



คำสั่งโรงพยาบาลแม่อน

ที่ ๑๐๘ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ เป็นไป ด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง จากการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน ดังนี้

- | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|------------------|
| ๑. นายสมพล นามวงษา | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางจารุพันธ์ เกียรติประภาพร | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. น.ส.นงเยาว์ ประภามณฑล | ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๔. น.ส.อัญชลี พูลทาจักษ์ | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางลลิตา อินพรหม | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางปาริชาติ กริชนิกรกุล | ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๗. นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์ | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | เลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและการทุจริตด้านการ จัดซื้อ จัดจ้าง ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตาม ผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำ สถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสมพล นามวงษา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

ลำดับ	กรอบแนวทาง	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	มีหลักฐานแสดงช่องทางในการ รับร้องเรียนที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้สะดวกและไม่สิ้นเปลือง ค่าใช้จ่าย	กำหนดช่องทางในการรับร้องเรียนที่ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยผ่าน ช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเองโดยการเขียน ใบรับข้อร้องเรียน ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์/โทรสาร และทางเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลแม่อน	ทุกวัน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน
2.	คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียน 3.1 คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป 3.2 คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนำเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์โรงพยาบาล	มีการทบทวน ทุก 1 ปี	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน
3.	มีระบบการตอบสนองรายงานผล การดำเนินเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	มีการแสดงผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน	15 วัน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน
4.	กลไกการกำกับติดตาม	4.1 รายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข 4.2 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข 4.3 กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ประเด็น หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ให้ทำรายงาน สรุปผลต่อผู้บริหารเพื่อแสดงข้อเท็จจริงว่าใน รอบ นั้น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนำเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์โรงพยาบาล	- รายงานรอบ 6 เดือน ตัดยอด ณ วันที่ 28 กพ. - รายงานรอบ 12 เดือน ตัดยอด ณ วันที่ 31 กค.	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน
5.	การเผยแพร่ข้อมูลสรุปผลการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์	5.1 บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหาร รับทราบสั่งการและนำเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์ โรงพยาบาล	- รายงานรอบ 6 เดือน ตัดยอด ณ วันที่ 28 กพ. - รายงานรอบ 12 เดือน ตัด ยอด ณ วันที่ 31 กค.	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน

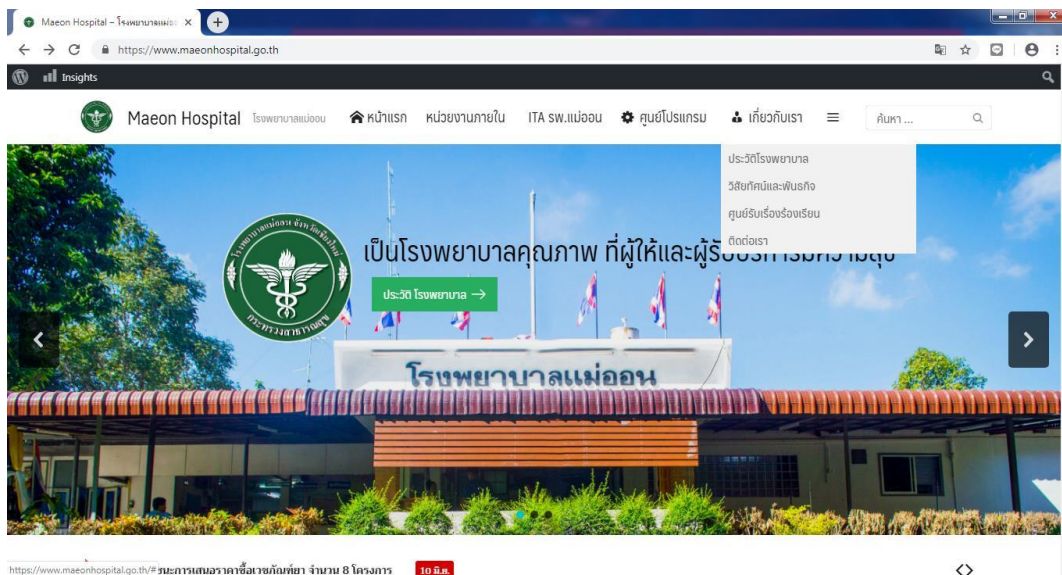
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและไม่สิ้นเปลือง โรงพยาบาลแม่อน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน คือ
 - ณ ห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล อาคารผู้ป่วยนอก เลขที่ 75 หมู่ 1 ตำบลบ้านสหกรณ์ อําเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50130
 - เขียนในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลแม่อน



2. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053880745-6

3. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน www.maeonhospital.go.th หัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



4. ทาง E-mail ของโรงพยาบาลแม่อน maeonhos@hotmail.com



**คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**โรงพยาบาลแม่ออน
อำเภอแม่ออน
จังหวัดเชียงใหม่**

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่อน

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
ประเภทของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
ระยะเวลาการให้บริการ	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ	4
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5
แบบใบรับเรื่องร้องเรียน	6

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและการบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตั้งอยู่ที่กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และ ลูกจ้างชั่วคราว ที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลแม่อน ได้กระทำความผิดทางวินัย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ การพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลแม่อน การบรรจุ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลแม่อน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนในสังกัดโรงพยาบาลแม่อน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

7. ประเภทของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

7.1 ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการและ ประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน ตัวอย่างเช่น

- การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่สุจริตหลายประการ

- การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่โปร่งใสหลายประการ

- การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยการกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนระดับตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายที่ไม่ชอบธรรม

7.2 ด้านวินัยข้าราชการ หมายถึง กฎ ระเบียบต่างๆ ที่ได้วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อเป็นการควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และเป็นกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น

- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติส่วนตัว

- การเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ที่มีตำแหน่งพิเศษ

- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนเบี้ยเลี้ยงเหมาจ่าย

7.2 ประเด็นความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือต่อหน่วยงาน

8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

9. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.1 การใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ที่ชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

9.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือ โรงพยาบาลแม่อน หรือบุคคลภายนอก

9.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล แม่อน

9.4 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ หาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

9.5 ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอ ที่จะทำการ สืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะ เรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสรระที่กฎหมายกำหนด ไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน
 - เรื่องร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อนว่า จะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

10. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

10.1 ขอบเขต

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของ โรงพยาบาลแม่อน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลออน โดย

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน
- ยื่นหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- ยื่นเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน

2. เว็บไซต์โรงพยาบาลแม่อน ที่ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” www.maeonhospital.go.th

3. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/สืบสวน/ สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน พิจารณาสั่งการ และแจ้งให้

ผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแม่อน

10.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลแม่อน โดย
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน
 - ยื่นหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน
 - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ www.maeonhospital.go.th
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6

2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งเรื่องให้

คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่อน เพื่อรับทราบ

4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานและจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

5. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน แจ้งให้ทราบภายใน 5 วัน

6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่ ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

7. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รายงานผลเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

9. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

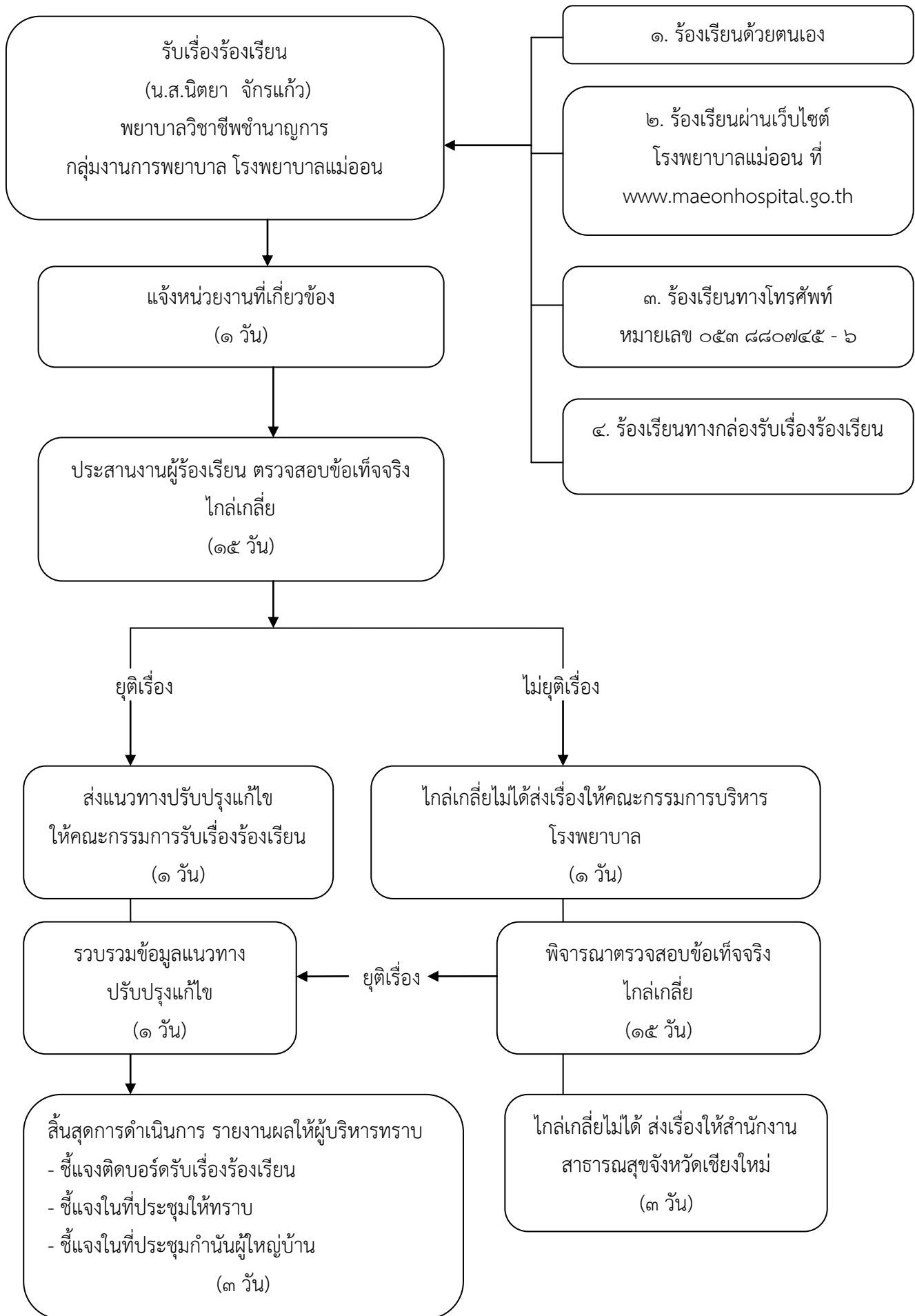
10. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และ จัดเก็บเรื่อง

11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ยื่นหนังสือร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ www.maeonhospital.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

12. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน





คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลแม่ออน

อำเภอแม่ออน

จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลแม่อน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อให้มั่นใจว่า
กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน
การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อ
ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่อน

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
ระยะเวลาการให้บริการ	2
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	2
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	2
การรายงานผล	2
มาตรฐานงาน	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
แบบใบรับข้อร้องเรียนทั่วไป	4

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและการบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตั้งอยู่ที่ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

6. ระยะเวลาการให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

7. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่อน ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรก รับข้อร้องเรียน จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล และมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการ รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอน ของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับ ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบการประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มารับ บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

8. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ครอบคลุม การร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การมาติดต่อ ด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำหรับรับข้อร้องเรียนของประชาชน หน่วยงาน และหน่วย บริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวอยู่ที่อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ งานห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล มีหัวหน้า งานห้องบัตรเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียน และติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ www.maeonhospital.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

10.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกการรับข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน วันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11.2 ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบเบื้องต้น

11.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแม่อน ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

13. การให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

13.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

13.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

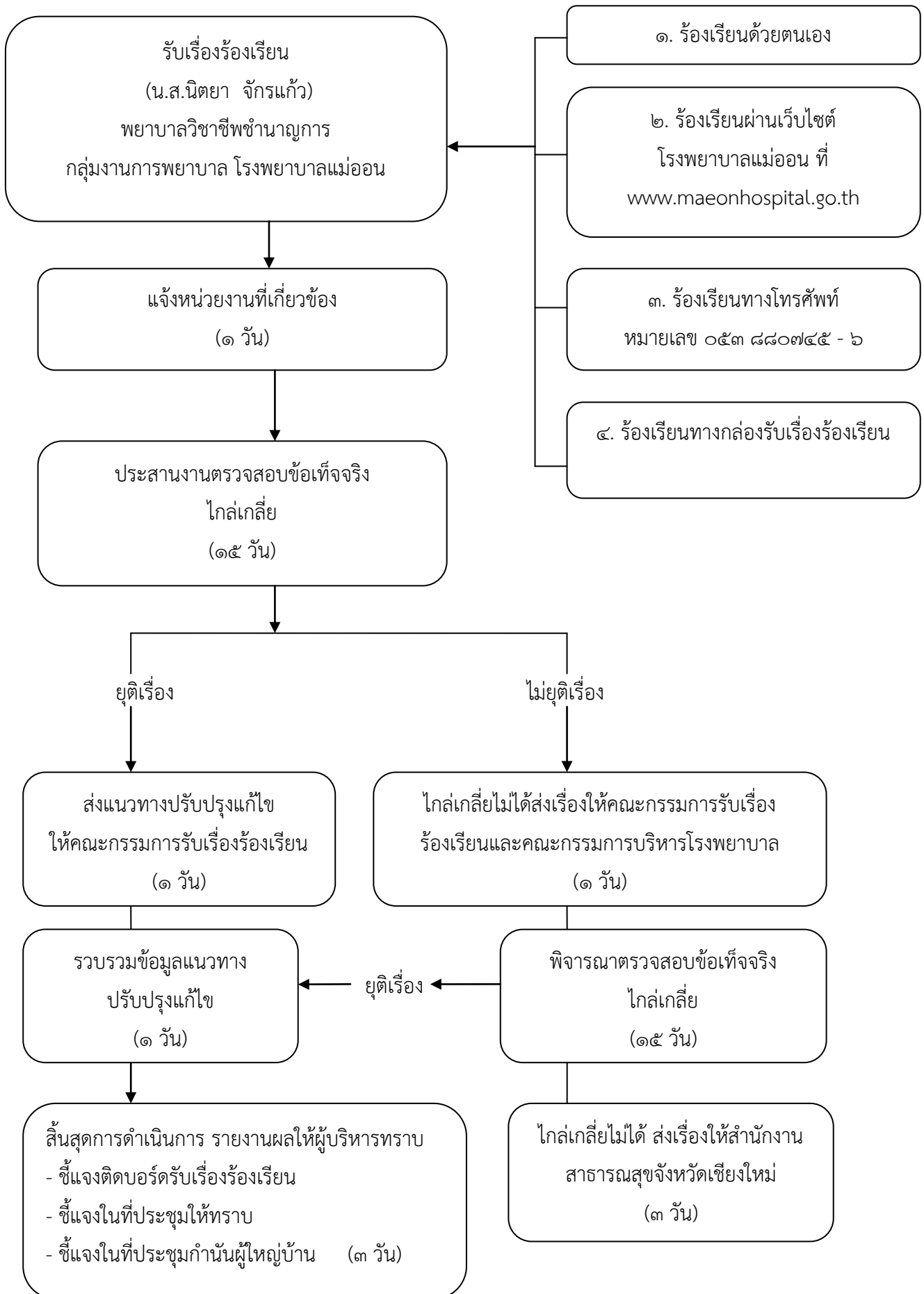
14. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือ เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง ทราบภายใน 15 วันทำการ

