



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)  
โรงพยาบาลวังสมบูรณ์

WANG SOMBUN HOSPITAL

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย จนได้ข้อยุติที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลวังสมบูรณ์  
อ.วังสมบูรณ์ จ.สระแก้ว

WANG SOMBUN HOSPITAL

## 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
<b>ภาคผนวก</b>	
- คำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ที่ ๑๕๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)	
- สำเนาประกาศโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ๑๕๖/๒๕๖๕ เรื่องประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)	
- สำเนาคำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ที่ ๔๔ ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)	
- แบบฟอร์มใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังสมบุญ

### 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

โรงพยาบาลวังสมบุญจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลวังสมบุญ 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. โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการในกรณีแก้ไข และให้ข้อมูลต่างๆ

#### ๗. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๗.๑ ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อขอข้อเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล

- เวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ

๗.๒ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

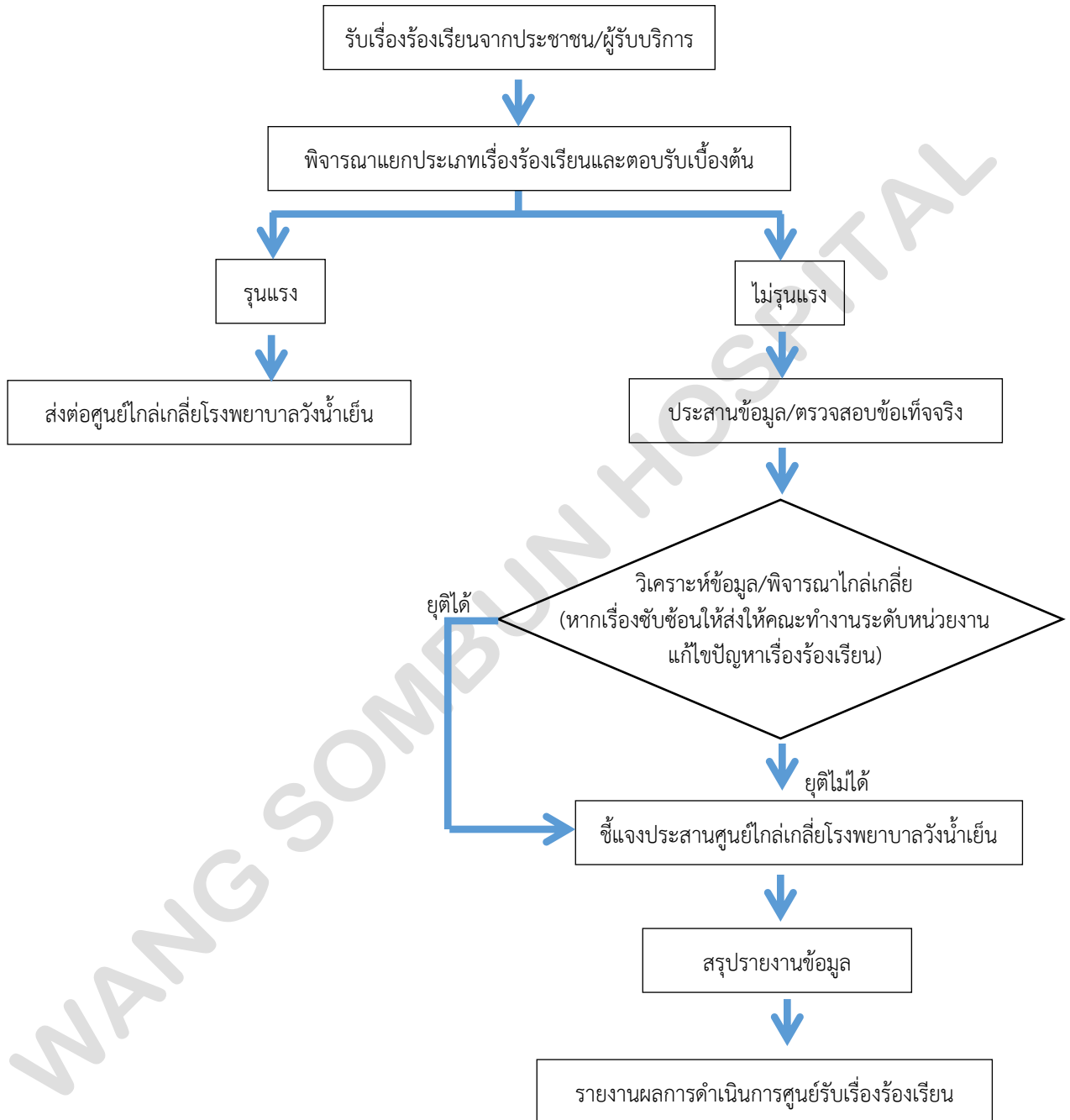
- เวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

๗.๓ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

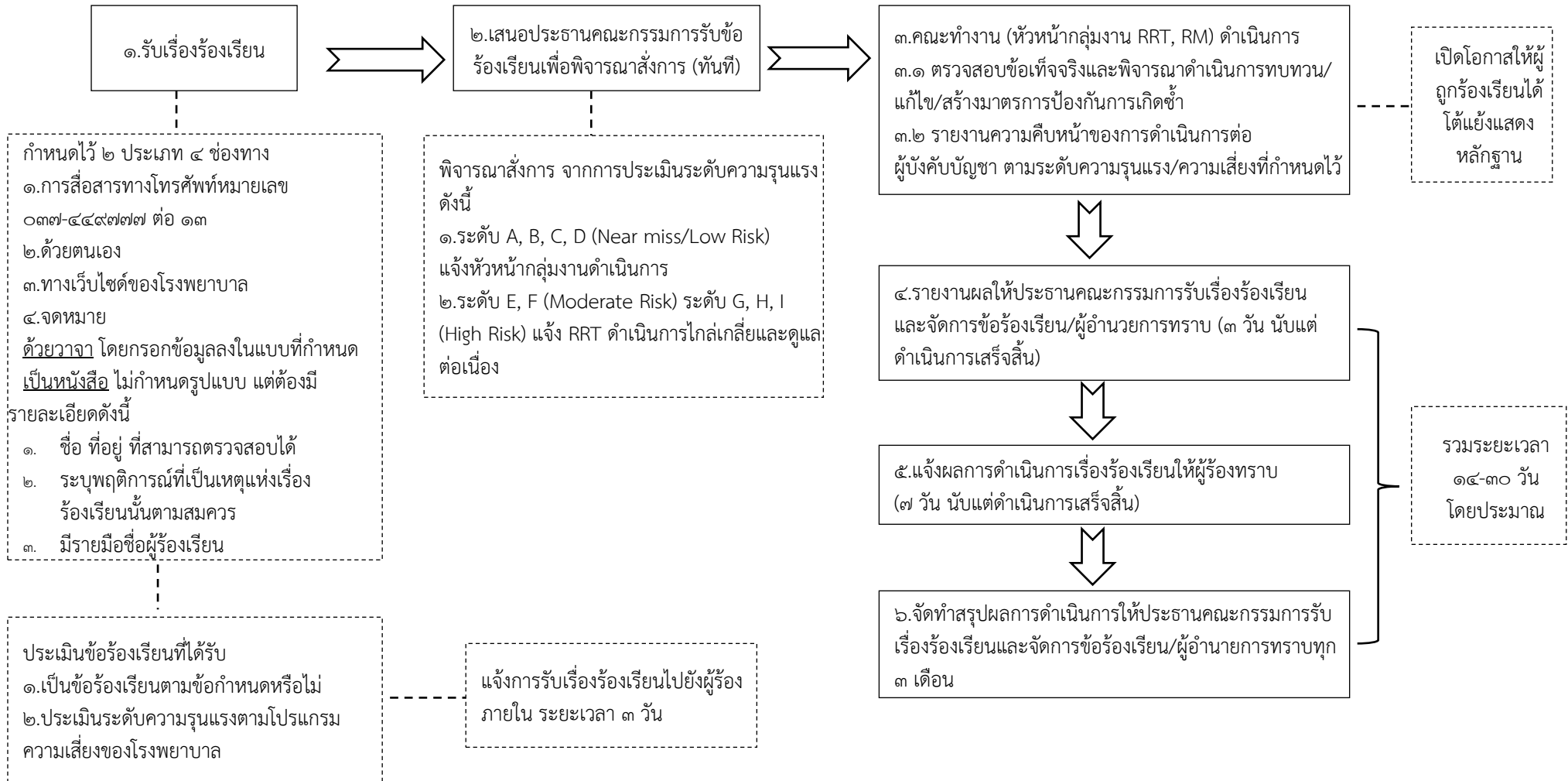
- เวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๓๐ วันทำการ หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องอื่นๆ

## ๘. แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

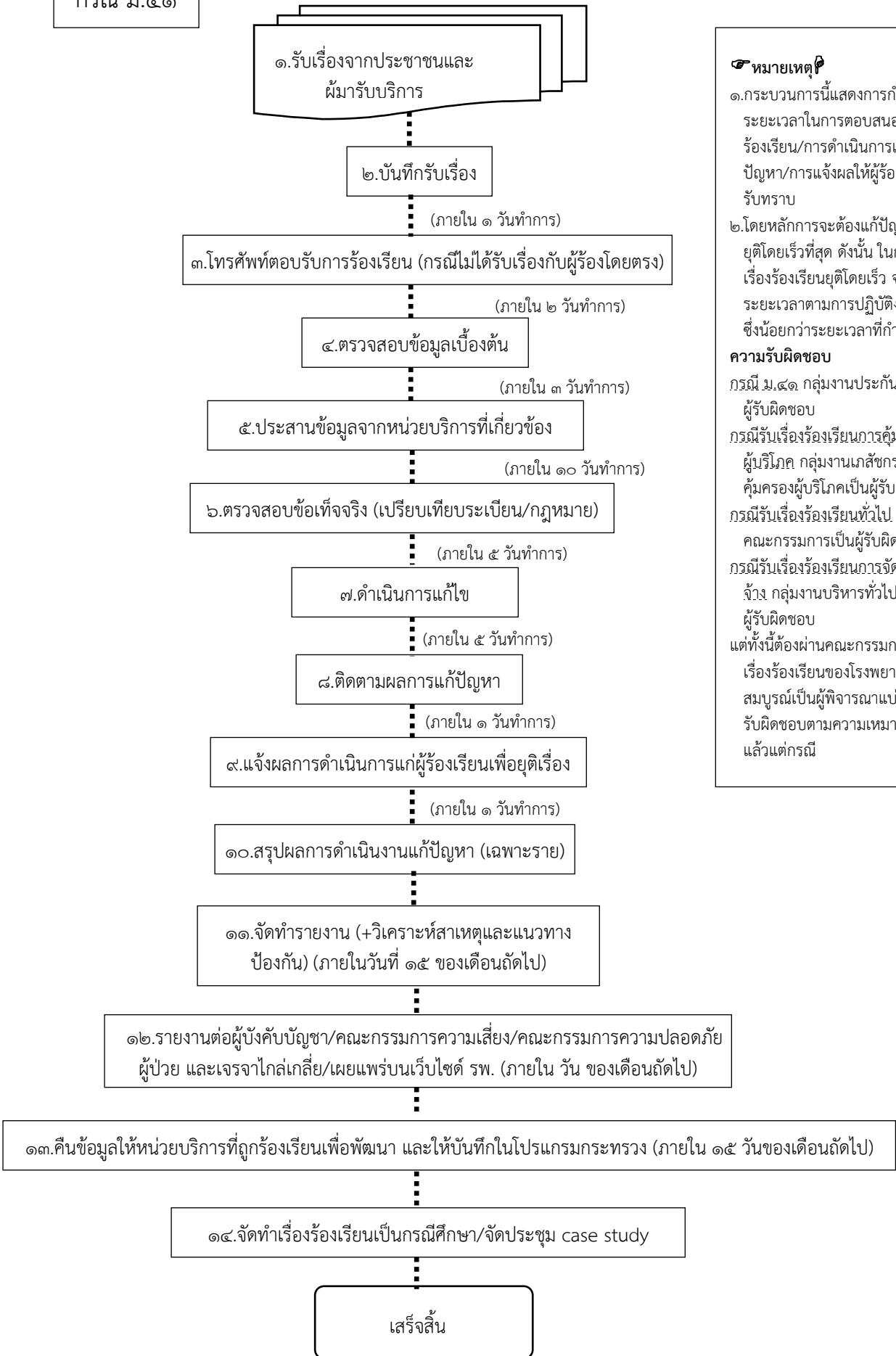
ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลวังสมบูรณ์ อำเภอสว่างวีระบุรี จังหวัดสระแก้ว (เดิม)  
ขั้นตอน



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

แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจึงสามารถเป็นผู้พิจารณาแบ่งให้รับผิดชอบตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี



**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
 ร้องเรียนผ่านทางช่องทางพิเศษ (Scan QR Cord)	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 จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลวังสมบูรณ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 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

WANG SOMBUN HOSPITAL



ใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

โรงพยาบาลวังสมบุญ

วันที่รับข้อร้องเรียน...../...../.....

