



คู่มือ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด.น.ร.ก.

โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคมได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

## สารบัญ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม	๔
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม	๘
กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน	๘
แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม	๑๑
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	๑๒
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	๑๔
บรรณานุกรม	๑๕
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๑๖

## คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

ด้วยโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคมมีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล และเป็นสถาบันฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งมีบุคลากรและผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางกายภาพ โดยมิใช่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคมมีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อีกทั้ง โรงพยาบาล ต้องดำเนินงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่อง ทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่ บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ทบทวนคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวัง เป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ตลอดจน การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอราคาในขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากหน่วยจัดซื้อจัดจ้างต่างๆในโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม เช่น กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานทันตกรรม ซึ่งทำให้มีข้อเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น ดังนั้น โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ขึ้น

### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติ

ตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคมทราบ

## ๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคมผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม หมายถึง ศูนย์กลางของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานภายในของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ











หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

## ระดับข้อร้องเรียน ๔ ระดับ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>- การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ</li> </ul>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</li> </ul>	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป</li> <li>- เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ประจักษ์ศิลปาคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเรียกร้องให้โรงพยาบาล ประจักษ์ศิลปาคมชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม</li> <li>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่</li> </ul>	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล ประจักษ์ศิลปาคม	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล ประจักษ์ศิลปาคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล ประจักษ์ศิลปาคม</li> </ul>	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

## ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน รพ.อุดรธานี	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							

## อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

1 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม

1 วันทำการ

10 วันทำการ

ประจำเดือน

ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

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

#### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บไซต์/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 ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน



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

#### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

#### ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่

##### ๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคมมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

##### ๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงาน ของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมหรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

## ๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่

### ๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความสามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในเวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

## ๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

### เจ้าหน้าที่

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคมทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

## ๘ ติดตามประเมินผลและรายงาน

### เจ้าหน้าที่

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

### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

## ๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลประจักษ์

### ศิลปาคม

### เจ้าหน้าที่

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

### กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และไม่ยอมให้ประชาชนที่มาเข้ารับบริการทางการแพทย์ เข้ามาจอตลอดยนต์ภายในที่จอดรถของโรงพยาบาล ทำให้ประชาชนไม่พอใจ และได้โต้เถียงกันอย่างรุนแรง ซึ่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้ใช้ถ้อยคำหยาบคายต่อประชาชน จึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือว่าเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ซึ่งสามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. ผู้รับบริการทางการแพทย์ได้เข้ารับการผ่าตัดทำหมันหญิง หลังจากผ่านไประยะเวลาหนึ่ง ปรากฏว่าผู้รับบริการดังกล่าวตั้งครรภ์ จึงเป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียน

๒. จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นการเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด ถือข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี พิจารณาเยียวยาให้ความช่วยเหลือต่อไป ไม่เกินระยะเวลา ๖๐ วันทำการ

๓. การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจัดซื้อจัดจ้างใกล้เคียงกับยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการหรือคู่ค้าไม่ได้รับความเป็นธรรม ถือว่าเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม จึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นการร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ถือเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป พิจารณายกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างในคราวนั้นไป

### แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
ด้านการรักษาพยาบาล					
ด้านคุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ					
ด้านเหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข					
พฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการรักษา					
พฤติกรรมกรให้บริการ ด้านสนับสนุน					
ด้านอื่นๆ					
รวม					

