



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองวัวซอ โทร. ๐-๔๒๒๘-๕๘๙๖ ต่อ ๑๑๓

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๓

วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ

### ความเป็นมา

อ้างถึง เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่ง กระทรวงสาธารณสุขมีการขับเคลื่อนการดำเนินการตาม มาตรการ ๓ ป ๑ ค (ปลูก/ปลุกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และ เครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี

### ข้อพิจารณา

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการด้าน ITA ของโรงพยาบาลหนองวัวซอ สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของการประเมิน โรงพยาบาลหนองวัวซอ จึงขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองวัวซอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://nws hospital.com/๒๐๑๘> โรงพยาบาลหนองวัวซอ องค์กรคุณธรรม (ITA) เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองวัวซอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังแบบเอกสาร/ไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวปฐมวรรณ กรพันธ์)  
เจ้าพนักงานพัสดุ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ

- ทราบ  
 อนุญาตเผยแพร่  
 ไม่อนุญาต (เหตุผล) .....

(นายปรกรณ์ จารักษ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัว



คู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

**(Complaint Management Standard Operation Procedure)**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โรงพยาบาลหนองบัวซอ



## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองวัวซอ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองวัวซอได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลหนองวัวซอ ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลหนองวัวซอ

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๓
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลหนองบัวชอ	๓
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองบัวชอ	๗
กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน	๘
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๙
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลหนองบัวชอ	๑๐
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	๑๑
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	๑๒
ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๑๓
บรรณานุกรม	๑๔

## คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

### โรงพยาบาลหนองวัวซอ

ด้วยโรงพยาบาลหนองวัวซอ มีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล ซึ่งมีบุคลากรและผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ให้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางกายภาพ โดยที่มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้โรงพยาบาลหนองวัวซอ มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอราคาในขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากหน่วยจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ในโรงพยาบาลหนองวัวซอ เช่น กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานทันตกรรม โดยมีข้อเรียนและข้ออุทธรณ์ในปี ๒๕๖๕ โรงพยาบาลหนองวัวซอ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

#### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลหนองวัวซอ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลหนองวัวซอ

#### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองวัวซอ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองวัวซอ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอทราบ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

#### ๓. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลหนองวัวซอ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล









“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอ” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลหนองวัวซอ ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่ฯ”	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ”	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“หน่วยงาน”	ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลหนองบัวซอ
“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน”	ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
“หน่วยงานภายนอก”	หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลหนองบัวซอ
“ระดับข้อร้องเรียน”	เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลหนองบัวซอ	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลหนองบัวซอชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองบัวซอ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลหนองบัวซอ	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองบัวซอ	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลหนองบัวซอ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน รพ.หนองวัวซอ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					1 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม		
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓					ประจำเดือน		
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

1 วันทำการ

10 วันทำการ

ประจำเดือน

ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

#### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ ดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน



**(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ ๑** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลหนองวัวซอ
- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ ๒** เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ ๓** เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/ สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ ๔** เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลหนองวัวซอ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองวัวซอ

**(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลหนองวัวซอ มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลหนองวัวซอ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลหนองวัวซอ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

**(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ กลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะ ตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### **(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอ ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอ หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอ หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลหนองวัวซอ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานีทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

### **(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอ  
เจ้าหน้าที่

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ  
กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานประกันฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน  
จากนั้นจะนำข้อมูลวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียน  
ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะ  
กรรมการบริหารโรงพยาบาลหนองวัวซอ เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาการดำเนินการ  
แก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากเพิ่มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปร้องเรียนกรม  
หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานประกันฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

**๕.ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองวัวซอ**

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การรักษาพยาบาล	๑	๑	๑๐๐	๐	๐
คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
พฤติกรรมให้บริการ	-	-	-	-	-
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-
- ร้องเรียนองค์กร	-	-	-	-	-
- ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-	-
ทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑</b>	<b>๑</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

แหล่งข้อมูล : งานประกันสุขภาพ, ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลหนองวัวซอ ได้รับเรื่องร้องเรียนในการรักษาพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง และพฤติกรรม  
การให้บริการ ๑ เรื่อง แล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วทั้ง ๒ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐% ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง/การ  
ร้องเรียนองค์กร /ความประพฤติส่วนตัว ไม่มีเรื่องร้องเรียน

หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองวัวซอ ได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่อง  
ร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา สื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้  
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาลหนองวัวซอเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ  
ให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในโรงพยาบาลหนองวัวซอ ได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติ  
ภารกิจในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

