



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301.10/

วันที่ 7 ธันวาคม 2566

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ด้านการส่งเสริมความโปร่งใส นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน จึงขออนุมัติดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อขอใช้เป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามรายละเอียด ตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(นางสาวนิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

อนุมัติ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลแม่อน อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่อง ร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่อน

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
ระยะเวลาการให้บริการ	2
วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	4
ช่องทางการร้องเรียน	5
คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	6
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	7

## การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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 มีคุณธรรมหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### 3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตั้งอยู่ที่ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

### 5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ



## 6. ระยะเวลาการให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

## 7. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลแม่อน ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล และมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอน ของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบการประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## 8. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานให้แก่รัฐหรือในหน่วยงานของรัฐ เช่น ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางกรรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์

## 9. วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำหรับรับข้อร้องเรียนของประชาชน หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวอยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ งานห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล มีหัวหน้างานห้องบัตรเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียนและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทางและวิธีการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยเขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ <a href="http://www.maeonhospital.go.th">www.maeonhospital.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

## 10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลแม่อน โดย
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน
  - ยื่นหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน (เขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน)
  - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ [www.maeonhospital.go.th](http://www.maeonhospital.go.th)
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่อน 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. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

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 เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

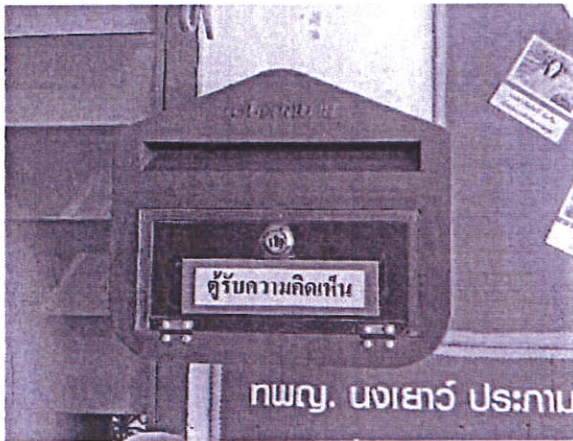




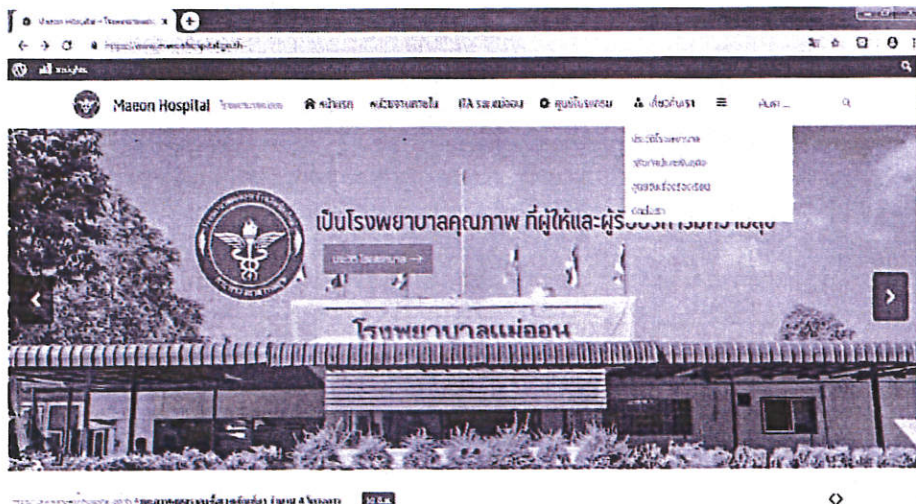


## 16. ช่องทางการร้องเรียน

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



2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053 880745 - 6
3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน [www.maeonhospital.go.th](http://www.maeonhospital.go.th) หัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



4. ร้องเรียนทาง E-mail ของโรงพยาบาลแม่อน [maeonhos@hotmail.com](mailto:maeonhos@hotmail.com)



คำสั่งโรงพยาบาลแม่ออน

ที่ ๒๘/๒๕๖๕

เรื่อง เปลี่ยนแปลงและแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน

.....

