



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร  
โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ  
และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

## โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร

\*\*\*\*\*

### ๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร ทราบรายเดือน

### ๓. คำจำกัดความ

**การจัดการ** หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

**ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย** หมายถึง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / ข้อชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธนาโคร โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็น เรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้ง

เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังไม่มีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๗

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**จุดรับข้อร้องเรียน/ข้อชมเชย/การทุจริต ประพฤติมิชอบ** หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

**ศูนย์รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร (Complaint Center)** หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยมีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ และศูนย์ดำรงธรรม ของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร เป็นผู้รับผิดชอบ

**ผู้บริหาร** หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ โรงพยาบาล /หัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาล

**เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ** หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการของหน่วยงาน

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ** หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบในเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลห้องฉุกเฉิน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

**หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล** หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอกสังกัดโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

**วันทำการ** หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

**๑ วันทำการ** หมายถึง การเริ่มนับตั้งแต่วันทำการที่รับเรื่องหรือดำเนินงาน ไปจนถึงวันทำการวันถัดไป เช่น เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยได้รับบันทึกเรื่องเรียนในวันศุกร์ ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันจันทร์ เป็นต้น

**ระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ** หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนและข้อชมเชยออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, ข้อชมเชย, สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียน ข้อ ชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติ มิชอบทั่วไป)	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติมิชอบที่ผู้ ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนเล็กน้อย ดิดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของ โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนาโคร	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสิทธิการ รักษาพยาบาล	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน ข้อ ชมเชย และ การทุจริต ประพฤตมิ ชอบของทุก หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน ข้อ ชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติ มิชอบเล็ก (ข้อร้องเรียน และข้อชมเชยที่ แก้ไขได้ง่าย)	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และที่การ ทุจริต ประพฤติมิชอบ ผู้ ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มาก แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อ ร้องเรียนและข้อชมเชยเพียง หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ถ้า ดำเนินการ เกิน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ ร้องเรียน ทราบความ คืบหน้า)	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียน ข้อ ชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติ มิชอบใหญ่ (ข้อ ร้องเรียน ข้อ ชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติ มิชอบที่แก้ไขได้ ยาก)	-ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติมิชอบที่ผู้ ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานที่รับผิดชอบ จึงต้อง อาศัยอำนาจของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนาโคร / หัวหน้าหน่วยงานใน โรงพยาบาล /คณะกรรมการ ควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ของโรงพยาบาลพระอาจารย์ แบน ธนาโคร รวมทั้ง ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบที่ สร้างความเสื่อมเสียต่อ ภาพลักษณ์โรงพยาบาลพระ อาจารย์แบน ธนาโคร	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลพระ อาจารย์แบน ธนาโครชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล พระอาจารย์แบน ธนาโคร - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ - เรื่องที่ผิดต่อข้อบัญญัติทางกฎหมาย	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ (ถ้า ดำเนินการ เกิน ๓๐ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ ร้องเรียน ทราบความ คืบหน้า)	คณะกรรมการ ควบคุม คุณภาพและ มาตรฐานของ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนาโคร

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	ซื้อร้องเรียน ข้อ ชมเชย และการ ทวงคืน ประพฤติ มิชอบ นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	ซื้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทวงคืน ประพฤติมิชอบ ที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของ ตลาดในท้องถิ่น	๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการซื้อ ร้องเรียน ข้อ ชมเชย และ การทวงคืน ประพฤติกมิ ชอบของทุก หน่วยงาน

## ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา



เชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่น

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทวงจิต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ฯ								
๒. รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทวงจิต ประพฤติมิชอบ					} ๑ วันทำการ			
๓. พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการ ทวงจิต ประพฤติมิชอบ								
๔. พิจารณาระดับข้อร้องเรียนข้อชมเชย และ การทวงจิต ประพฤติมิชอบ								
						ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทวงจิต ประพฤติมิชอบ ระดับ 1, 2, 3, 4		
๕. ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทวงจิต ประพฤติมิชอบ ๕.๑ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทวงจิต ประพฤติมิชอบระดับ ๑ - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน								

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนาโคร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนาโคร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
<p>๕.๒ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำบันทึกแจ้งหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ</li> <li>- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง</li> <li>- สรุปข้อเท็จจริง</li> <li>- ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และสำเนาแจ้ง จนท. รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ</li> </ul>		<p>ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒</p>						

