



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
(Sirinthorn KhonKaen Hospital)

## คำนำ

ตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินงานด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)

กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตของคู่มือ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
เวลาทำการ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๓
นิยาม	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๖
๑. Flow Chart การไหลเวียน และจัดการข้อร้องเรียน	๖
โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น	
๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	
๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๑๐
๔. การติดตามประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน	๑๐

## บทที่ ๑ บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยบริการภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จึงได้กำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินการ การให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินงานได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลา ในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการ ป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรมที่เรียกว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)” และในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และส่วนภูมิภาคแยกจากกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จึงเล็งเห็นความสำคัญของการรับฟังเสียงสะท้อนข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งถือเป็นระบบสำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น การกำหนดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริม ความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อีกช่องทางหนึ่ง

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากร โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

### ขอบเขตของคู่มือ

เพื่อใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ตั้งแต่การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

### สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ ๘๒ หมู่ ๑๐ ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒

### เวลาทำการ

เปิดให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาและความต้องการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

#### คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสาร สนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมายหรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

“เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สาม ที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

“ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับ - ส่งเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์โรงพยาบาล เฟซบุ๊กโรงพยาบาล โทรศัพท์ จดหมาย สื่อมวลชน หรือช่องทางอื่นๆ

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหาหรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหา นั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร

### ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ) อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน (หลังใหม่) ชั้น ๔ และจุดประชาสัมพันธ์ อาคารผู้ป่วยนอก และอุบัติเหตุฉุกเฉิน (หลังใหม่) ชั้น ๑

- ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ) อาคารผู้ป่วยนอก และอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๔ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ ๘๒ หมู่ ๑๐ ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ โทรศัพท์สายตรงตลอด ๒๔ ชั่วโมง และ ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ ต่อ ๑๐๗๒ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ

- สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ ต่อ ๑๐๘๘, ๑๙๐ - ๒๒๘ - ๙๙๓๕

- ทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๑๗๓

- กล้องรับความคิดเห็นตามจุดบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล มีทั้งหมดจำนวน ๑๘ จุด โดยมีการเปิดกล่องรับความคิดเห็น ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๑๔.๐๐ น.

- ทาง Facebook โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

- ทาง Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

- เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๕๙๐ - ๒๘๗๖ - ๗

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE ๑๕๖๗

- ผ่านสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
- ผ่านช่องทางอื่นๆ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ)	ตามกฎหมายระเบียบ วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ เรื่องทั่วไป และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน
ศูนย์ประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชน ในระบบหลักประกันสุขภาพ
งานประชาสัมพันธ์	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)	



บทที่ ๓

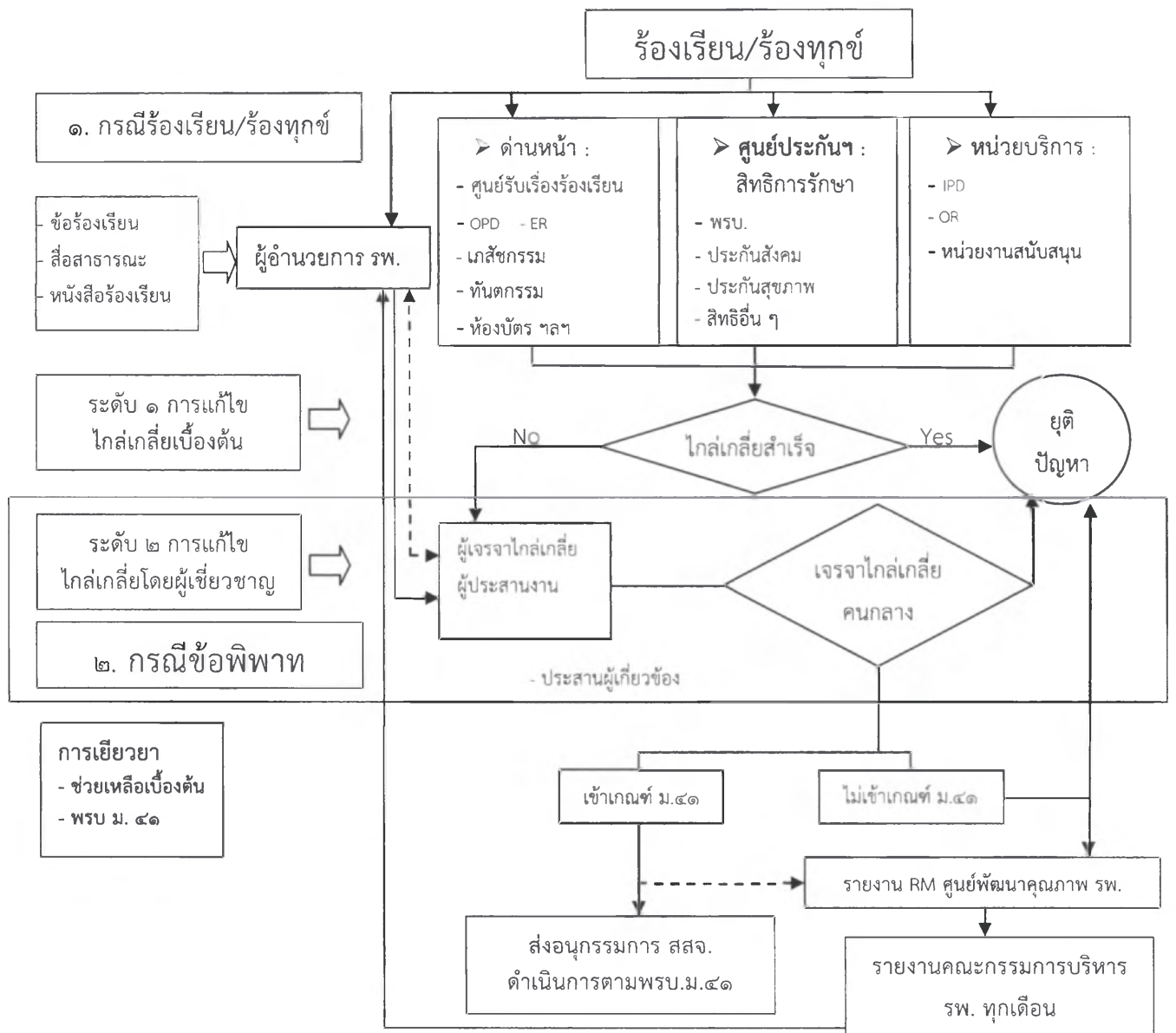
แผนผังและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. Flow Chart การไกล่เกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

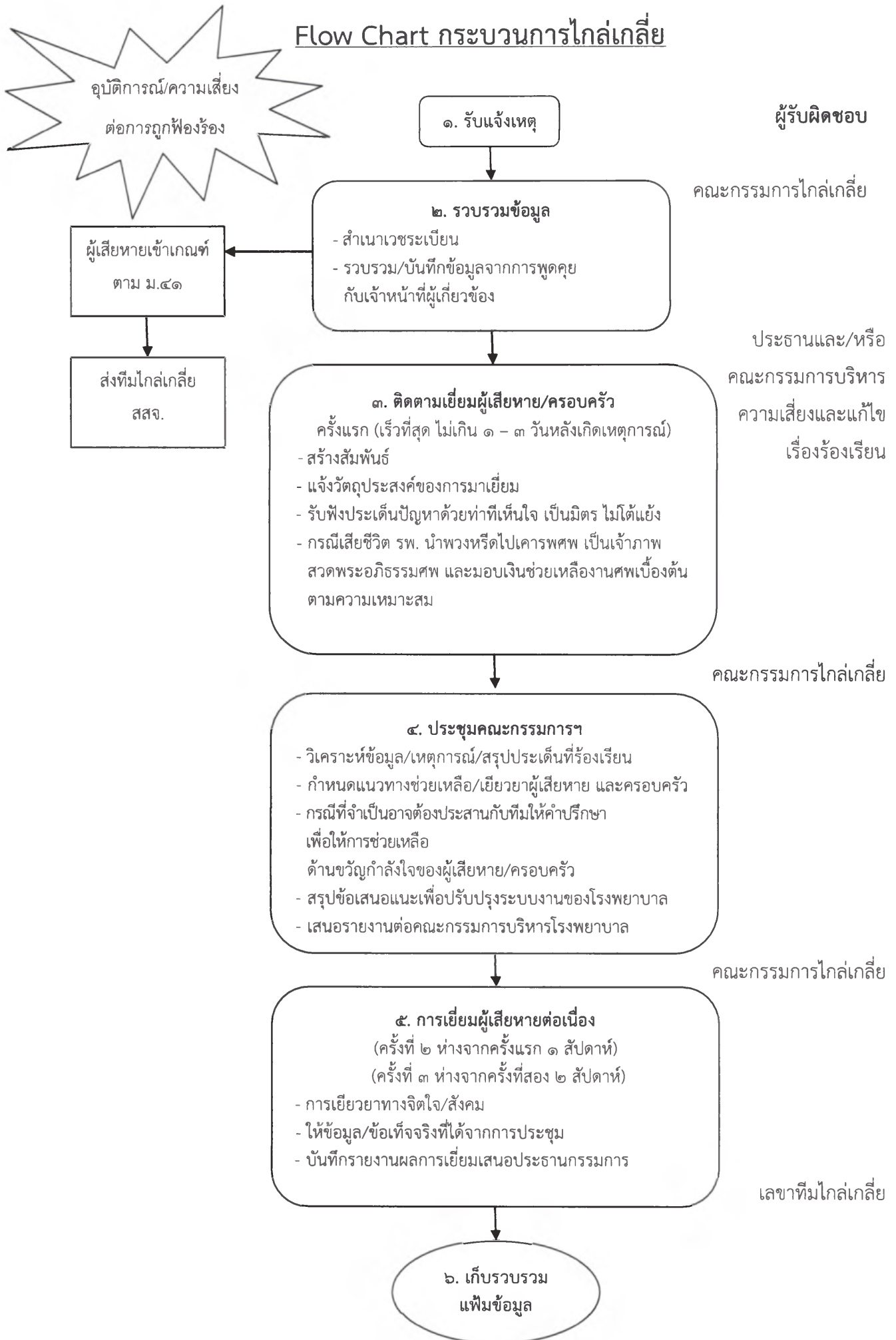
การไกล่เกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น ๒ ระดับ ดังนี้

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแก้ไขระดับ ๑ ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น โดยหัวหน้าหน่วยงาน