ที่มา

ผู้มารับบริการ

ผู้เยี่ยมสำรวจ (ระบุ).....

รับทางโทรศัพท์

อื่นๆ (ระบุ) .....

ชื่อผู้ร้องเรียน .....นามสกุล... .....เบอร์โทรศัพท์ .....

เกี่ยวข้องกับ.....ชื่อผู้ป่วย..... ที่อยู่.....

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

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

หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

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

ชื่อ-ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอนแนะ (ถ้าสามารถให้ได้)

.....  
.....

ต้องการทราบผลการแก้ไข

ไม่ต้องการทราบผลการแก้ไข

(หน้า ๒)  
ใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

(เฉพาะเจ้าหน้าที่กรอก)

เลขที่...../.....

ผู้ออกใบร้องเรียน.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

ผู้รับใบร้องเรียน.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

กำหนดส่งกลับผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน.....

วิเคราะห์หาสาเหตุ

นำเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น

ผู้วิเคราะห์.....  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....

ผู้วิเคราะห์.....  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจตุรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ

- ให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนวทางแก้ไข
- ให้ดำเนินการ ดังนี้.....
- นำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อ.....
- นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาระบบการป้องกันปัญหา

ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....

ผู้บริหารระดับสูง

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

ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....



คำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ที่ ๑๕๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ การบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบไปด้วย

๑. นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล	ศรีมงคล	ประธาน
๒. นางสาวสุนทร บันลือพรมราช	บันลือพรมราช	รองประธาน
๓. นางสุกัญญา พัฒนนิติกดิ์	พัฒนนติกดิ์	กรรมการ
๔. นางสาวไพรินทร์ ปาเส	ปาเส	กรรมการ
๕. นางเดือนแรม ไลกระโทก	ไลกระโทก	กรรมการ
๖. นางปัทมวรรณ มั่นกำเนิด	มั่นกำเนิด	กรรมการ
๗. นางสาวมนัสนันท์ แสนกล้า	แสนกล้า	กรรมการและเลขานุการ
๘. นายยุทธเกียรติ ใจประเสริฐ	ใจประเสริฐ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์



ประกาศโรงพยาบาลวังสมบูรณ์  
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ 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. เบอร์โทรศัพท์ สายตรง ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ปิดไว้ที่จุดบริการ โทร ๐๘๑๓๗๗๒๔๒๔
๕. ทางช่องทางพิเศษ (Scan QR Cord)



ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์



คำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ที่ ๑๕๖ / ๒๕๖๕

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

ตามคำสั่งโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ที่ ๑๕๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ เพื่อให้การบริการด้านสาธารณสุข คลอบคลุมกิจกรรมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและมีสุขภาพดี เป็นโรงพยาบาลที่พึงพาได้และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

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

- ◆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้
  ๑. นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลวังสมบูรณ์
  ๒. นางสาวมนัสนันท์ แสนกล้า เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการแพทย์
  ๓. 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. รับเรื่องราขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุบสรรค ความยุ่งยาก ปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

/๒. ในเบื้องต้น...



๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวังสมบูรณ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นๆ 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 ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือเป็นปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลให้รับทราบโดยทันที

◆ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. รองผู้อำนวยการ

ประธานคณะทำงาน

๒. ประธานองค์กรแพทย์

คณะทำงาน

๓. ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM

คณะทำงาน

๔. หัวหน้ากลุ่มงานบริการทางการแพทย์

คณะทำงาน

๕. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

คณะทำงาน

๖. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ งานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

คณะทำงาน

๗. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค

คณะทำงาน

๘. หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ

คณะทำงาน

๙. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

คณะทำงานและเลขานุการ

๑๐. เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) มีหน้าที่ ดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

/กำหนดวิธีการ...

กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



นายยุทธพงษ์ ศรีมงคล  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังสมบูรณ์

WANG SOMBUN HOSPITAL