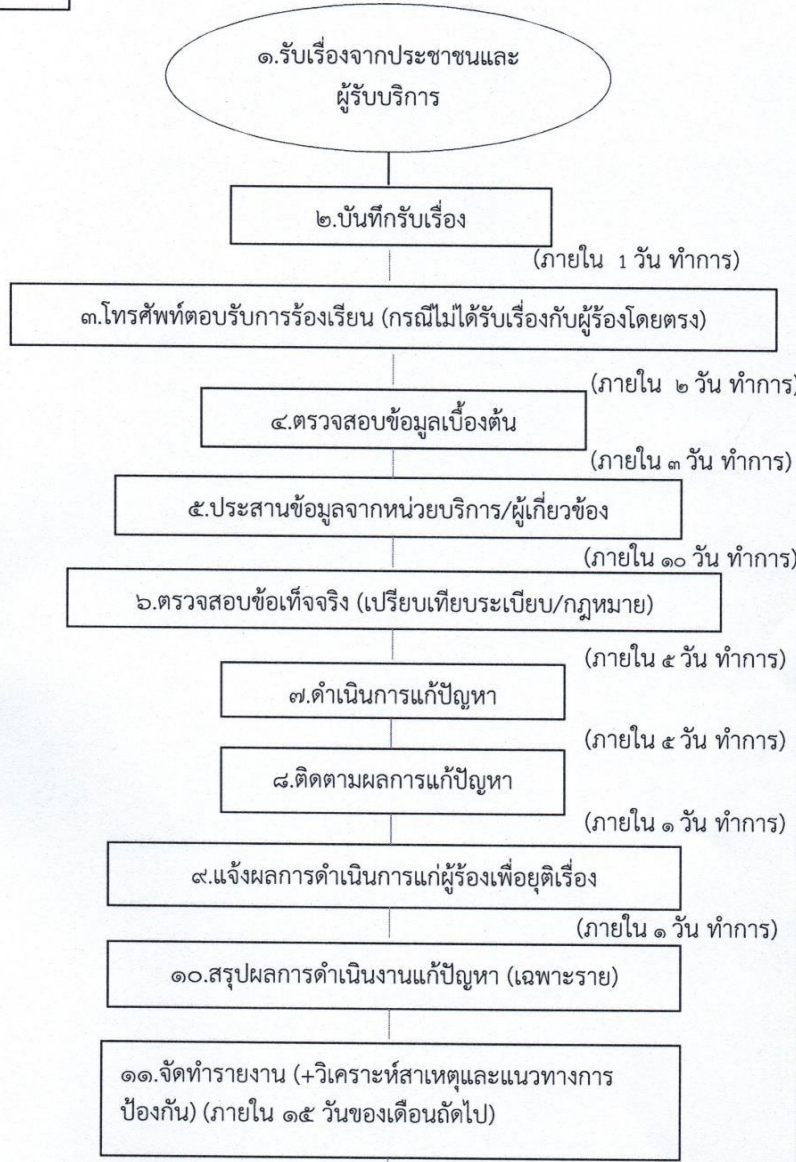
2. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

15. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน



กรณี ม.๔๑

-๔-



หมายเหตุ

๑.กระบวนการนี้แสดงการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไขปัญหา/การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

๒.โดยหลักการจะต้องแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว จะใช้ระยะเวลาตามการปฏิบัติงานจริง ซึ่งน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้

ความรับผิดชอบ

กรณี ม.๔๑ กลุ่มงาน ประกันรับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คณะกรรมการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ

แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ

