



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการบริการ)  
โรงพยาบาลวังสมบูรณ์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับ คู่กรณีทุกฝ่าย จนได้ข้อยุติที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมี กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลวังสมบูรณ์  
อ.วังสมบูรณ์ จ.สระแก้ว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	๑
ขอบเขตการจัดทำคู่มือ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗

### ภาคผนวก

- คำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ที่ ๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
- สำเนาประกาศโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่องประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
- สำเนาคำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ที่ ๒/๕๓ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
- แบบฟอร์มใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังสมบูรณ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการและมีการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการ ดำเนินการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญในการยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับ บริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อ จัด จ้างของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับ ความปลอดภัยและพึงพอใจในการให้บริการโดยต้องสอดคล้องกับ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

โรงพยาบาลวังสมบูรณจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม และเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาใช้บริการ และผู้มาติดต่อ ประสานงานกับโรงพยาบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบ การบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงแก้ไข

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ มี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้ความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักประกันความยุติธรรมในการดำเนินการ

#### ๕. คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/บนเว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

#### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. หากเป็นการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และทางช่องทางพิเศษ (Scan QR Cord) สามารถแจ้งได้ตลอด ๒๔ ชม. โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการในการแก้ไข และให้ข้อมูลต่างๆ

#### ๗. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๗.๑ ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อขอข้อเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล

- เวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ

๗.๒ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

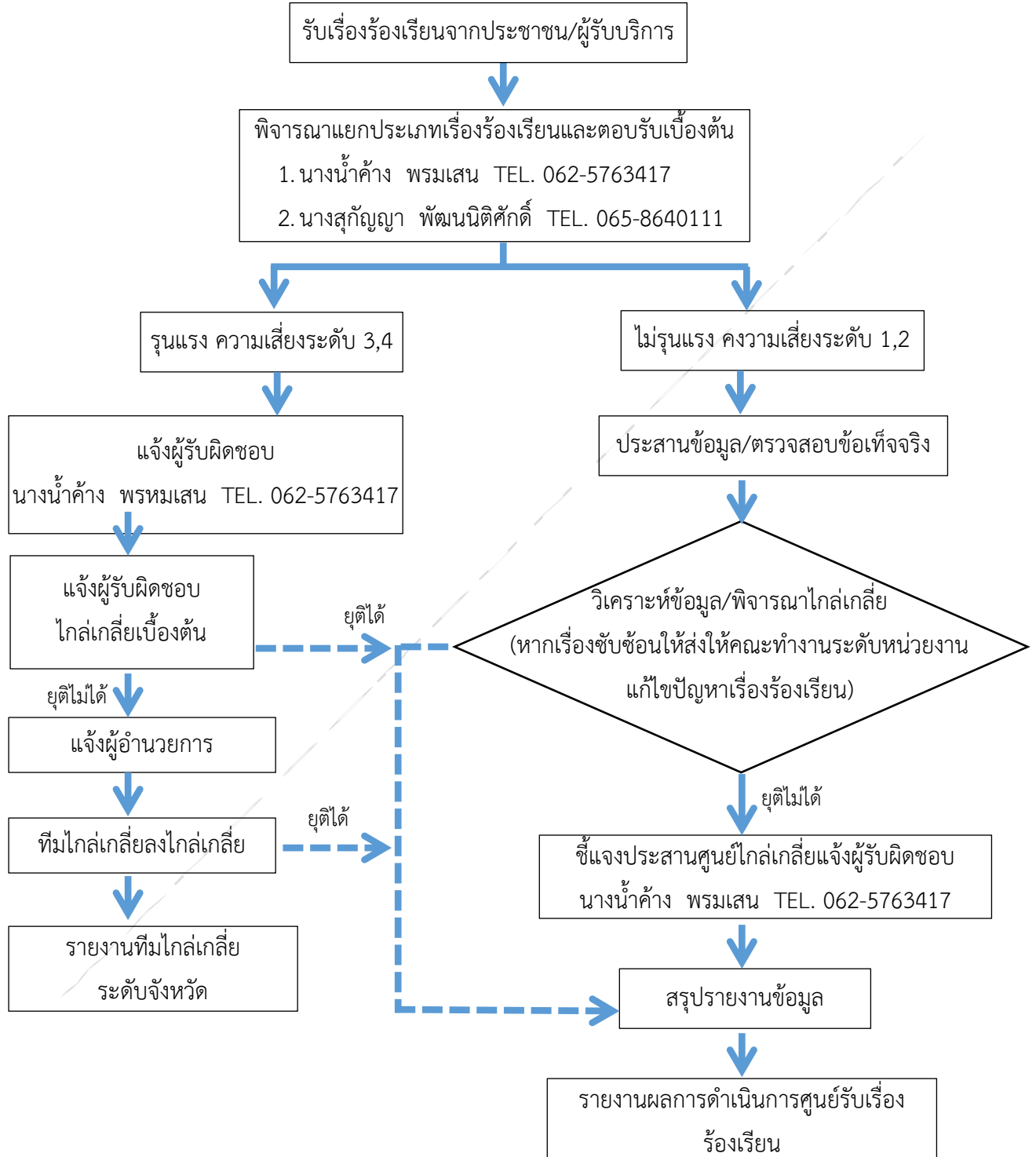
- เวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

๗.๓ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

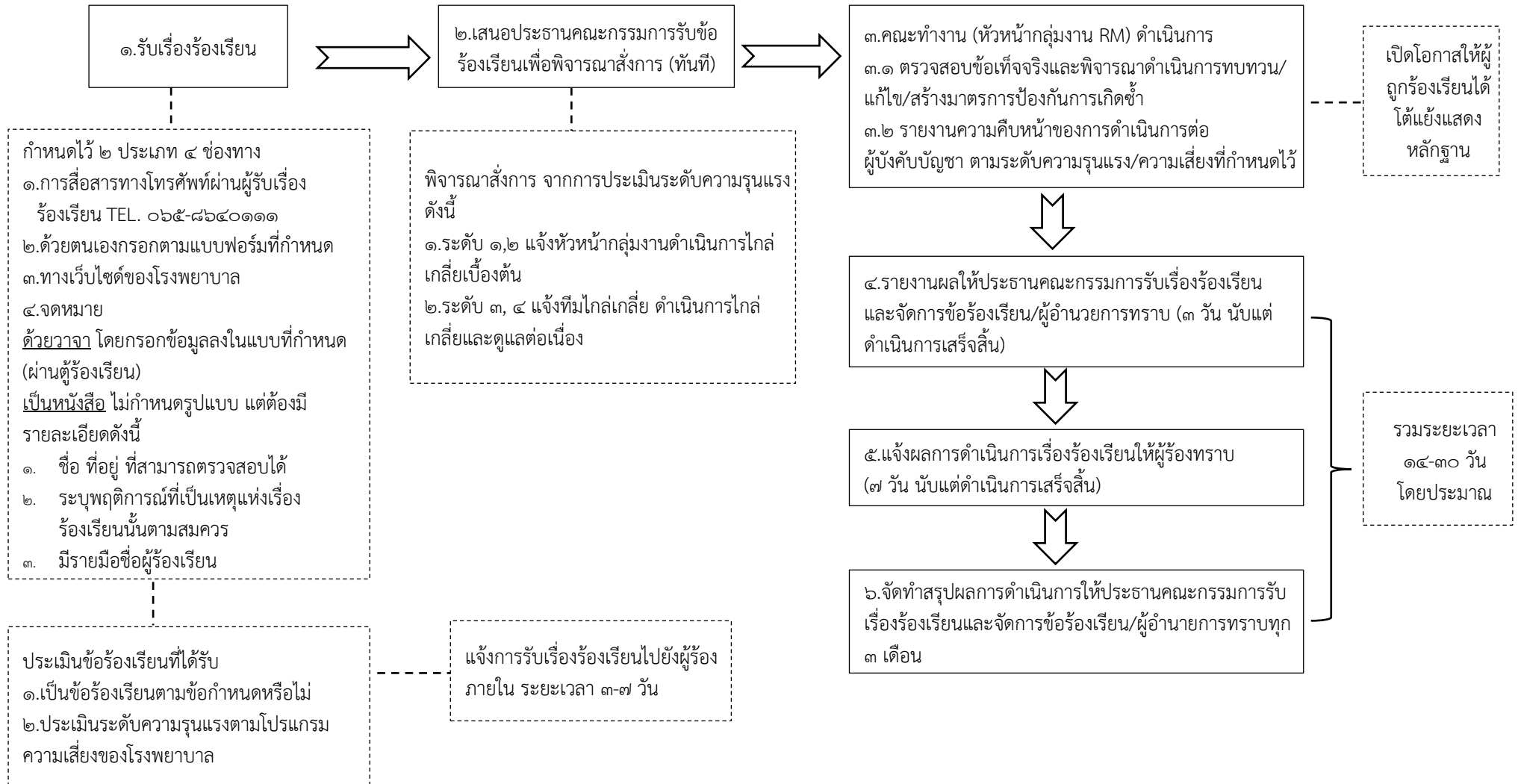
- เวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๓๐ วันทำการ หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องอื่นๆ

## ๘. แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

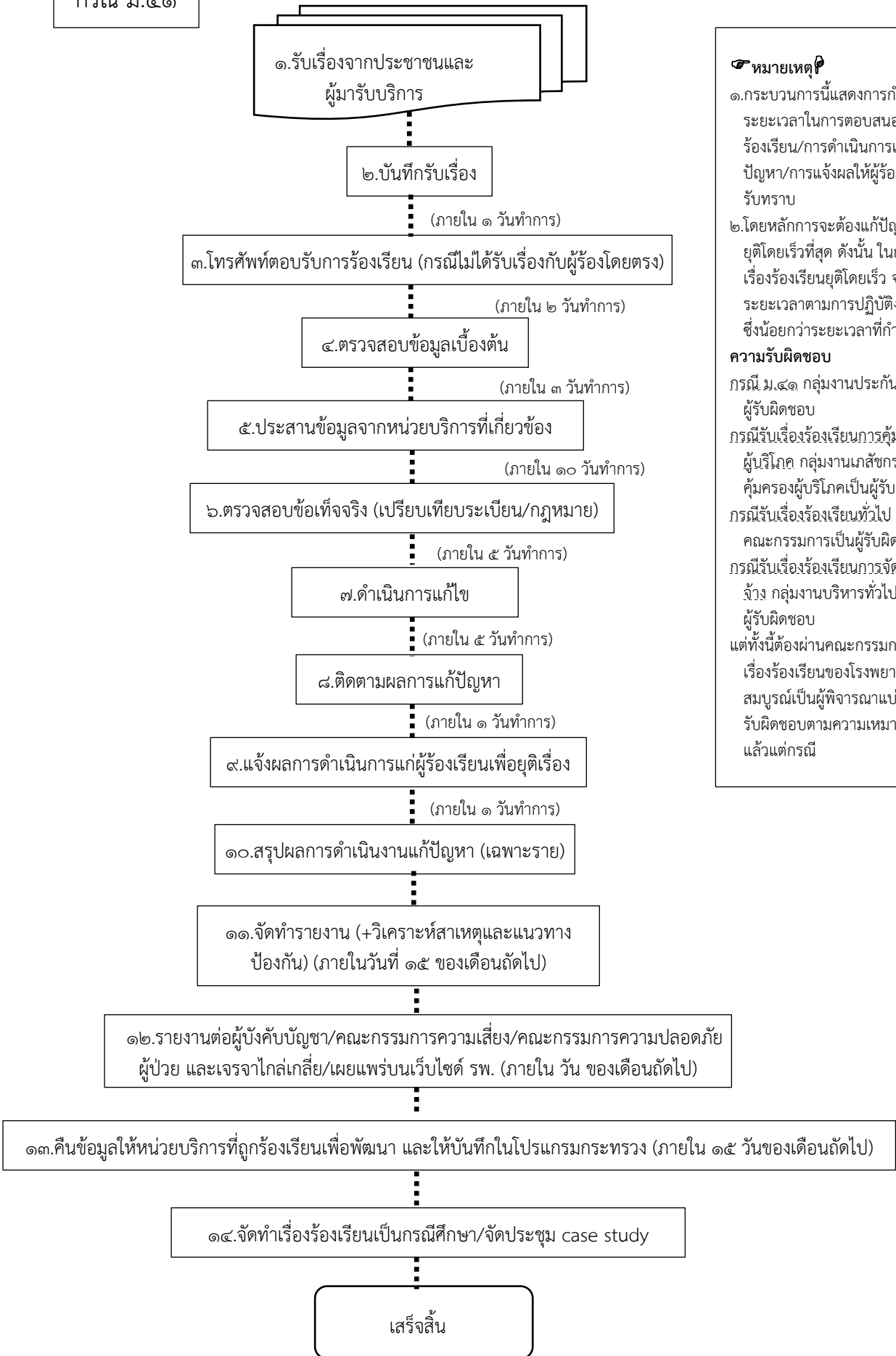
ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลวังสมบุญ อำเภอวังสมบุญ จังหวัดสระแก้ว (เดิม)  
ขั้นตอน



ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลวังสมบุญ อำเภอวังสมบุญ จังหวัดสระแก้ว (แก้ไข)



กรณี ม.๔๑



**หมายเหตุ**

๑.กระบวนการนี้แสดงการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไขปัญหา/การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

