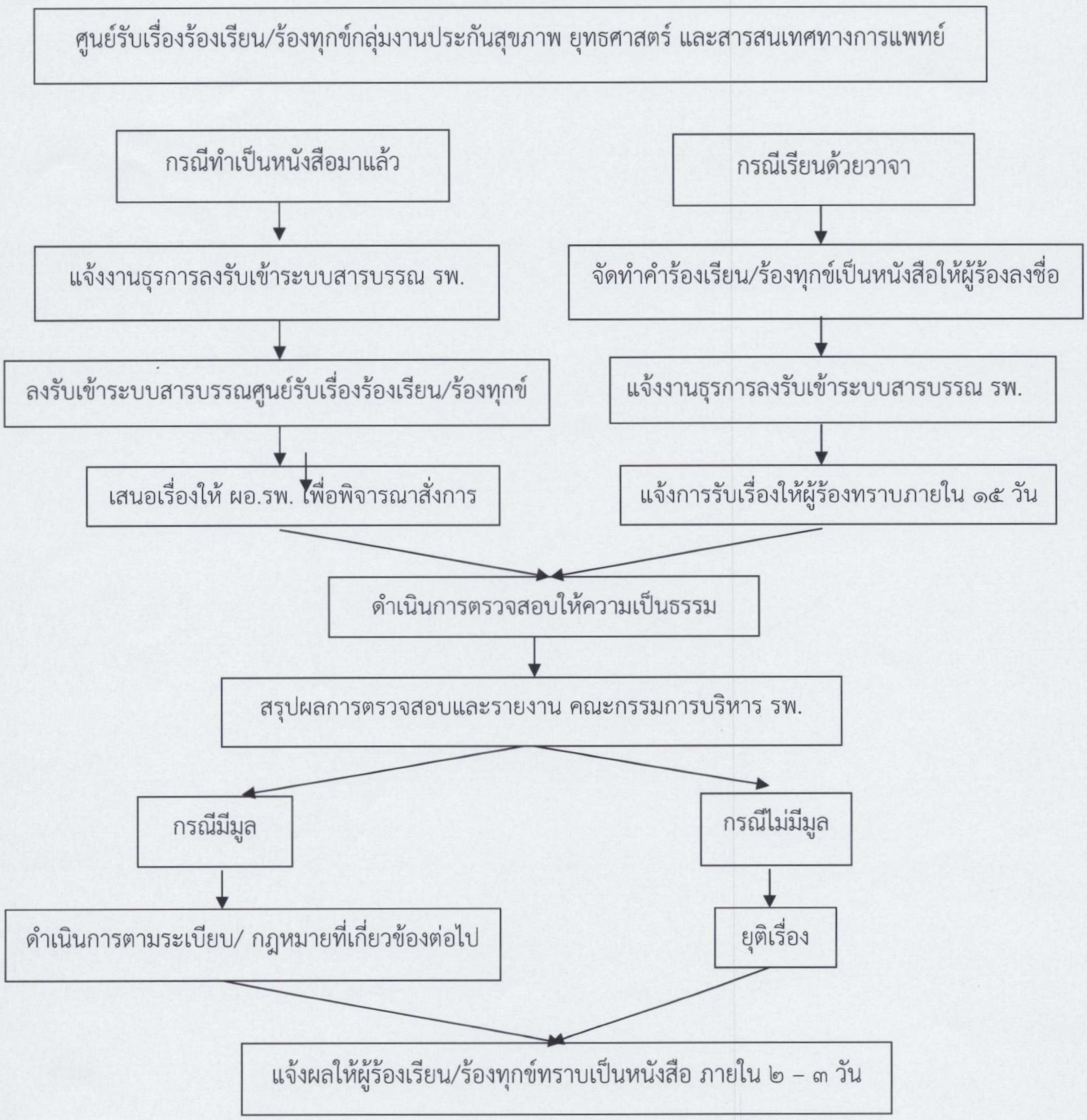
๘. แผนผังกระบวนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