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

## 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 เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

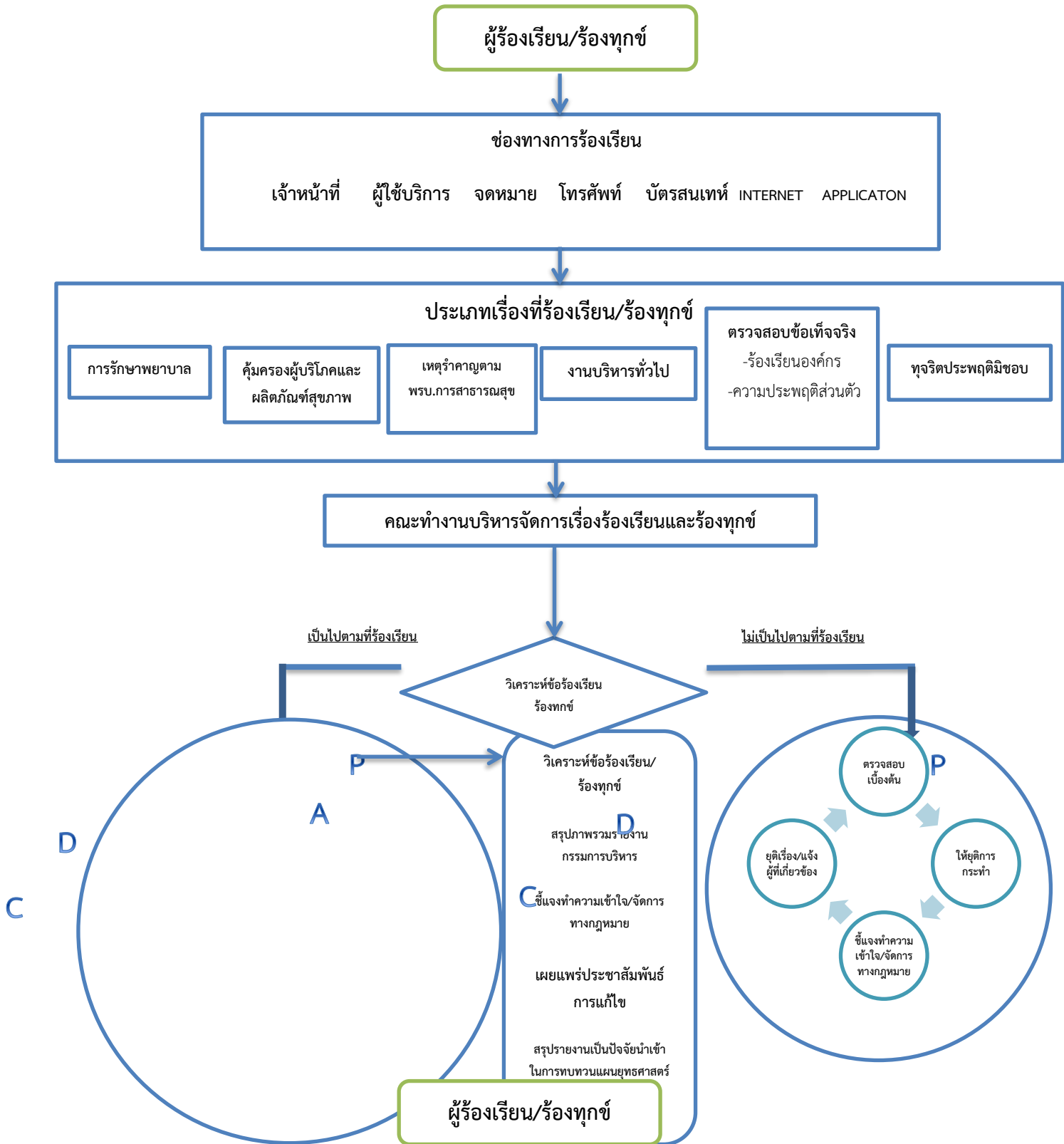
ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

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

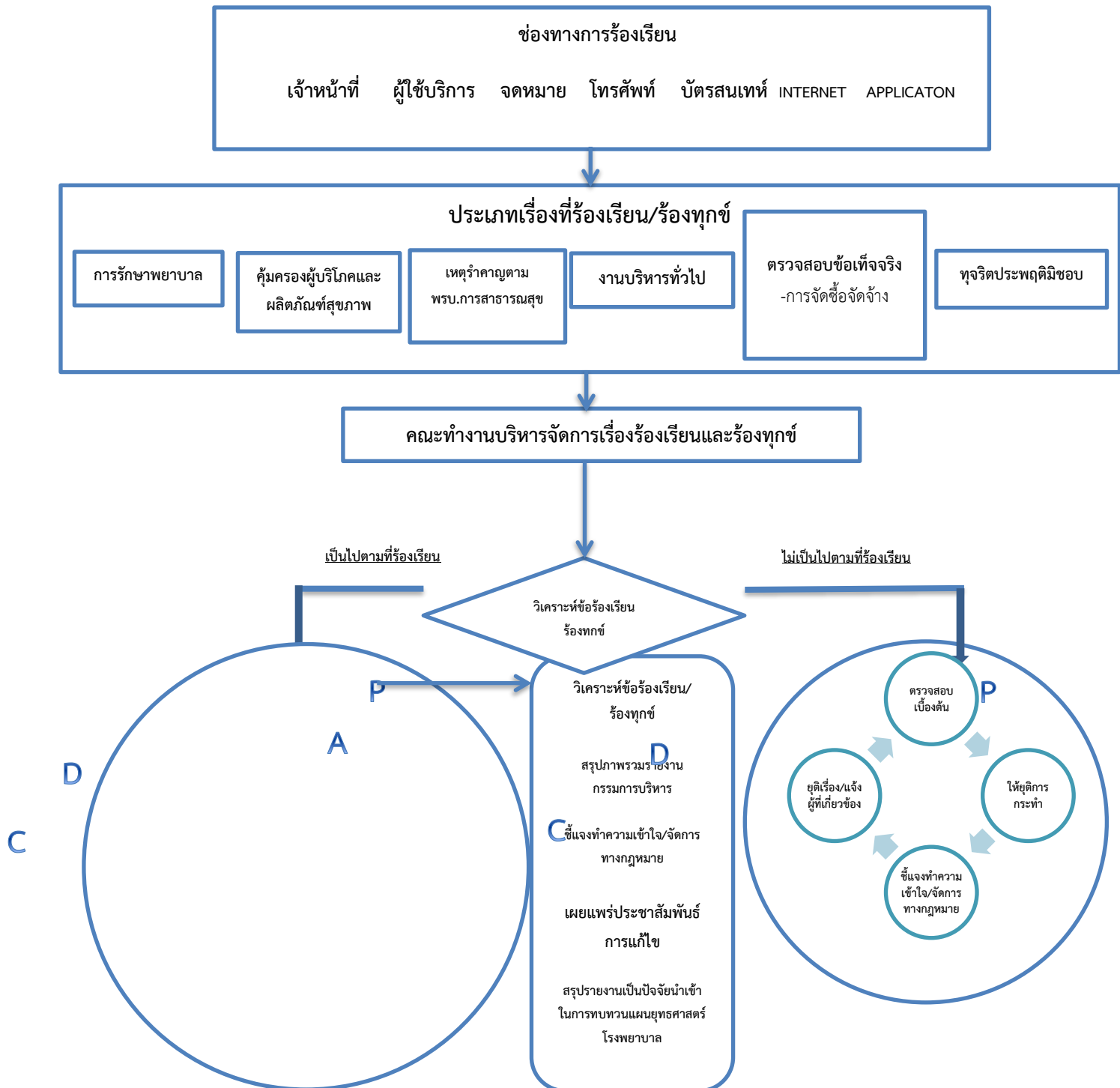
### พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

