



# คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการซื้อร้องเรียน

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

โรงพยาบาลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
ขอบเขตการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการซื้อโรงเรียน	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
ระยะเวลาดำเนินการ	๔
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๔
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๕
เอกสารประกอบ	๖

## ปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ๑. หลักการและเหตุผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) บรรลุภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) ยุทธศาสตร์ที่ ๔ บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลแม่ลาน้อยจึงได้ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. ขอบเขตการจำกัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลแม่ลาน้อย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบ การบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไข

### ๓. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่ลาน้อย

#### ๔. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้าน

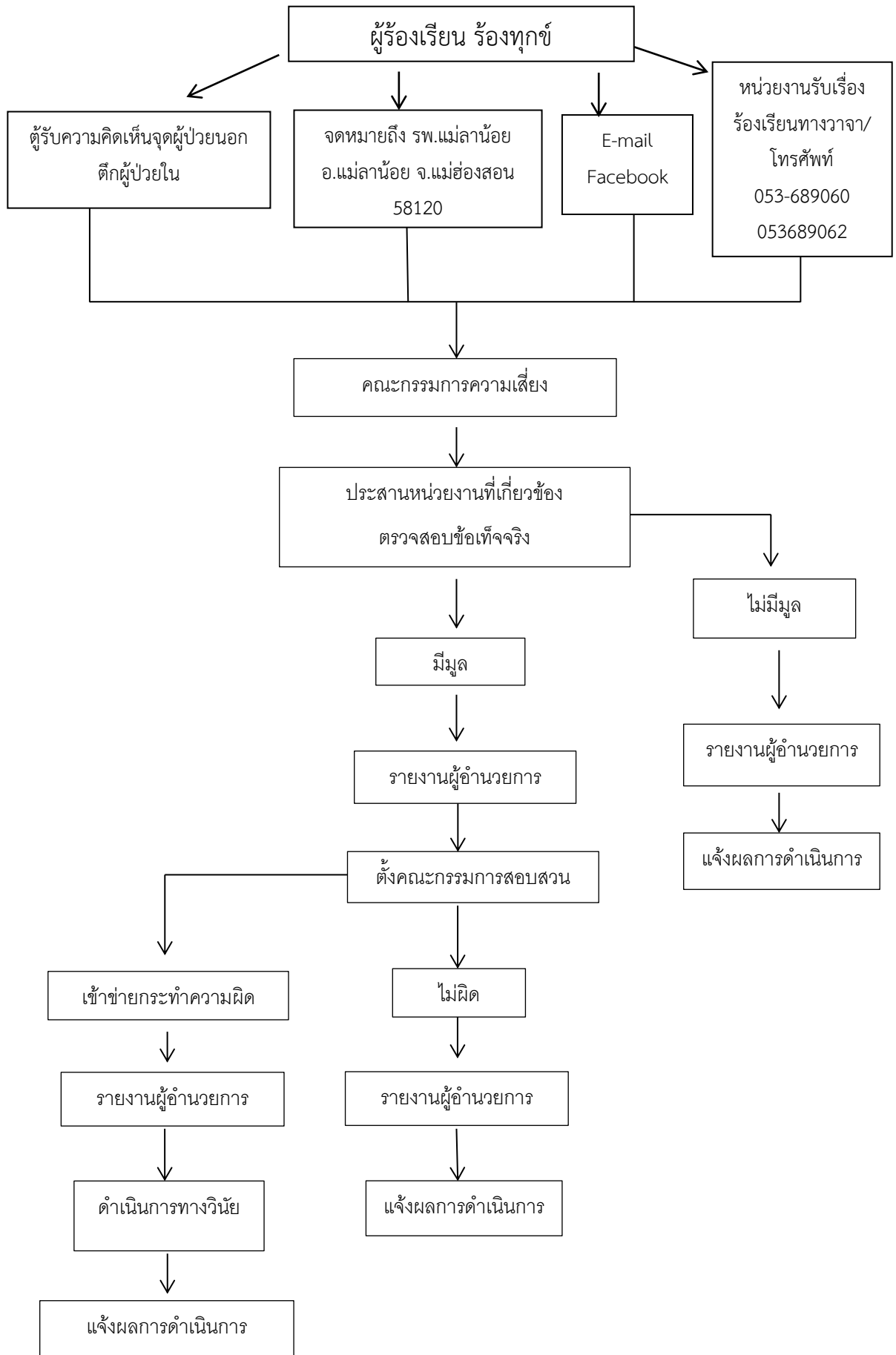
ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ล่าน้อยผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อ ด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว กระทำคามผิดทางวินัยหรือมีพฤติการณ์สื่อถึงการทุจริต หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนทำให้ราชการเสียหาย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับราชการหรือเรื่องส่วนตัว