ตามคำสั่งโรงพยาบาลแม่ออน ที่ ๑๐๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำโรงพยาบาลแม่ออน นั้น

เนื่องจากประธานกรรมการได้เกษียณอายุราชการ และเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ด้านการจัดซื้อจัดจ้างจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน ดังนี้

- |                                |                                    |               |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|
| ๑. นายสมมิตร สิงห์ใจ           | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ออน | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางจารุพันธ์ เกียรติประภาพร | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ       |
| ๓. น.ส.นงเยาว์ ประภามณฑล       | ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ     | กรรมการ       |
| ๔. น.ส.อัญชลี พูลทาจักษ์       | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ      | กรรมการ       |
| ๕. นางลินดา อินพรหม            | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ      | กรรมการ       |
| ๖. นางปาริชาติ กริชนิกรกุล     | ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการพิเศษ       | กรรมการ       |
| ๗. นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์      | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | กรรมการ       |
| ๘. น.ส.นิตยา จักรแก้ว          | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ      | เลขานุการ     |

บทบาทหน้าที่

๑. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและการทุจริต ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

๒. เร่งรัด ติดตาม ผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

๓. จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

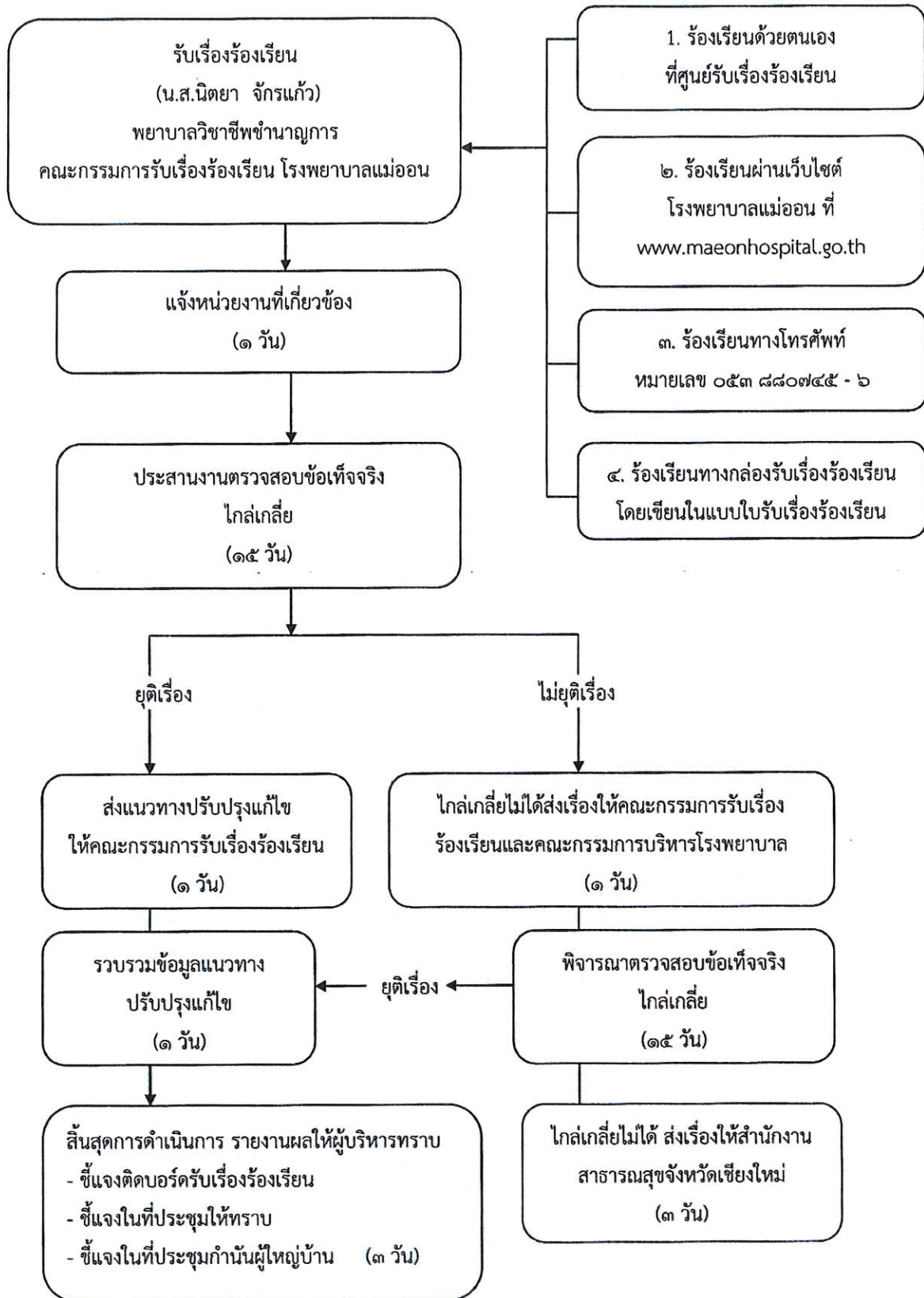
สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒๗

