

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**โรงพยาบาลบ้านด่าน จ.บุรีรัมย์**

**โทร.044-664049**

**<http://www.bandanhospital.com/16527000/รับเรื่องร้องเรียน>**

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล บ้านด่าน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป เรื่องการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะผู้จัดทำคู่มือ  
โรงพยาบาลบ้านด่าน

คู่มือรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านด่าน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบ้านด่าน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านด่าน

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อความโปร่งใส คุ้มค่า ตรวจสอบได้ในการ จัดซื้อจัดจ้างภายในโรงพยาบาลบ้านด่าน

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบ้านด่าน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ททุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบ้านด่านจึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ เรื่องการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บ รักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความ เดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลบ้านด่าน อาคารผู้ป่วยใน ชั้น ๒ ต.บ้านด่าน อ.บ้านด่าน จ.บุรีรัมย์

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องโรงพยาบาล บ้านด่าน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล /ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ/ผู้ขาย/ผู้รับเหมา โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

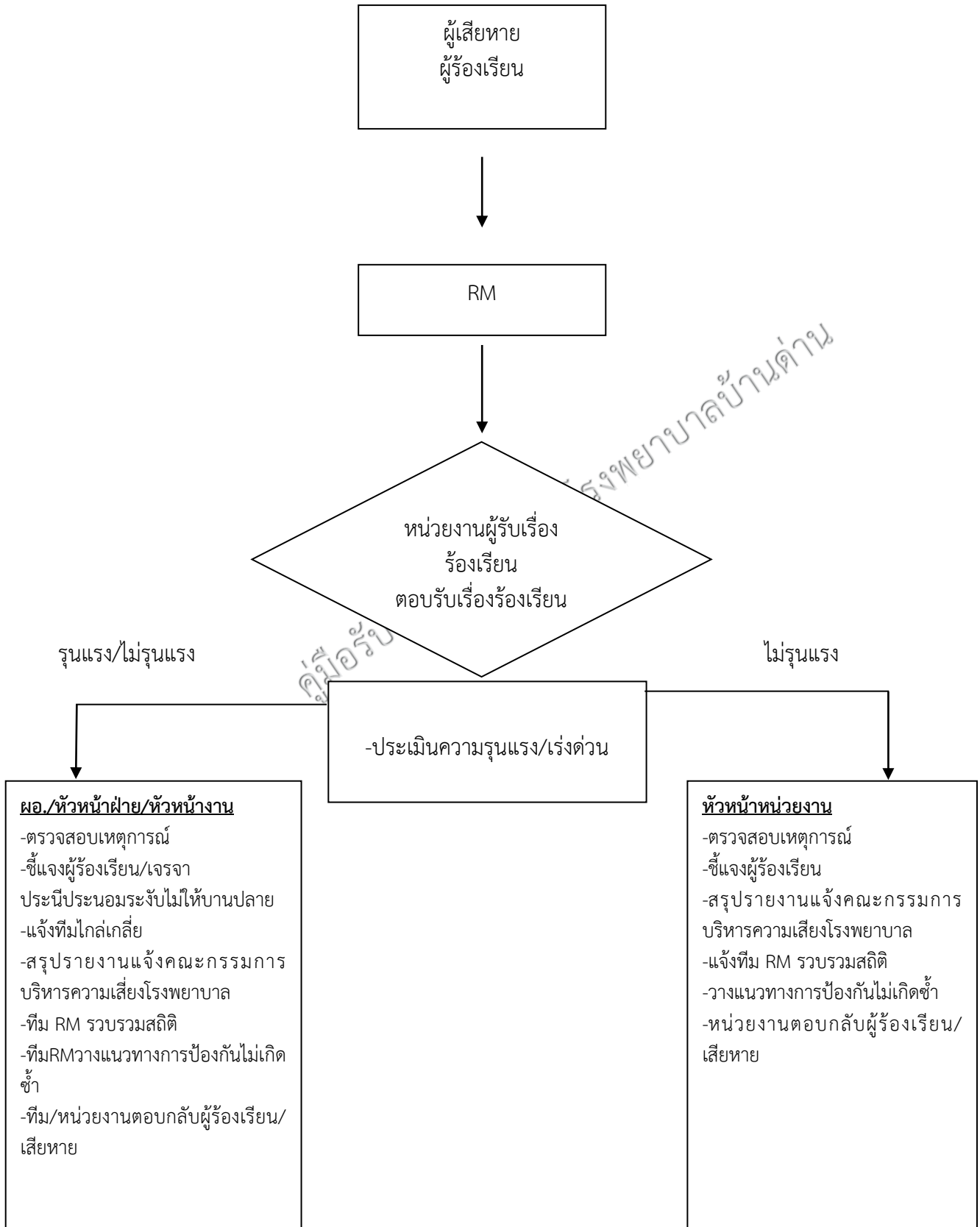
### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

คู่มือรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านด่าน

## ๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### แผนผังขั้นตอนการบริหารเรื่องร้องเรียน



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๙.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบ้านด่าน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านด่าน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔๖๖๔๐๔๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบ้านด่าน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑๗. จัดทำโดย

โรงพยาบาลบ้านด่าน

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๖๔๐๔๙ ต่อ ๔๑๓

-หมายเลขโทรสาร ๐๔๔-๖๖๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๓

-เว็บไซต์ <http://www.bandanhospital.com/๑๖๕๒๗๐๐๐/รับเรื่องร้องเรียน>



ภาคผนวก

คู่มือรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านด่าน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านด่าน

เลขที่..... (ระบุโดยผู้ควบคุมเอกสาร)

๑. ( ) ร้องเรียน ( ) เสนอแนะ โดย
- ( ) เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลบ้านด่าน ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินงาน).....  
หน่วยงาน..... โทร.....
  - ( ) บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินงาน).....  
ที่อยู่..... โทร.....

๒. วัน/เดือน/ปีที่ร้องเรียน/เสนอแนะ..... เวลา..... น.

๓. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ผ่านเว็บไซต์ ( ) โทรศัพท์ ( ) กล้องรับเรื่องร้องเรียน

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ( ) เจ้าหน้าที่ รพ. ชื่อ..... หน่วยงาน.....  
( ) บุคคลภายนอก (โปรดระบุ).....

๕. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ.....  
.....  
.....

๖. สาเหตุของข้อเรียน.....  
.....  
.....

๗. การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

๘. สรุปผลการแก้ไข และป้องกัน

- ( ) ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ( ) ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....  
.....
- ( ) ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก.....  
.....

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/เสนอแนะโดยวิธีการ.....  
..... เมื่อ...../...../.....