## ๖. กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน

๑.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และไม่ยอมให้ประชาชนที่มาเข้ารับบริการทางการแพทย์ เข้ามาจอดรถยนต์ภายในที่จอดรถของโรงพยาบาล ทำให้ประชาชนไม่พอใจ และได้โต้เถียงกันอย่างรุนแรง ซึ่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้ใช้ถ้อยคำหยาบคายต่อประชาชน จึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือว่าเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ซึ่งสามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ภายใน ๑๕ วันทำการ



๒.ผู้รับบริการทางการแพทย์ได้เข้ารับการผ่าตัดทำหมันหญิง หลังจากผ่านไประยะเวลาหนึ่ง ปรากฏว่า ผู้รับบริการดังกล่าวตั้งครรภ์ จึงเป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียน

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นการเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด ถือเป็นข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี พิจารณาเยียวยาให้ความช่วยเหลือต่อไป ไม่เกินระยะเวลา ๖๐ วันทำการ



๓.การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจัดซื้อจัดจ้างใกล้เคียงกับยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการหรือคู่ค้าไม่ได้รับความเป็นธรรม ถือว่าเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม จึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นการร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ถือเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป พิจารณายกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างในคราวนั้นไป



## ๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมาย

ประกอบด้วย

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

## พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมีได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

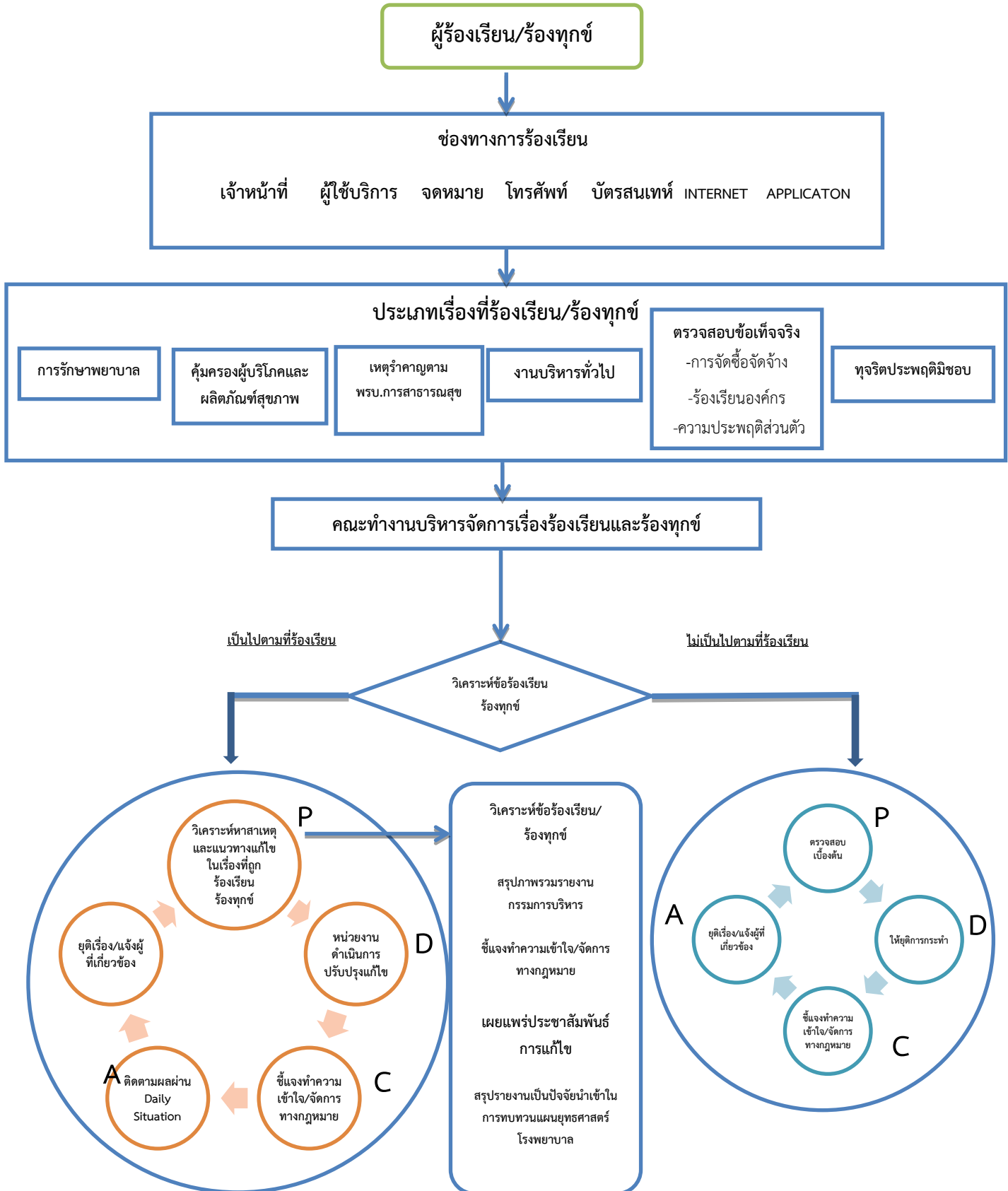
ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

## พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

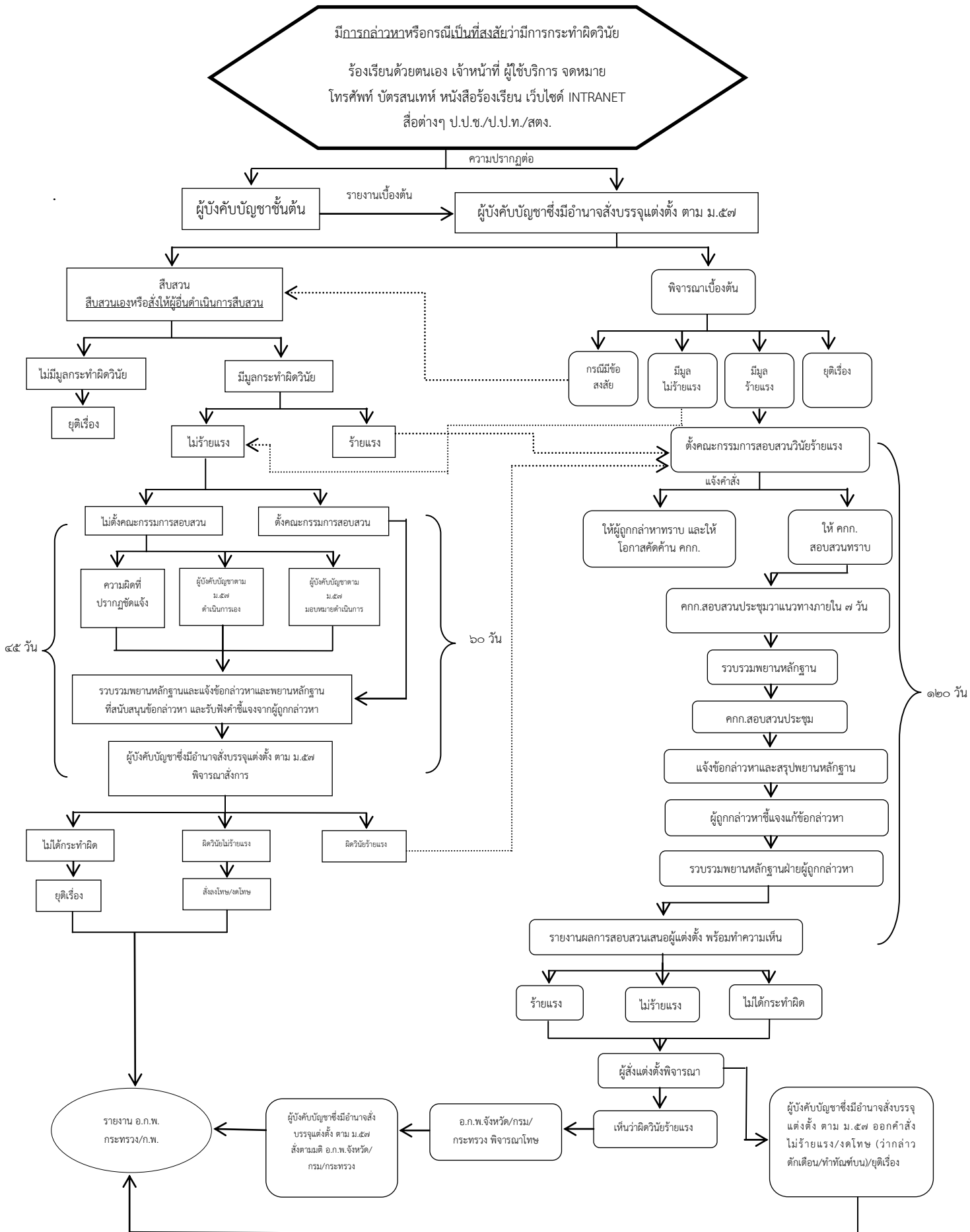
### ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลหนองวัวซอ



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของโรงพยาบาลหนองบัวซอ



### ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย



มีกรกล่าวหาหรือกรณีเป็นที่สงสัยว่ามีการกระทำผิดวินัย  
ร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการ จดหมาย  
โทรศัพท์ บัตรสนทนา หนังสือร้องเรียน เว็บไซต์ INTRANET  
สื่อต่างๆ ป.ช.ช./ป.ป.ท./สตง.