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากรโร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากรโร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน		
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ							
<p>๕.๓ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำบันทึกแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชย โรงพยาบาล</li> <li>- พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชย การทุจริต ประพฤติมิชอบ</li> <li>● ระดับโรงพยาบาล                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำวาระเสนอที่ประชุมกรม</li> <li>- กรมพิจารณาสั่งการ</li> </ul> </li> <li>● ระดับหน่วยงาน                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำบันทึกแจ้งงานรับผิดชอบ</li> <li>- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง</li> <li>- สรุปข้อเท็จจริง</li> <li>- ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และสำเนาให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ</li> <li>- ทำหนังสือแจ้งจุดรับข้อร้องเรียน</li> </ul> </li> </ul>	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓			๑ วันทำการ						
		แจ้งกลับ	สำเนา				๑ วันทำการ			



ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทูลจริต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
<p>๕.๔ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / ร้องเรียนกับ จนท. ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที</li> <li>- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย/โทรสาร ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก และทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย</li> </ul>		<p>ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบระดับ ๔</p> <p>แจ้งกลับ</p> <p>๑ วันทำการ (นับรวมขั้นตอนที่ ๒-๔ ด้วย)</p>			๑ วันทำการ			

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ชนาโคร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ชนาโคร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
<p>๖. ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพฤติมิชอบ</p> <p>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑</p> <p>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒</p>	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพฤติมิชอบ			ระดับ ๒, ๓				
<p>๗. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพฤติมิชอบ</p> <p>- สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพฤติมิชอบ</p> <p>- สรุปข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพฤติมิชอบ ภาพรวม โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ชนาโคร</p> <p>- ทำหนังสือส่งสรุป</p>	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๑ - ๔							

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### **ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ**

#### ผู้บริหาร

๑. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน

๒. พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม โดยเน้นผู้ที่มีจิตบริการเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๓. กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของหน่วยงานที่ชัดเจน

๔. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ให้ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล พระอาจารย์เบน ธนากรโร ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๔๒-๗๐๘๑๒๓ ต่อ ๑๗๕ - ๑๘๑ โทรสาร ๐๔๒-๗๐๘๑๒๓ ต่อ ๑๑๑, ๑๗๕)

### **ขั้นตอนที่ ๒ รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ**

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ ระหว่างเวลาราชการ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และ การทุจริต ประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีสายร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่รับ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิ ชอบ ณ จุดรับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยของ หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ(นับจาก วันที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่อง ร้องเรียน)	-

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อ ร้องเรียน ข้อชมเชย และ การทุจริต ประพฤติมิชอบ / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันศุกร์ (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

๓. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ต้องถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ – ๔)

### ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบนั้นๆ ว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่และหมายเลขติดต่อกลับให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล / บัทรสนแท้

๒. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ไม่มีมูลความจริง ให้เก็บเรื่องไว้เป็นอันเสร็จสิ้นการดำเนินงานในข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบนั้น

๓. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ มีมูลความจริง ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ)

๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ – ๔)

### ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ๕ ระดับ ได้แก่

- ขอร้องเรียน ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ระดบ ๑ ขอคดเห่น ขอสเนอเนะ ข้อมชเมย สอบถมหรือร้องขอข้อมูล (ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ทว้ไป)
- ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ระดบ ๒ ขอร้องเรย่น ข้อมชเมยและการทจจรด ประพฤดมชชบเล้ก (ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ที่เก้ไขได้ง่าย)
- ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ระดบ ๓ ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบใหญ่ (ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ที่เก้ไขได้ย่ย)
- ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ระดบ ๔ ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ นอกเหนืออ่านาจ ร้องพยาบาลพระอจจรย้เบ่น ชนาก ร

๒. ระยยะเวลาดำเน่นการ ไม่เก่น ๑ วันท่การ (ระยยะเวลาดังกล่ว นบรวมนบ้่นตอนท่ ๒ – ๔)

### บ้่นตอนท่ ๕ ดำเน่นการตามขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ

#### ๕.๑) ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ระดบ ๑

##### เจ้หน้าท่รับขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ

๑. หากพจจรณาเล้วว่ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ นบ้่น เป็นขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบระดบ ๑ ให้ดำเน่นการเจ้หรือตอบกลบ้ผู้ร้องเรย่นท่นท่ตามชอ่งทางต่งต่ง ท่มการ ร้องเรย่น โดยช้ระยยะเวลาดำเน่นการ ไม่เก่น ๑ วันท่การ(ระยยะเวลาดังกล่ว นบรวมนบ้่นตอนท่ ๒-๔)
๒. บ้นทจกข้อมูลผลการพฐบดจงานลงบนเบบพอ์มบ้นทจก ขอร้องเรย่น ข้อมชเมย และการทจจรด ประพฤดมชชบ ร้องพยาบาลพระอจจรย้เบ่น ชนาก ร

ชอ่งทาง	ประภท	วธจการเจ้หรือตอบกลบ้ผู้ร้องเรย่น
ทรศพท	ขอคดเห่น ขอสเนอเนะ	- กล่วว่ขอพบคุณผู้ร้องเรย่นท่ให้ขอคดเห่น และเจ้ให้ทราบว่เราเจ่นนำข้อมูลนบ้่นไป นำเสนอให้หน่วยงานท่เก้ยวชอ่งตอ่ไป - ท่บ้นทจกชอ่ความส่งข้อมูลท่ได้รับให้กบ้หน่วยงานท่เก้ยวชอ่ง
	ข้อมชเมย	- กล่วว่ขอพบคุณผู้ร้องเรย่นสำหรับข้อมชเมย - ท่บ้นทจกชอ่ความเจ้ให้หน่วยงานท่เก้ยวชอ่งรับทราบ
	สอบถมหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรย่นท่นท่ หากเป็นข้อมูลท่ต้องช้เวลาในการตรวจสอบหรือ เสาะหาให้เจ้ผู้ร้องเรย่นทราบ และจะคดตอ่กลบ้เพื่อเจ้ข้อมูลในวันถัดไป

ช่องทาง	ประเภท	วิธีการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน
ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่รับข้อ ร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าจะนำข้อมูลนี้ไป นำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ประพฤตินิยมชอบ ณ	ข้อชมเชย	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทุจริต ประพฤตินิยม ชอบ ของหน่วยงาน	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือ เสาะหาให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป
หนังสือ / จดหมาย	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้ทำหนังสือแจ้ง ข้อมูลกลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันที - กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้ทำบันทึกข้อความขอข้อมูลจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และทำหนังสือแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

**ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤตินิยมระดับ ๑**

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามสิทธิการรักษาพยาบาล และการย้ายสถานบริการ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรับบริการ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และ โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ฌานาโรมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤตินิยม อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับ ไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

**๕.๒) ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤตินิยม ระดับ ๒**

**- ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

**เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤตินิยมชอบ**

๑. ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤตินิยม ระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤตินิยมชอบเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพุดจา ไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอก

ใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ จากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง โดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

- สรุปข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒ วันทำการ

- ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและสำเนาแจ้งเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบทราบ

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ

๓. หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๑๕ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าด้วย

ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒

เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้ง

กลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการ  
ทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๔ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

**๕.๓) ข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓**

- **ทำบันทึกแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน  
ชนากโร**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต  
ประพฤติมิชอบใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยัง  
ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนากโร เพื่อดำเนินการต่อไป

๒. กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต  
ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนากโร ภายใน ๑ วันทำการ

**๕.๔) ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๔**

- **กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต  
ประพฤติมิชอบ นอกเหนืออำนาจ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนากโร ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน  
ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การ  
ทำงานของ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนากโร และแนะนำหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาของผู้ร้องเรียน  
โดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน เป็นต้น

๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ภายใน ๑ วันทำการ

- **กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร**

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร ให้จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอก  
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป

๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบภายใน ๑ วันทำการ



## **ขั้นตอนที่ ๖ ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ**

### **- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑**

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑ กรณีที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบระดับ ๒ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ และข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓ ภายใน ๓๐ วันทำการ

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
2. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน 3 วันทำการ

### **- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 2**

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒ หลังจากติดตามครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน เป็นเวลา ๑๐ วันทำการ
๒. หากไม่ได้รับรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รองอธิบดีโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนาโครที่ได้รับมอบหมายทราบ

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

## **ขั้นตอนที่ ๗ สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ**

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนาโคร และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิ ให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนาโคร ทราบ ทุกเดือน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-
คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
พฤติกรรมกรให้บริการ	๑	๑	๑๐๐	-	-
ทุจริตประพตมิชอบ	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน,ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ได้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนประเภทพฤติกรรมกรให้บริการ ๑ เรื่อง หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา แจ้งผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปลวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ ให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติภารกิจในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง