



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเจาะไอร้อง โทร ๐๗๓-๕๔๔๐๗๓

ที่ นธ ๐๐๓๓.๑๓๐๕/๐๖๒

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเสนอแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

ตามที่ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง ให้ความสำคัญในการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้อง  
ทุกข์ เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และบุคคลในโรงพยาบาลเจาะไอร้องมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริตและ  
รับผิดชอบในหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆได้อย่าง  
เหมาะสมนั้น

ในการนี้ คณะกรรมการชมรมจริยธรรมโรงพยาบาล ได้มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง ปี ๒๕๖๗ และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ  
หน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

ว.ร.ค.

(นางวรรณมา นิโษะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายมาหะมะ เมาะมูลา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง



# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

## แนวทางการปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ผู้จัดทำ ..... (นางวรรณมา นิโษะ) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ผู้ทบทวน ..... (นางสินี นวนเปียน) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าพยาบาล	ผู้อนุมัติ ..... (นายมาหะมะ เมาะมูลา) ตำแหน่ง:ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง
--	---	--



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมุลา	

### 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

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### ๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สิ่งการต่อไป

### ๔. คำจำกัดความ



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เบอร์โทร ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล web.choairong.com สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน 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
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 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
๓. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ





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. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

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

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



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

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

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

๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยการติดบอร์ด

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕

วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้อยู่ดีเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยการติดบอร์ด ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ



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. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

### ๕.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านที่ประชุม อำเภอก หรือในชุมชน

๑.เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมประชุม รับเรื่อง

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใน

แบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ 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

๗.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





# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฉบับที่ ๑

หน้าที่ ๒/๑๓

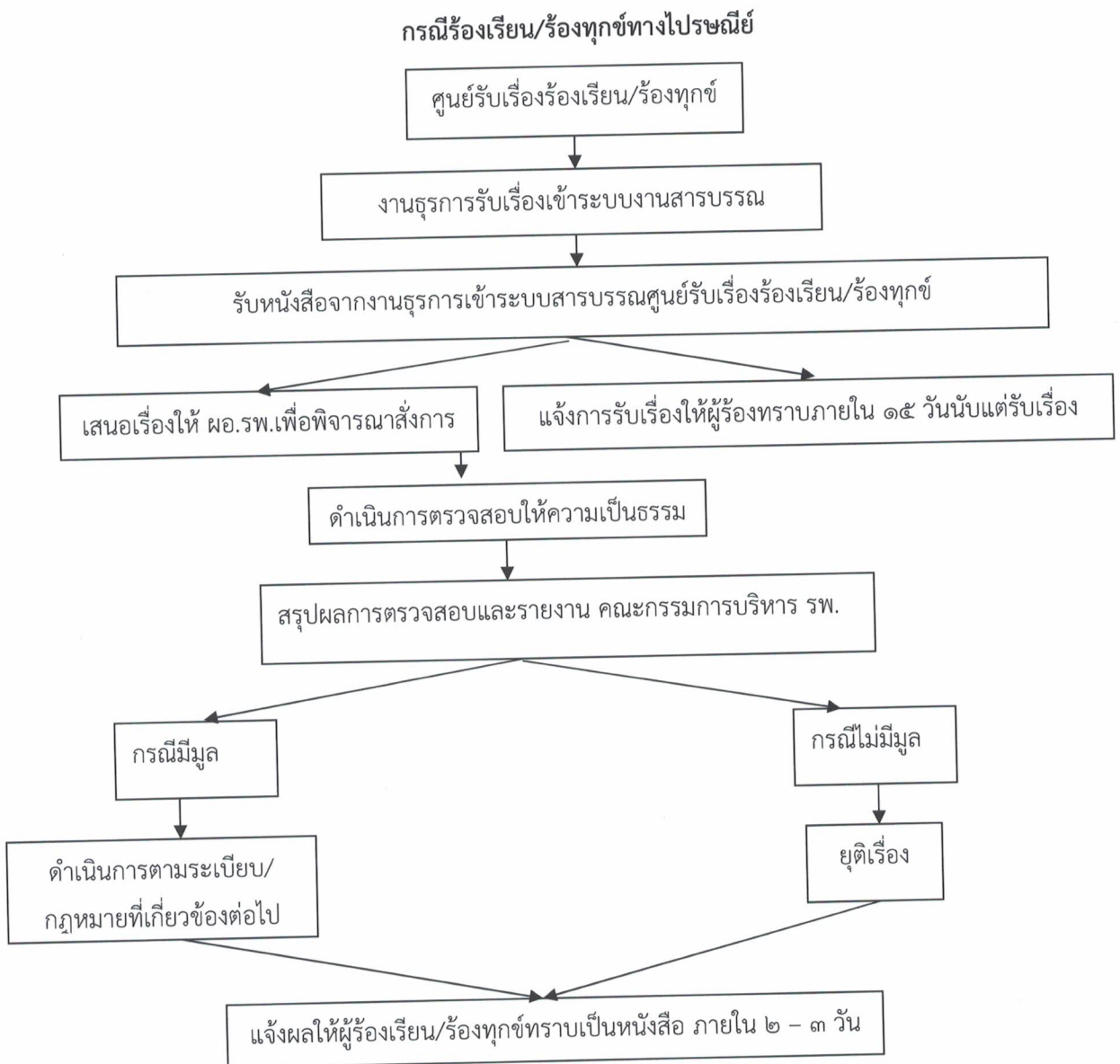
ปรับปรุง ครั้งที่ ๕

วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖

ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโษะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

## ๘.แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์







โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฉบับที่ ๑

หน้าที่ ๒/๑๓

ปรับปรุง ครั้งที่ ๕

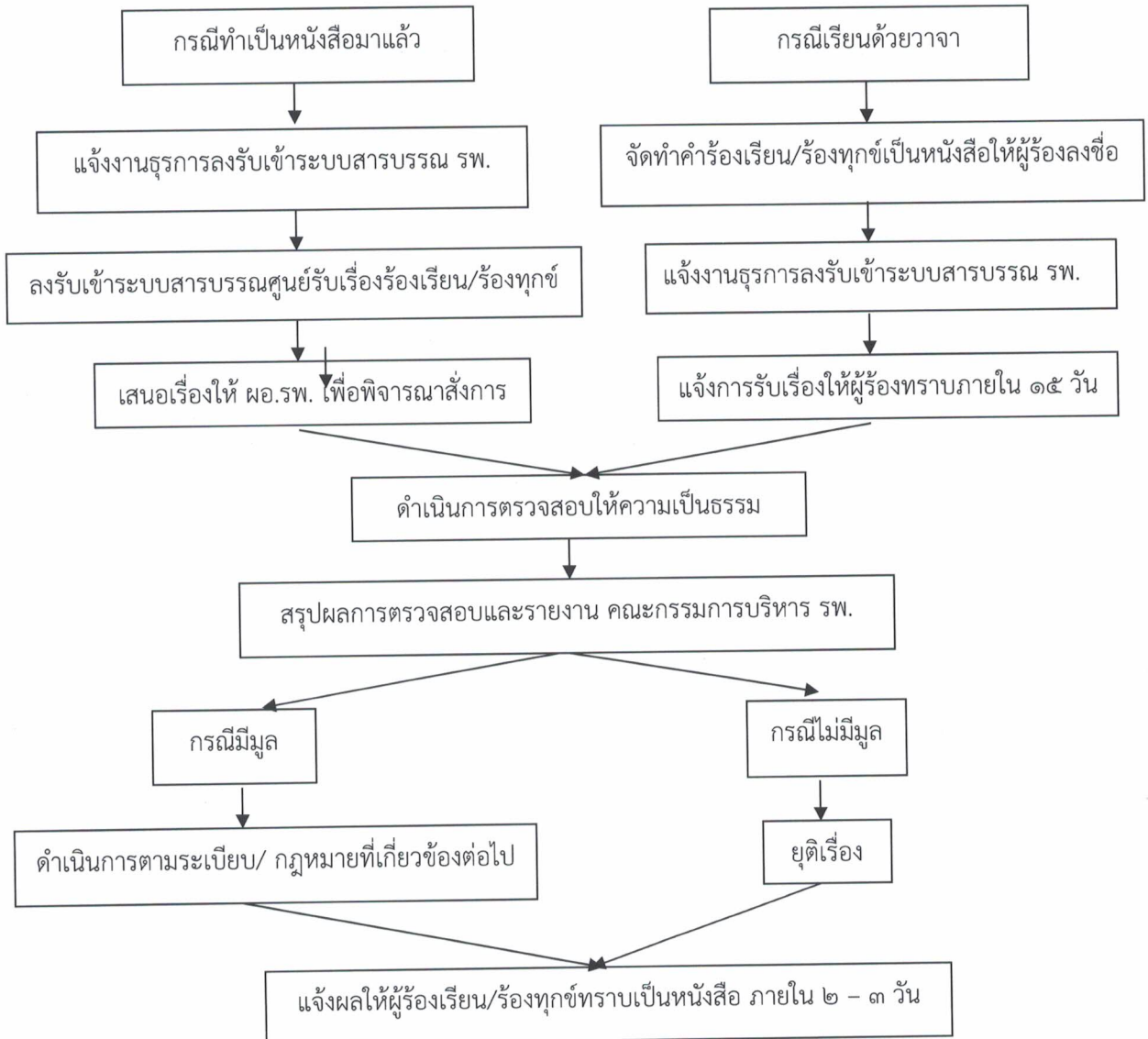
วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖

ผู้จัดทำ : นางวรรณ นิโษะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

## ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

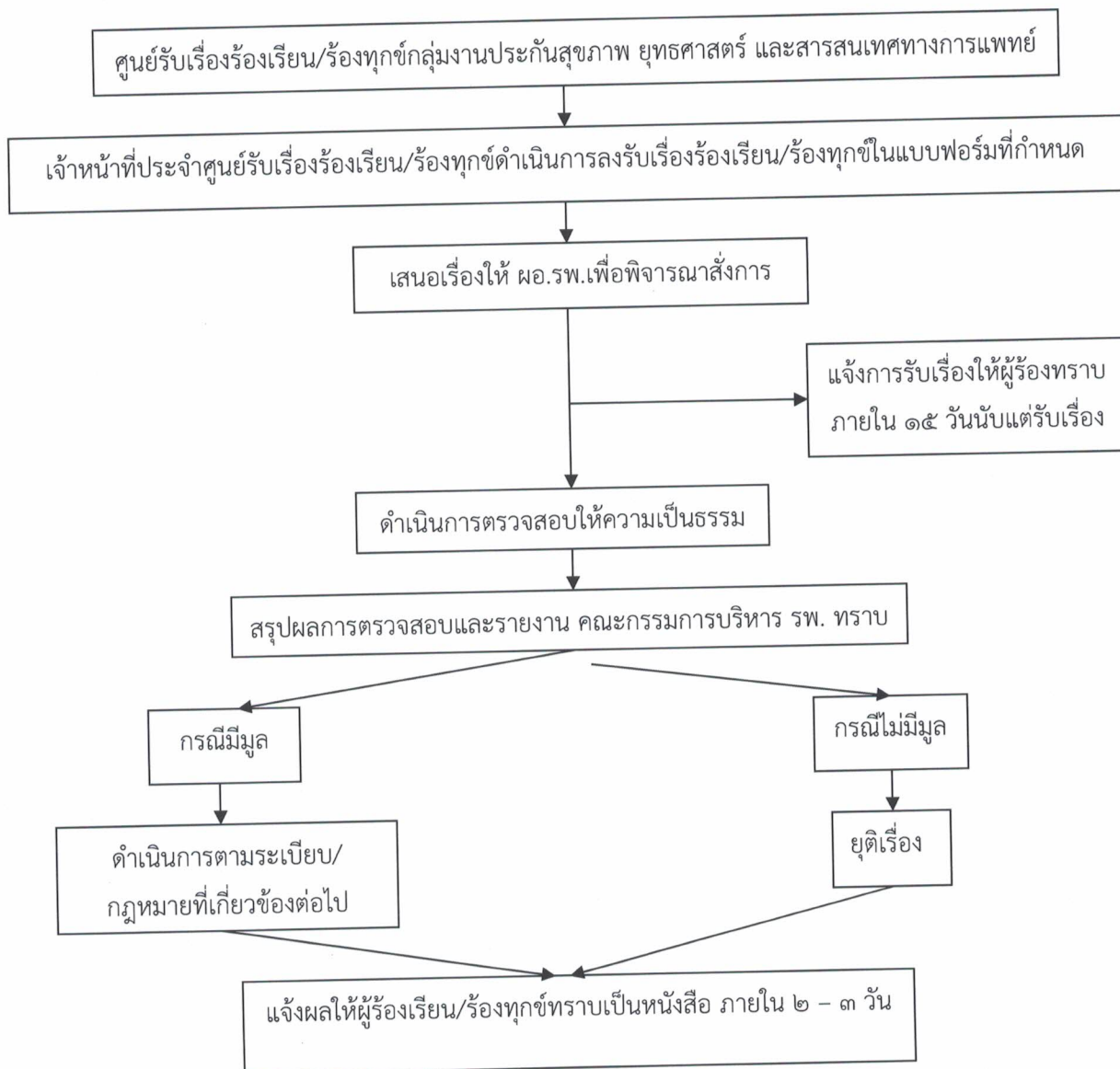




# โรงพยาบาลจระไอร่อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

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 ๒/๑๓

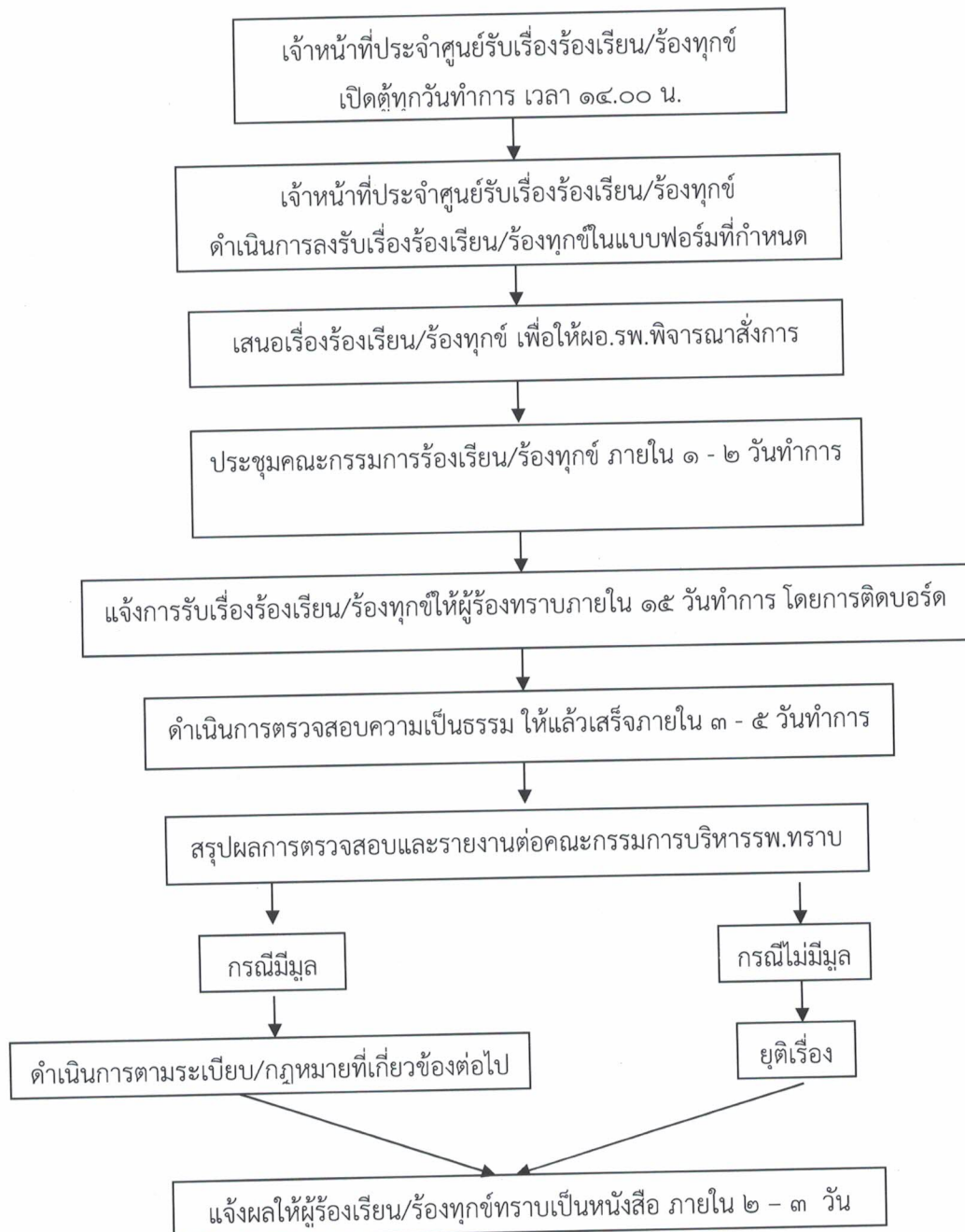
ปรับปรุง ครั้งที่ ๕

วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖

ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

## กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด

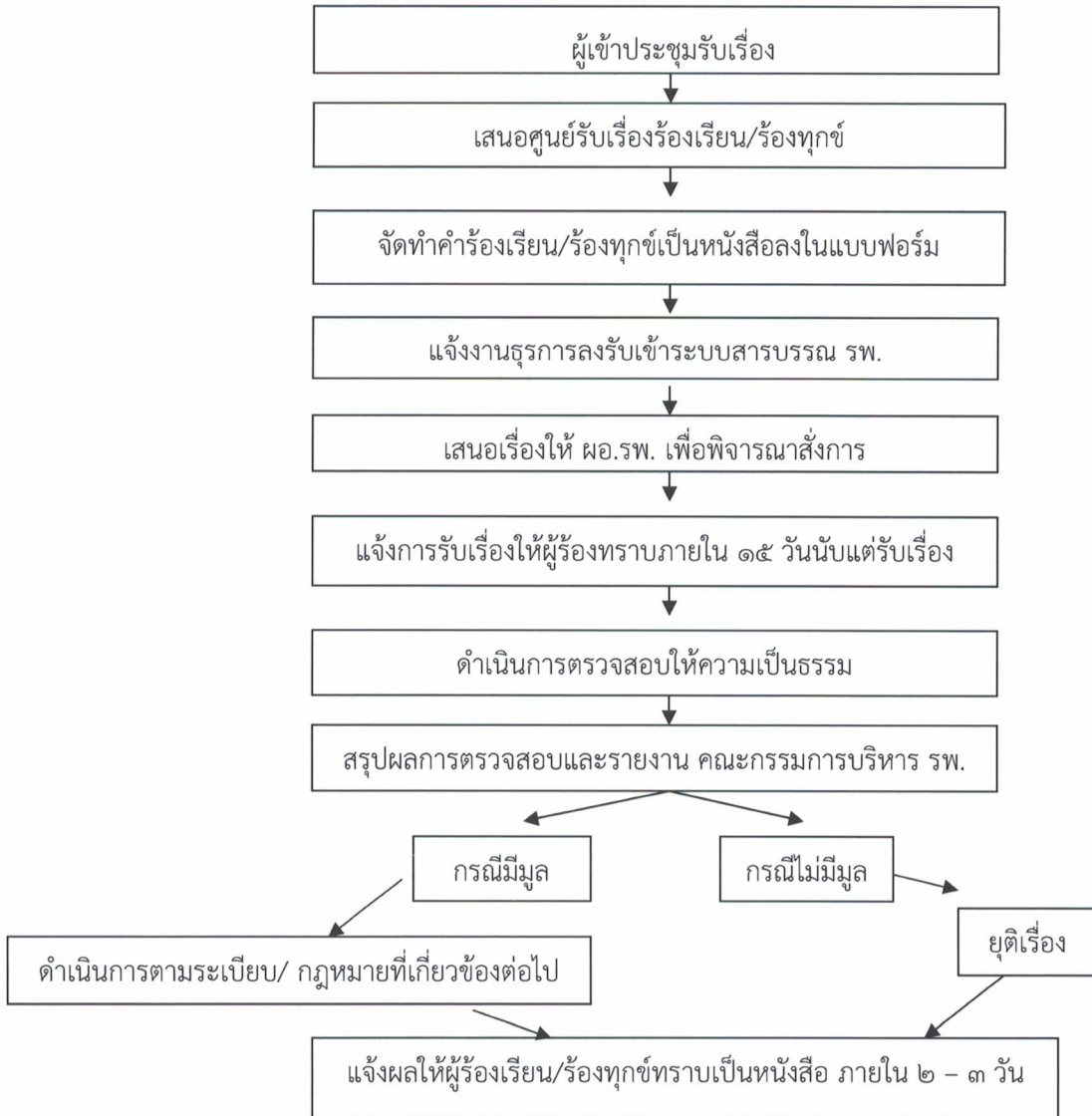




# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณานิ โยชะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

## กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน







# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฉบับที่ ๑


หน้าที่ ๒/๑๓

ปรับปรุง ครั้งที่ ๕

วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖

ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโซะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะไอร้อง ที่  ลง  
วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

## ๙.หน้าที่ประจำศูนย์

- ๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๔.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และ  
พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- 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 เดือน  
กรกฎาคม - กันยายน)
- ๑๑.หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๑๐.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และ  
ได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
- ๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

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



# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฉบับที่ ๑

หน้าที่ ๒/๑๓

ปรับปรุง ครั้งที่ ๕

วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖

ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมุลา

## 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    | ( ) บัณฑิต           | ( ) ห้องกายภาพ      |
| ( ) ห้องจ่ายกลาง           | ( ) ห้องซักฟอก       | ( ) ฝ่ายบริหาร       | ( ) อื่นๆ           |

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

เบอร์โทรศัพท์.....

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

๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้ตอบกลับ  
ในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ ดิชม

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



แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส  
 ตามประกาศโรงพยาบาลเจาะไอร้องจังหวัดนราธิวาส  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
 สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส


ชื่อกลุ่มงาน/งาน : โรงพยาบาลเจาะไอร้อง  
 วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗  
 หัวข้อ : ขอเสนอคู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง  
 ปีงบประมาณ ๒๕๖๗  
 รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....  
 .....  
 .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

  
 (นางวรรณ นีโซะ)

  
 (นายมาหะมะ เมาะมูลา)

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
 วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือเสาะรักษาการในตำแหน่ง  
 วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำขึ้นเผยแพร่ข้อมูล

  
 (นายบาสารี หะย้อแหว)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
 วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