ความปรากฏต่อ

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

รายงานเบื้องต้น

ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุแต่งตั้ง ตาม ม.๕๗

สืบสวน  
สืบสวนเองหรือสั่งให้ผู้อื่นดำเนินการสืบสวน

พิจารณาเบื้องต้น

ไม่มีมูลกระทำผิดวินัย

มีมูลกระทำผิดวินัย

กรณีมีข้อสงสัย

มีมูล ไม่ร้ายแรง

มีมูล ร้ายแรง

ยุติเรื่อง

ยุติเรื่อง

ไม่ร้ายแรง

ร้ายแรง

ตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรง

แจ้งคำสั่ง

ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ และให้โอกาสคัดค้าน คก.

ให้ คก.สอบสวนทราบ

คก.สอบสวนประชุมวางแผนภายใน ๗ วัน

รวบรวมพยานหลักฐาน

คก.สอบสวนประชุม

แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน

ผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงแก้ข้อกล่าวหา

รวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา

รายงานผลการสอบสวนเสนอผู้แต่งตั้ง พร้อมทำความเห็น

ร้ายแรง

ไม่ร้ายแรง

ไม่ได้กระทำผิด

ผู้สั่งแต่งตั้งพิจารณา

เห็นว่าผิดวินัยร้ายแรง

ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุแต่งตั้ง ตาม ม.๕๗ ออกคำสั่ง ไม่ร้ายแรง/งดโทษ (ว่ากล่าวตักเตือน/ทำทัณฑ์บน)/ยุติเรื่อง

รายงาน อ.ก.พ. กระทรวง/ก.พ.

ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุแต่งตั้ง ตาม ม.๕๗ สั่งตามมติ อ.ก.พ.จังหวัด/กรม/กระทรวง

อ.ก.พ.จังหวัด/กรม/กระทรวง พิจารณาโทษ

๔๕ วัน

๖๐ วัน

๑๒๐ วัน



โรงพยาบาลหนองบัวลำภู | nongbua

Not secure | nwshospital.com/2018/appeal.php

## ติดต่อร้องเรียน ผอ.

พื้นที่สำหรับประชาชนผู้มารับบริการทางโรงพยาบาลต้องการแจ้งร้องเรียนถึง ผอ.โรงพยาบาล

### ข้อตกลงร้องเรียน

1. การส่งข้อความการร้องเรียนต้องเป็นความจริง
2. การร้องเรียนเรื่องที่เป็นเท็จจะมีความผิดทาง พรบ.คอมพิวเตอร์

### รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน

ERROR for site owner: Invalid site key

reCAPTCHA  
Privacy - Terms

↑ ส่งข้อมูล

Activate Windows

## บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี."คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B8%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%84%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%88.pdf> ( ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี."คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา [www.Bangnaisri.go.th](http://www.Bangnaisri.go.th) ( ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

กรมอนามัย."คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน(Complaint Management Standard Operation Procedure) สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ygowfoDSPosJ:๒๐๓.๑๕๗.๗๑.๑๕๗/kpi/myfile/๘.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=๒&hl=th&ct=clnk&gl=th> (๓๑ มกราคม ๒๕๖๑.)



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศโรงพยาบาลหนองวัวซอ  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลหนองวัวซอ

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหนองวัวซอ	
วัน/เดือน/ปี : ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	
หัวข้อ : MOIT ๙ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) <ul style="list-style-type: none"><li>- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน</li><li>- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</li><li>- หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบไปรษณีย์ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม</li></ul>	
Link ภายนอก : <a href="http://www.nwshospital.com/๒๐๑๘/announce.php">http://www.nwshospital.com/๒๐๑๘/announce.php</a>	
หมายเหตุ : .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ปฐมวรรณ กรพันธ์ (นางสาวปฐมวรรณ กรพันธ์) เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง ปกรณ์ จารักษ์ (นายปกรณ์ จารักษ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ศุภชัย รินน้อย (นายศุภชัย รินน้อย) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	