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล  
เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ออน

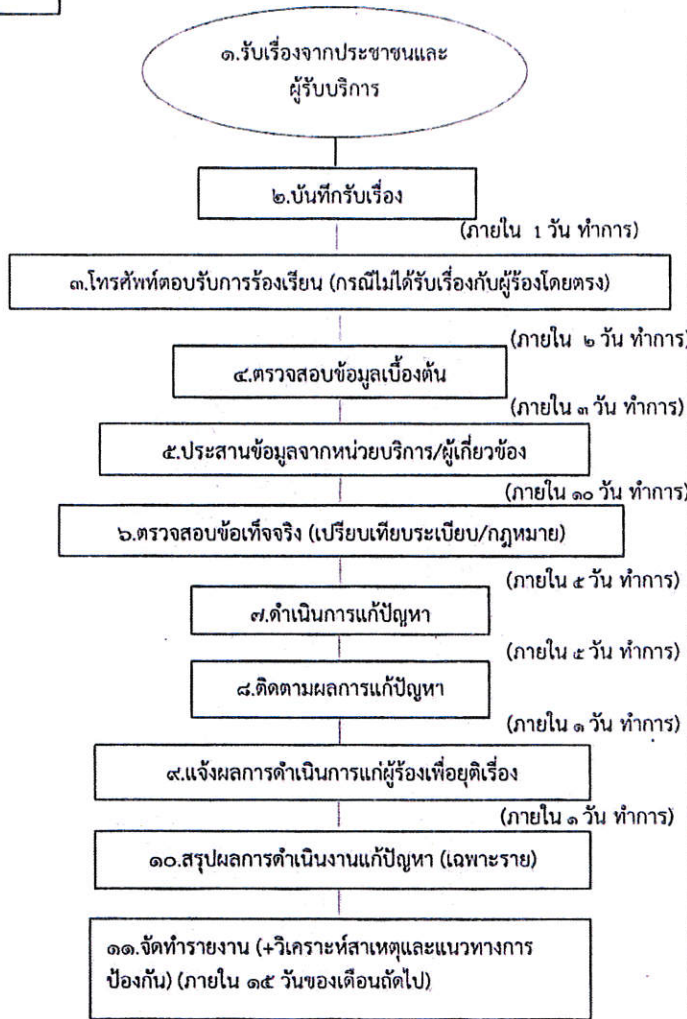
### 18. แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน





กรณี ม.๔๑

-๔-



**หมายเหตุ**

๑.กระบวนการนี้แสดงการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไขปัญหา/การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

๒.โดยหลักการจะต้องแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว จะใช้ระยะเวลาตามการปฏิบัติงานจริง ซึ่งน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้

