

คู่มือ  
การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่เมาะ  
อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลแม่เมาะ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลแม่เมาะ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
นโยบายปฏิบัติ	๓
ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘

## คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่เมาะ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผล สัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่เมาะ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแม่เมาะ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่บริเวณ อาคารศูนย์เวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม ชั้น ๑ ลานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจ้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน รวบรวมข้อมูลสู่การวิเคราะห์ นำส่งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองแก้ไขข้อร้องเรียน และนำสู่การทบทวนในคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลแม่เมาะ

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนัก ให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ๖. คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้เสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

**ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/ขอความช่วยเหลือ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการ บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

**การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

**คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๗.นโยบายปฏิบัติ

๗.๑ จัดตั้งผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๗.๒ จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๗.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๗.๔ ให้ทุกฝ่าย/งาน มีมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่เมาะ

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ)
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๒.๑ โทรศัพท์
- ๒.๒ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒.๓ หนังสือ/จดหมาย
- ๒.๔ เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๒.๕ อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

#### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น /ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ โรงพยาบาล.	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง - คณะ กรรมการ บริหาร รพ.

#### บทบาทแต่ละระดับ

##### ๑. ระดับหน่วยงาน

- รับเรื่องจากผู้รับบริการ
- รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน
- พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไข
- ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

##### ๒. ระดับองค์กร

- รับเรื่องจากผู้รับบริการและหน่วยงาน
- รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน
- พิจารณาแยกประเภทข้อร้องเรียน
- วิเคราะห์ตอบสนองข้อร้องเรียน
- พิจารณาส่งเรื่องให้ระดับอำเภอ/จังหวัด



## ๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

## ๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่ วันที่รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

## ๗. การรับเรื่องร้องเรียน

### ๗.๑ ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

- เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ

### ๗.๒ ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- โทรศัพท์

- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หนังสือ/จดหมาย

- เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

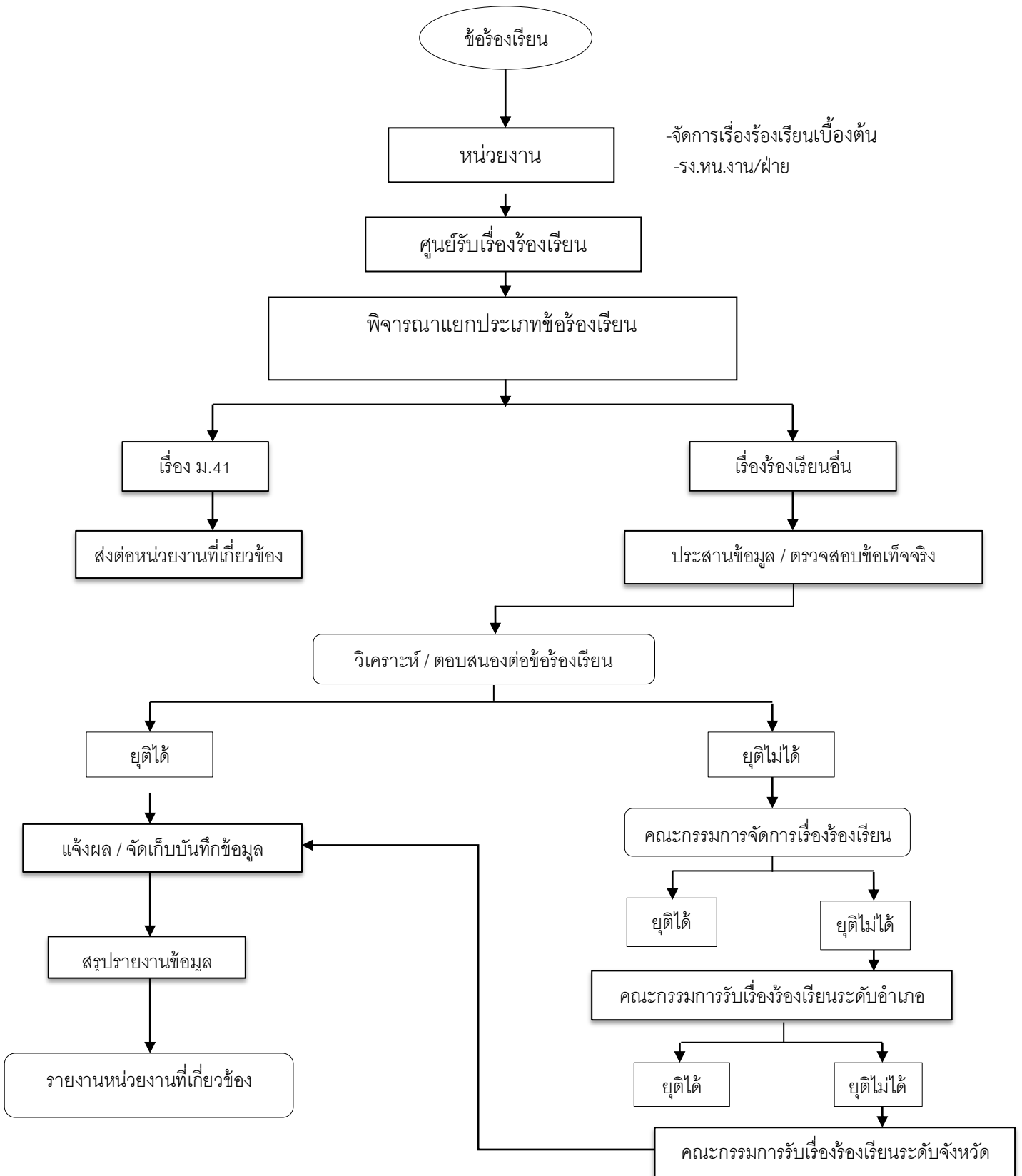
### ๗.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณี ติดต่อผู้ร้องเรียนได้


- การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไต่ถามได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

- กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย ) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ เพื่อเป็นข้อมูล

# ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



**บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน**

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	
	วันที่รับ..... เวลา.....น. เลขรับที่.....
ร้องเรียนทาง	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ตู้ ปณ. แม่เมาะ <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> มาด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> วิทยู <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์
ผู้ร้องเรียน	ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี ที่อยู่..... โทรศัพท์.....
ประเด็นร้องเรียน	<input type="checkbox"/> อาหาร <input type="checkbox"/> ยา <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง <input type="checkbox"/> วัตถุอันตราย <input type="checkbox"/> เครื่องมือแพทย์ - ข้อเสนอแนะ <input type="checkbox"/> วัตถุเสพติด <input type="checkbox"/> สถานพยาบาล <input type="checkbox"/> สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....
เรื่อง.....	
รายละเอียด.....	
ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....)	
เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	
เห็นควร	<input type="checkbox"/> ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานอื่น (ระบุ)..... <input type="checkbox"/> ดำเนินการ..... <input type="checkbox"/> ยุติเรื่อง เพราะ..... <input type="checkbox"/> ส่งทำประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....
ลงชื่อ.....เลขาฯ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (.....)	
เรียน.....	ความเห็นผู้บังคับบัญชา
เห็นควร	<input type="checkbox"/> ดำเนินการตามเสนอ <input type="checkbox"/> .....
ลงชื่อ..... (.....)	
ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	

สรุปผลการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนด้านทั่วไป

โรงพยาบาลแม่เมาะ อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง

ประจำปีงบประมาณ 2562

ไตรมาสที่ 1-2

ลำดับ	รายละเอียด	การดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ปัญหาอุปสรรค
๑	รอนาน ล่าช้า ลัดคิว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับระบบการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการคอย ปรับปรุงระบบคิว</li> <li>- มีช่องทางด่วน สำหรับผู้ป่วยที่มีอาการเปลี่ยนแปลงระหว่างรอ เด็ก ผู้สูงอายุ</li> <li>- ทบทวนระบบนัด</li> </ul>	- ไม่พบ
๒	พฤติกรรมบริการแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการชี้แจงทีมแพทย์และ</li> <li>ตักเตือนรายบุคคล</li> </ul>	- ไม่พบ

สรุปผลการดำเนินการ

เรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ประจำปีงบประมาณ 2562

ไตรมาสที่ 1-2

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน ตุลาคม 2561

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		



(นางสาวพัทจารี สายก้อน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน พฤศจิกายน 2561

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		





(นางสาวพัทจารี สายก้อน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน ธันวาคม 2561

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

--	--	--



(นางสาวพัทจารี สายก้อน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน มกราคม 2562

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

--	--	--



(นางสาวพัทจารี สายก้อน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เดือน กุมภาพันธ์ 2562

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน		

--	--	--



(นางสาวพัทจารี สายก้อน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่เมาะ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๕๔๒๖-๖๐๓๒ ต่อ ๑๐๙

ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๗๐

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

ด้วยคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลแม่เมาะ ได้สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลแม่เมาะ ไตรมาส ๑-๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. ด้านทั่วไป พบอุบัติการณ์รอนาน ล่าช้า และพฤติกรรมบริการของแพทย์ ซึ่งได้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เรียบร้อยแล้ว

๒. ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ไม่พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวพิชจारी สายก้อน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- ทราบ / นำเผยแพร่

(นายกระสิน เชี่ยวปิง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแม่เมาะ

วัน/เดือน/ปี : ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ : สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

- ด้านทั่วไป พบอุบัติการณ์รอนาน ค่าเช่า และพฤติกรรมบริการของแพทย์
- ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ไม่พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : เผยแพร่ทางไลน์กรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่เมาะ/ ทีมนำโรงพยาบาลแม่เมาะ / โรงพยาบาลแม่เมาะ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวพิชารี สายก้อน)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๑๘ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายกระสิน เขียวปิง)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

วันที่ ๑๘ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนิยม สีทองแดง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๘ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแม่เมาะ อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง

ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๗๑

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ.๒๕๖๒ และขอเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

### เรื่องเดิม

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประเด็นให้หน่วยงานมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

### ข้อเท็จจริง

งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลแม่เมาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ขึ้น เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่เมาะ บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติและลงนามในแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และขออนุมัตินำรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว เผยแพร่ใน เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลแม่เมาะ ต่อไป

(นางสาวพัทจารี สายก้อน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