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



## ๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลแม่ลาน้อย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบและรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่ลาน้อย รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข โรงพยาบาลแม่ลาน้อย รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ
๔. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลแม่ลาน้อย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

## ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	ประเภท	เวลาในการดำเนินการ
๑.	ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อ ขอเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล	ไม่เกิน ๓ วันทำการ
๒.	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลแม่ลาน้อย	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
๓.	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลแม่ลาน้อย	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้นๆ

## ๘. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงาน สารบรรณลงเลขรับหนังสือ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวันราชการโดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน	ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงาน สารบรรณลงเลขรับหนังสือ

## ๙. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. ใชถอยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ขอให้จริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนขอเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งใหญ่ติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยง อันอาจจะเกิดการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## ๑๐. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๘๙๐๖๐, ๐๕๓-๖๘๙๐๖๒

๒. หมายเลขโทรสาร ๐๕๓๖๘๙๐๖๒

๓. ผู้รับความคิดเห็นตั้งอยู่ที่ตึกผู้ป่วยนอก และตึกผู้ป่วยใน

๔. Face Book โรงพยาบาลแม่ลาน้อย

๕. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ ทางกรกแพทยโรงพยาบาลแม่ลาน้อย

# เอกสารประกอบ



แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลแม่ลาน้อย HOIR NO.....  
 เหตุการณ์เกิดวันที่.....เวลา.....วันที่เขียนรายงาน.....  
 หน่วยงานผู้พบเหตุการณ์.....หน่วยงานที่เกิดเหตุการณ์.....  
 บรรยายเหตุการณ์ ( ไม่พอด้านหลัง).....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

กิจกรรมการแก้ไขเบื้องต้น

แก้ไขไม่ได้ ( ประสานหน่วยงานแล้วแก้ไขไม่ได้ / ส่ง RM )  แก้ไขได้ เสร็จสิ้นในวันที่.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ระดับความรุนแรงด้านคลินิกและด้านยา	A	B	C	D	E	F	G	H	I
------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ระดับความรุนแรงด้านทั่วไป	1	2	3	4	5
---------------------------	---	---	---	---	---

ที่ประเมินได้ระดับนี้เพราะ.....

ลงชื่อ.....ผู้พบ / รายงาน  
 (.....)

หัวหน้ากลุ่มงานรับทราบ

ลงชื่อ..... หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน

เหตุการณ์เคยเกิดในกลุ่มงานหรือไม่

ข้อเสนอแนะของหัวหน้ากลุ่มงาน

ไม่เคย  เคย ครั้งที่.....

.....

ความต้องการหน่วยงาน  เปิดเผยได้  ลับ

.....

สำหรับงานบริหารความเสี่ยง รายงานไปที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล  คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ผ่านหน่วยงานหลัก.....

นำเข้าทีมนำ  ทีมคร่อมสายงาน  หน่วยงาน.....วันที่.....

ประเภทอุบัติการณ์

ทางคลินิก  ระบบยา  การป้องกันควบคุมการติดเชื้อ  สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในโรงพยาบาล

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยต่อเจ้าหน้าที่  อื่นๆ เช่น สิทธิผู้ป่วย/พฤติกรรมบริการ/ เครื่องมือ ฯลฯ

อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเป็นอุบัติการณ์  เกิดขึ้นใหม่  เคยเกิดมาแล้ว ครั้งที่.....

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....  
.....  
.....  
.....

สถานะของเรื่อง.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....  
.....  
.....  
.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/ผู้บันทึก

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ มส.0032.303/.....

โรงพยาบาลแม่ลาน้อย

อ.แม่ลาน้อย จ.แม่ฮ่องสอน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่โรงพยาบาลแม่ลาน้อย ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลแม่ลาน้อย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม  
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปโดย

.....  
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุพรรณษา ศรีชุ่มจิตร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแม่ลาน้อย

โรงพยาบาลแม่ลาน้อย

โทร 053 689-๐๖๐

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลแม่ลาน้อย  
ตามประกาศโรงพยาบาลแม่ลาน้อย  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลแม่ลาน้อย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่ลาน้อย	
<p><b>ชื่อหน่วยงาน :</b> โรงพยาบาลแม่ลาน้อย</p> <p><b>วัน/เดือน/ปี :</b> ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔</p> <p><b>หัวข้อ :</b> ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p> <p>๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน</p> <p><b>รายละเอียดข้อมูล</b></p> <p>๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p> <p>๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>ณริศา ใจแก้ว (นางสาวณริศา ใจแก้ว)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๓๐ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>สุพรรณษา ศรีชุ่มจิตร (นางสาวสุพรรณษา ศรีชุ่มจิตร)</p> <p>ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ</p> <p>วันที่ ๓๐ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>เมธาวิ ศรีไฉ</p> <p>(นายเมธาวิ ศรีไฉ)</p> <p>ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>วันที่ ๓๐ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔</p>	