ความรับผิดชอบ

กรณี ม.๔๑ กลุ่มงาน ประกัน

รับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงาน เกษีขกรรมและคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คณะกรรมการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ

แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแม่อน อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน



## สารบัญ

หน้า

หลักการและเหตุผล	1
ระยะเวลาการให้บริการ	2
วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ	2
การบันทึกข้อร้องเรียน การประสานหน่วยงานและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	3
การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	4
ช่องทางการร้องเรียน	6 5
แบบใบรับข้อร้องเรียน	7
คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	8

# การดำเนินงานแก้ไขปัญหากรณีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

## 1. หลักการและเหตุผล

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

และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ ซึ่งได้นำมาตรการทางวินัย ปกครอง มาใช้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาด โดยมอบหมายสำนักงาน ป.ป.ท. ให้แจ้งทุกหน่วยงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจริงจัง ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

## 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและการบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## 3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตั้งอยู่ที่ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

## 5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานในด้านการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และ ลูกจ้างชั่วคราว ที่เกี่ยวข้องกับ โรงพยาบาลแม่อน ได้กระทำความผิดทางวินัย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ การพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลแม่อน การบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบ ได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลแม่อน

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 ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน ตัวอย่างเช่น

- การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่สุจริตหลายประการ
- การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่โปร่งใสหลายประการ

- การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยการกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนระดับตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายที่ไม่ชอบธรรม

7.2 ด้านวินัยข้าราชการ หมายถึง กฎ ระเบียบต่างๆ ที่ได้วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อเป็นการควบคุมให้ ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น

- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติส่วนตัว
- การเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ที่มีตำแหน่งพิเศษ
- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนเบี่ยงเลียงเหมาจ่าย

7.2 ประเด็นความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือต่อหน่วยงาน

## 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 หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

9.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลแม่อน หรือบุคคลภายนอก

9.3 เป็นเรื่องที่ยังไม่ได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน

9.4 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

9.5 ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระโษระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

- เรื่องร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อนว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## 10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลแม่อน โดย

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

- ยื่นหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยเขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน

- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ [www.maeonhospital.go.th](http://www.maeonhospital.go.th)

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6

2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่อน เพื่อรับทราบ

4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

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. วิธีการร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำหรับรับข้อร้องเรียนของประชาชน หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวอยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ งานห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล มีหัวหน้างานห้องบัตรเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียนและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ยื่นหนังสือเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยเขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ <a href="http://www.maeonhospital.go.th">www.maeonhospital.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

## 12. การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือ เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง ทราบภายใน 15 วันทำการ

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



### 13. ช่องทางการร้องเรียน

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



2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053 880745 - 6
3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน [www.maeonhospital.go.th](http://www.maeonhospital.go.th) หัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



4. ร้องเรียนทาง E-mail ของโรงพยาบาลแม่อน [maeonhos@hotmail.com](mailto:maeonhos@hotmail.com)





คำสั่งโรงพยาบาลแม่อน

ที่ ๒๘/๒๕๖๕

เรื่อง เปลี่ยนแปลงและแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

.....

ตามคำสั่งโรงพยาบาลแม่อน ที่ ๑๐๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำโรงพยาบาลแม่อน นั้น

เนื่องจากประธานกรรมการได้เกษียณอายุราชการ และเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้างจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน ดังนี้

๑. นายสมมิตร สิงห์ใจ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน	ประธานกรรมการ
๒. นางจารุพันธ์ เกียรติประภาพร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. น.ส.นงเยาว์ ประภามณฑล	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. น.ส.อัญชลี พูลทาจักษ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางลินดา อินพรหม	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางปาริชาติ กริชนิกรกุล	ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๘. น.ส.นิตยา จักรแก้ว	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและการทุจริตด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

๒. เร่งรัด ติดตาม ผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

๓. จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒๗

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล  
เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

### 15. แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