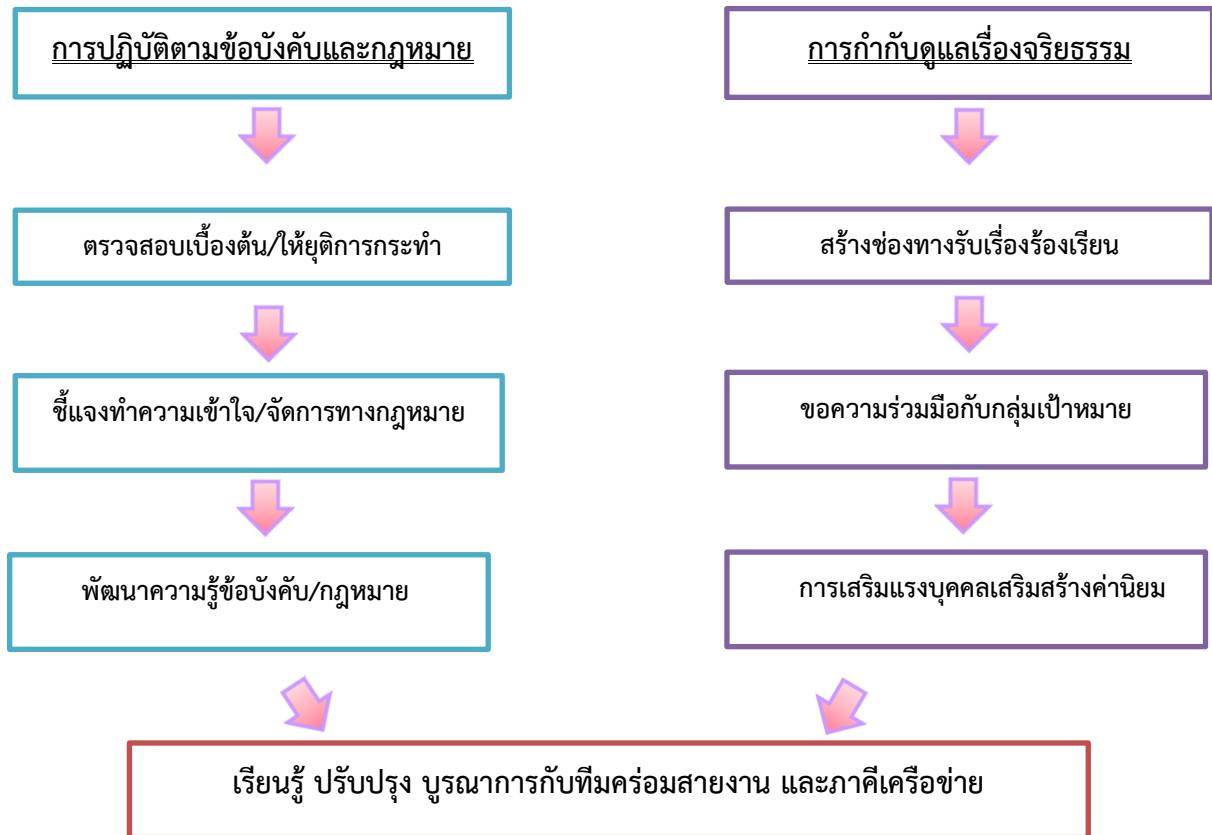
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ กรณีต้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ กรณีต้องเรียนเกี่ยวกับการ  
จัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