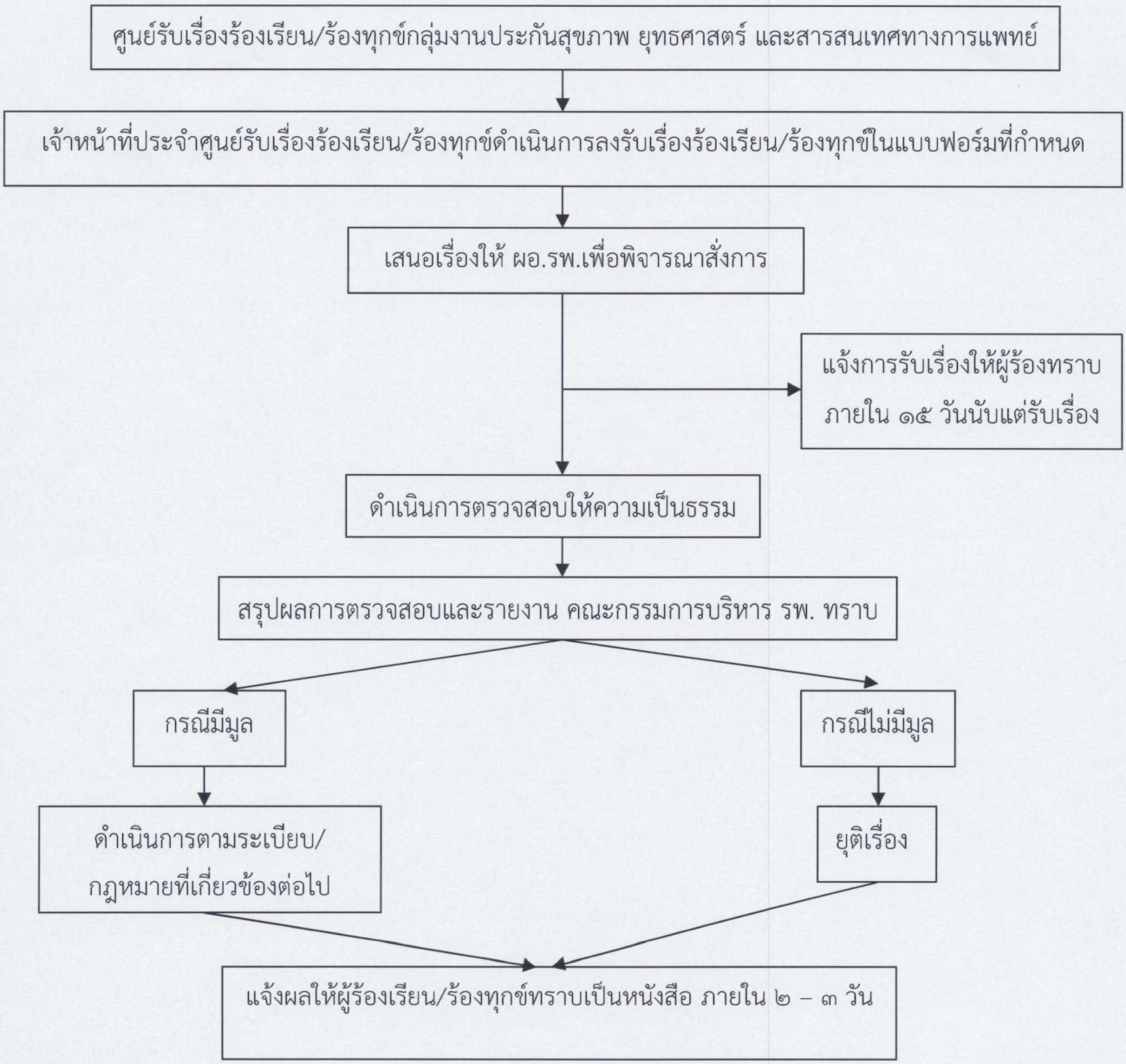
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์



CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	**โรงพยาบาลเจาะไอร้อง**	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : นางวรรณา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

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