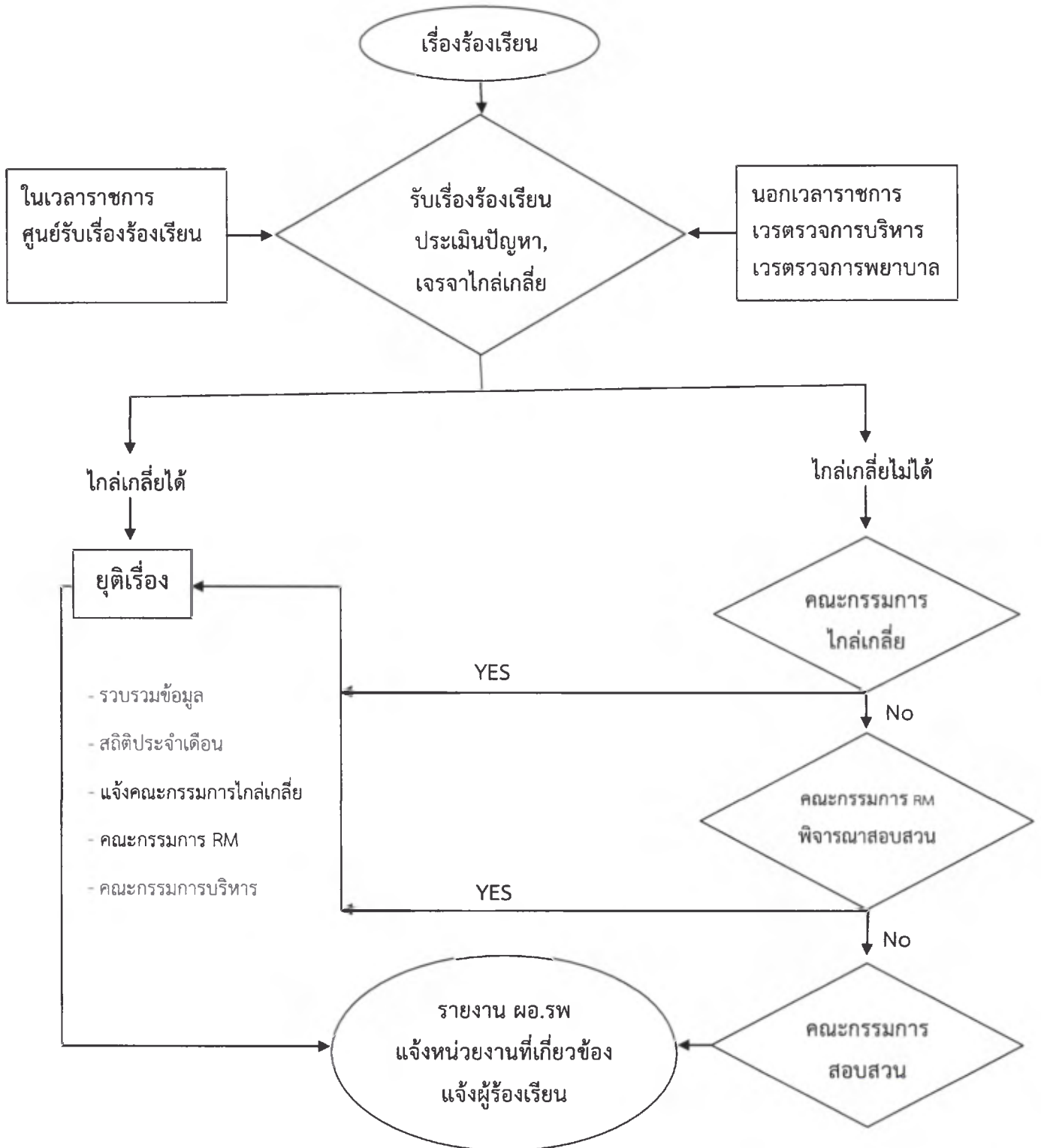
๒. กรณีข้อพิพาท การแก้ไขระดับที่ ๒ ไกล่เกลี่ยโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง



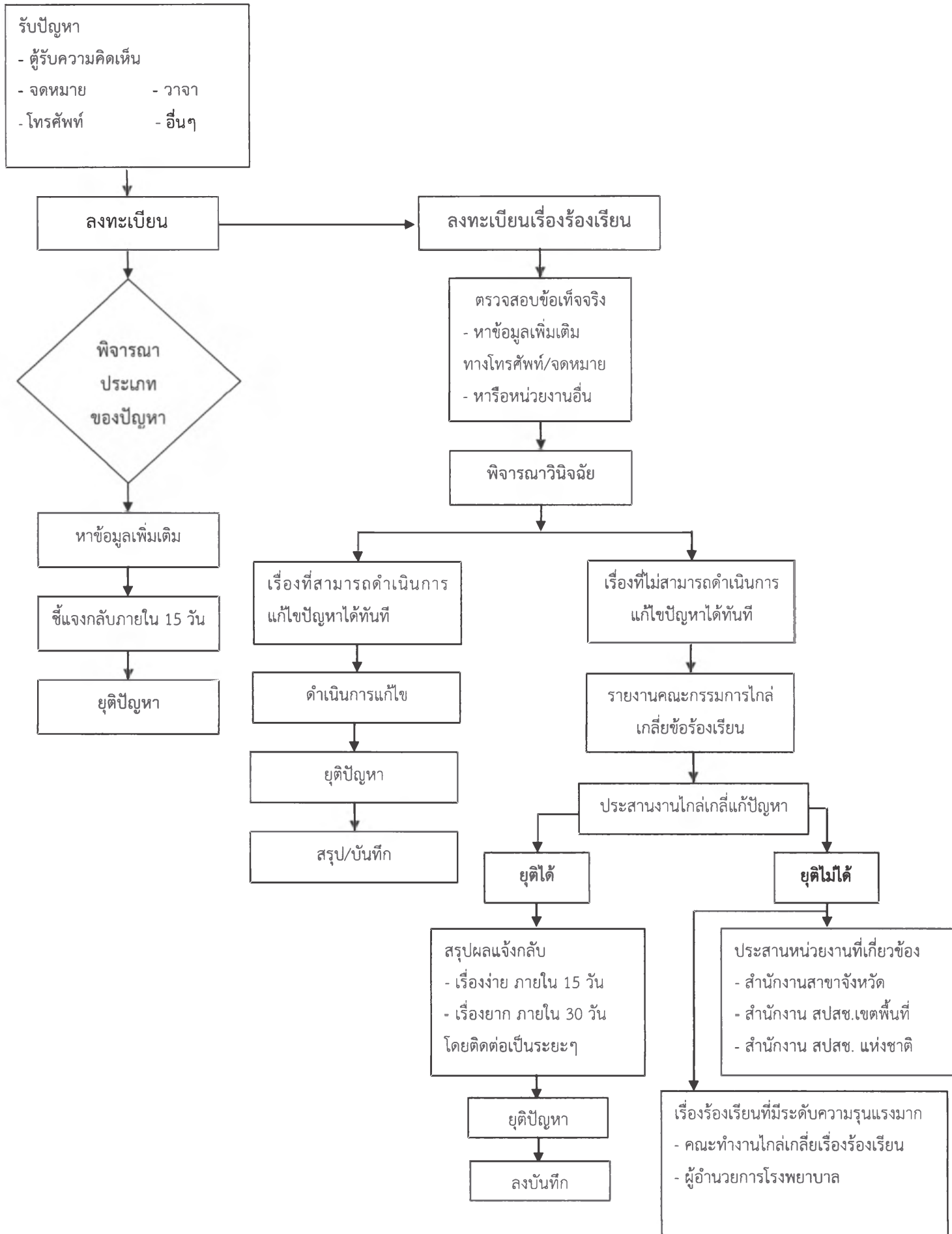
## Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง



### Flow chart การปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน



## Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



## ๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๒.๑ กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย การตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ และเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา

๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุ ชื่อ - สกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ชัดเจน จะดำเนินการรายงานผลให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุตัวตน จะดำเนินการรายงานผลทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

## ๔. การติดตามประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน

๔.๑ กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ กำหนดให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการและตอบกลับผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนพร้อมวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ทราบทุกเดือน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
และหน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
ตามประกาศโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติกร ตรวจสอบภายใน และควบคุมภายใน

วัน/เดือน/ปี : วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

หัวข้อ : MOIT9 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

1. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่.pdf
2. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.pdf
3. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน.pdf

Link ภายนอก : [http://203.157.144.198/web/depboard/?page=main\\_read&post\\_id=3342](http://203.157.144.198/web/depboard/?page=main_read&post_id=3342)

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ศิริญา คล้ายทวน

( ศิริญา คล้ายทวน )

ตำแหน่ง นิติกร-

แผนก/งาน งานนิติกร ตรวจสอบภายใน และควบคุมภายใน

17 ก.พ. 2566

ผู้อนุมัติรับรอง

ประภิต คำพิชิต

( ประภิต คำพิชิต )

ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มภารกิจ อำนวยการ

17 ก.พ. 2566

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สุวิทย์ ศุภวิโรจน์เลิศ

( สุวิทย์ ศุภวิโรจน์เลิศ )

ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

17 ก.พ. 2566