๒.โดยหลักการจะต้องแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว จะใช้ระยะเวลาตามการปฏิบัติงานจริง ซึ่งน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้

**ความรับผิดชอบ**

กรณี ม.๔๑ กลุ่มงานประกันเป็นผู้รับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้รับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คณะกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบ

แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรังสมบูรณ์เป็นผู้พิจารณาแบ่งให้รับผิดชอบตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี



**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

**๙.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของประชาชน**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังสมบุญ จัดขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องนำพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน โรงพยาบาลวังสมบุญจึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และศูนย์ไกล่เกลี่ย” ขึ้น ณ ห้องศูนย์ประกันสุขภาพ และจุดประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลวังสมบุญ เพื่อให้ประชาชน สามารถยื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้โดยสะดวก

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์

- เพื่อสร้างความร่วมมือ และประสานงานภายในหน่วยบริการ เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ

- เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ คำแนะนำการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน และประสานงานแก้ไขปัญหา และคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

**๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์**

**๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน**

**๑๐. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลวังสมบุญ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังสมบุญ	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนทางหนังสือ	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดข้อร้องเรียน

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลวังสมบูรณ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบตามที่กำหนดให้หน่วยงานที่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

## ๑๖. แบบฟอร์มร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

รายละเอียดแนบท้ายในภาคผนวก

ภาคผนวก



## แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

### ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....

ความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

### ข้อมูลผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

### รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....

### สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....  
.....

### สถานะของเรื่อง

.....  
.....  
.....  
.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ปัญห.....วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก.....



คำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ที่ ๒ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ การบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบไปด้วย

- |                             |                     |
|-----------------------------|---------------------|
| ๑. นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล      | ประธาน              |
| ๒. นางสาวไพรินทร์ ปาเส      | กรรมการ             |
| ๓. นางเดือนแรม ไลกระโทก     | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวสุนทร บัลลือพรมราช | กรรมการ             |
| ๕. นางปัทมวรรณ มั่นกำเนิด   | กรรมการ             |
| ๖. นางน้ำค้าง พรหมเสน       | กรรมการ             |
| ๗. นางสุกัญญา พัฒนนิติกิติ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นางสาวมนัสนันท์ แสนกล้า  | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์



ประกาศโรงพยาบาลวังสมบูรณ์  
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธ์ ยุติธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

โรงพยาบาลวังสมบูรณ์ จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น
๓. ไปรษณีย์ปกติ
๔. ทางโทรศัพท์ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน TEL. ๐๖๕-๘๖๔๐๑๑๑
๕. [www.wangsomboonhospital.go.th](http://www.wangsomboonhospital.go.th) หัวข้อ ติดต่อเรา/ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์



## คำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ที่ ๒ / ๒๕๖๓

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามคำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ที่ ๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ เพื่อให้การบริการด้านสาธารณสุข คลอบคลุมกิจกรรมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและมีสุขภาพดี เป็นโรงพยาบาลที่พึ่งพาได้และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการดังกล่าว ในด้านสาธารณสุขและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องศูนย์ประกันสุขภาพ และจุดประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลวังสมบูรณ์ พร้อมทั้งจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าห้องเก็บเงิน ภายในโรงพยาบาลวังสมบูรณ์และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราร้องทุกข์ ดังนี้

- ◆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้
  ๑. นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์
  ๒. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการพยาบาล
  ๔. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค
  ๕. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านจัดซื้อจัดจ้าง
  ๖. หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ งานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านประกันสุขภาพ /ประกันสังคม/ พรบ./ม.๔๑ /ด้านเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ
  ๗. หัวหน้ากลุ่มงานบริการทางการแพทย์ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านบริการทางการแพทย์
  ๘. หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลวังสมบูรณ์ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการ ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการอื่นๆ ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้น

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่องสามารถนำไปพิจารณาต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้

๕. กรณีที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนงานอื่นๆ ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

◆ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลวังสมบูรณ์

๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๓. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือเป็นปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลให้รับทราบโดยทันที

◆ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการ ประธานคณะทำงาน

๒. ประธานองค์กรแพทย์ คณะทำงาน

๓. ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM คณะทำงาน

๔. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล คณะทำงาน

๕. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ งานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ คณะทำงาน

๖. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค คณะทำงาน

๗. หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ คณะทำงาน

๘. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป คณะทำงานและเลขานุการ

๙. เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ



ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) มีหน้าที่ ดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์