



โรงพยาบาลลำปาง  
LAMPANG HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลลำปาง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน โดยในการดำเนินการนี้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๒๒

โรงพยาบาลลำปาง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยโรงพยาบาลลำปางได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปางเล่มนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

ผู้จัดทำ  
งานนิติการ  
โรงพยาบาลลำปาง

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗. ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๘. ประโยชน์ที่ได้รับ	๗
๙. ผังขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลลำปาง	๘
บรรณานุกรม	๙

## คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลลำปาง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราວร้องทุกข์ โรงพยาบาลลำปาง

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลลำปาง ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ บุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงานในโรงพยาบาลลำปาง เช่น ประชาชนในจังหวัดลำปาง เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. ทำหน้าที่รับเรื่องราວร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

## ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๕.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลลำปาง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเองหรือจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่สอบถามและบันทึกข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๓๗๔๐๐ ต่อ ๑๑๓๖, ๗๔๒๗

### ๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลลำปาง ถนนพหลโยธิน ตำบลหัวเวียง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๐๐๐
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. บัตรแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อโรงพยาบาลลำปาง ผ่านทางตู้รับแสดงความคิดเห็นบริเวณจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลลำปาง
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔-๒๓๗๔๐๐ ต่อ ๑๑๓๖, ๗๔๒๗
๔. ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๕. ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <http://www.lph.go.th/lpweb/contactform/>
๖. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

## ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลลำปางที่สามารถจะดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ทำการบันทึกไว้และเสนอผู้บริหารรับทราบ

### ๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดซ้ำ และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นร้องเรียนที่อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลลำปาง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานโดยเร่งด่วน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

### ๖.๓ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยง โรงพยาบาลลำปางทราบ ตามเวลาที่กำหนด เพื่องานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยงเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยงจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ จะทำการบันทึกข้อมูลและเสนอผู้บริหารทราบ)

### ๖.๔ การติดตามและประเมินผล

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารจัดการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

### ๖.๕ มาตรฐานงาน

งานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยง กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลลำปาง จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นเรื่องความเสี่ยงขององค์กรให้นำเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลลำปางพิจารณา

**๗. ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๗.๑ งานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยง

โทร ๐๕๔-๒๓๗-๔๐๐ ต่อ ๑๑๓๖, ๗๔๒๗

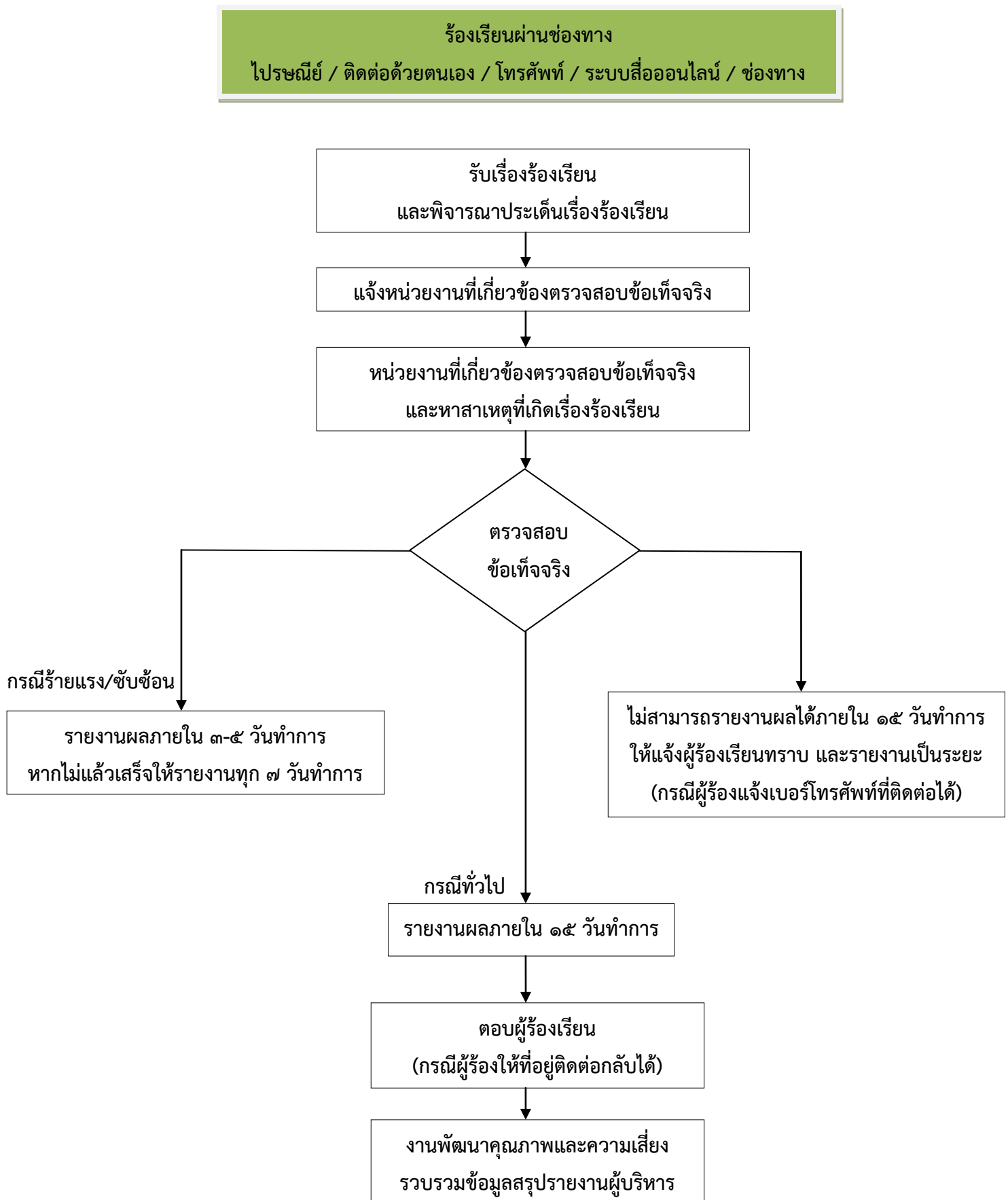
๗.๒ งานนิติการ

โทร ๐๕๔-๒๓๗-๔๐๐ ต่อ ๑๒๐๑

**๘. ประโยชน์ที่ได้รับ**

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ลำปาง รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนในพื้นที่และโรงพยาบาลลำปาง ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๘. ผังขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลลำปาง





## บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๒ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒. นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๑.

(ปกหลัง)