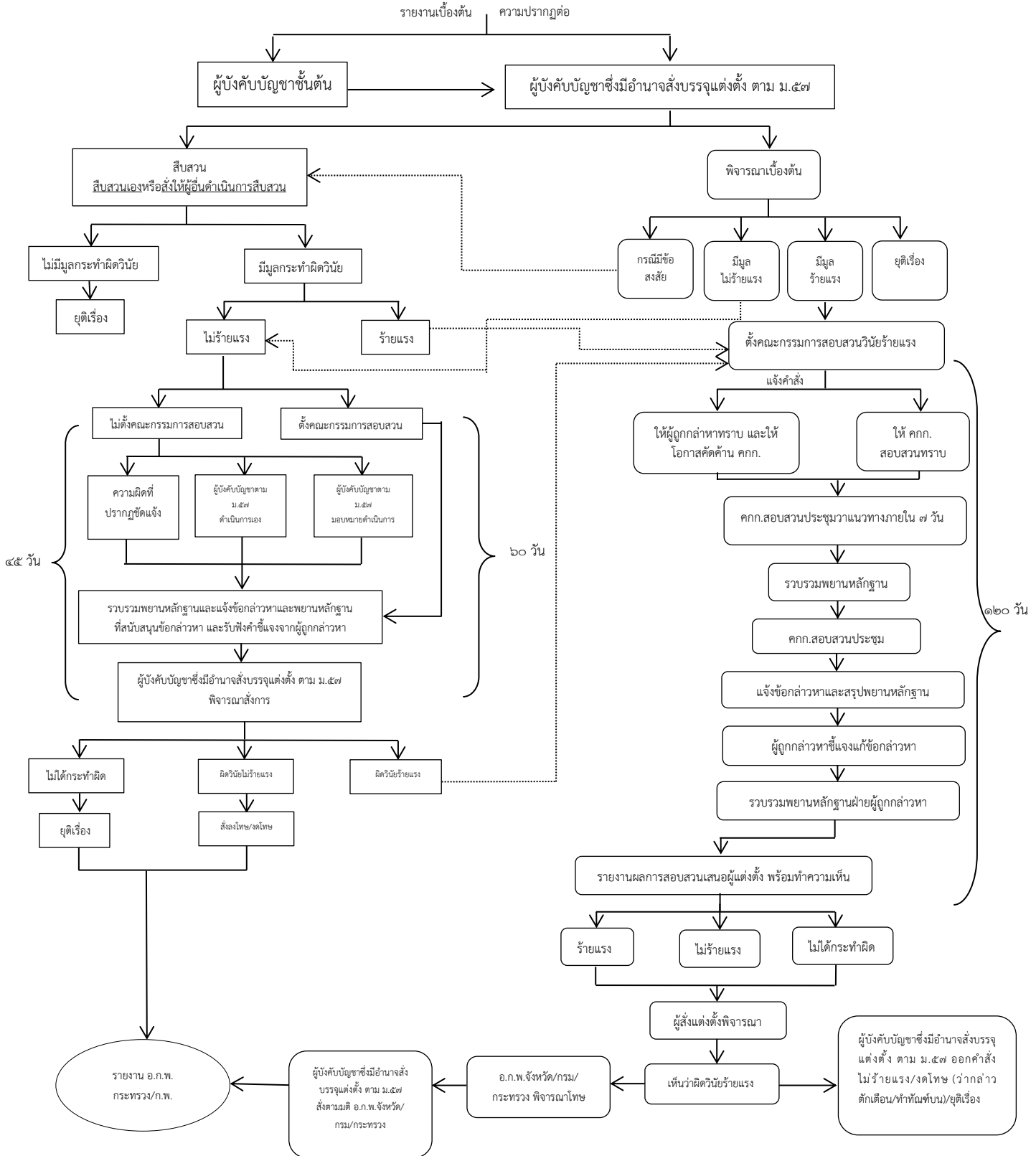




### ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

มีการกล่าวหาหรือกรณีเป็นที่สงสัยว่ามีการกระทำผิดวินัย

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



### บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี . "คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%89%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%A3%E0%B8%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%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:ygowf0DSPoSJ:๒๐๓.๑๕๗.๗๑.๑๕๗/kpi/myfile/๘.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=๒&hl=th&ct=clnk&gl=th> (๓๑ มกราคม ๒๕๖๑.)

### คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงาน ตามแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ประกอบด้วย

- |                                  |                                                                                              |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. นายแพทย์ฐาปนัท สิงห์ไพบูลย์พร | นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง<br>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสาววิมลพร พูลศิริ          | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ                                                           |
| ๓. นางรักชนก จันทาวาปี           | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ                                                                |
| ๔. นางสาวธนพร นิตยะโรจน์         | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ                                                                |
| ๕. นางสาวชัยพร สิ้นโสภา          | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ                                                                |
| ๖. นางสาววิไลวรรณ หงษาคำ         | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ                                                                |
| ๗. นางสาววรารภรณ์ ธรรมวงศา       | เภสัชกรปฏิบัติการ กรรมการ                                                                    |
| ๘. นางสาวนิภาภรณ์ สිරังปะ        | นักวิชาการพัสดุ กรรมการ                                                                      |
| ๙. นางสาววิสา ทัดเทียม           | นักวิชาการเงินและบัญชี กรรมการ                                                               |
| ๑๐. นางสาวธัญญลักษณ์จิตอำมาตย์   | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน เลขานุการและ<br>กรรมการ                                 |

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม**  
**ตาม ประกาศโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม**  
**เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗**

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม</b>	
<p>ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม อำเภอประจักษ์ศิลปาคมจังหวัดอุดรธานี</p> <p>วัน/เดือน/ปี: ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ: หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ และวางระบบการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล</li> <li>๒. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</li> </ol> <p>Linkภายนอก: โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม <a href="https://www.prachakhospital.go.th">https://www.prachakhospital.go.th</a>.</p> <p>หมายเหตุ: .....</p>	
<p style="text-align: center;"><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b></p> <p style="text-align: center;">ธัญญลักษณ์ จิตอำมาตย์ (นางสาวธัญญลักษณ์ จิตอำมาตย์)</p> <p>ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน</p> <p>วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p style="text-align: center;"><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b></p> <p style="text-align: center;">ฐานันท์ สิงห์ไพบุลย์พร (นายฐานันท์ สิงห์ไพบุลย์พร)</p> <p>ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม</p> <p>วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b></p> <p>ณรงค์กรณ์ สารภา (นายณรงค์กรณ์ สารภา)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	