



# คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลนภักดิ์  
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

## สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๔
แบบฟอร์มที่ใช้	๔
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	
แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	๘
แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม

### ๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุข ในสังกัดปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลนภลัย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ดังนั้นโรงพยาบาลนภลัย จึงได้จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกัน แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครทราบปีละ ๒ ครั้ง

## ๔. คำนิยาม

<b>การจัดการข้อร้องเรียน</b>	หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
<b>ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง</b>	หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ <u>ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนใน</u> ขั้นตอนของการประชาพิจารณ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ
<b>ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ</b>	หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
<b>ข้อร้องเรียนทั่วไป</b>	หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
<b>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กร ภาครัฐและภาคเอกชน
<b>ผู้แจ้งข้อร้องเรียน</b>	หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลนภากาศ ผ่านช่องทางต่าง ๆ
<b>เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน</b>	หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภากาศ
<b>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</b>	หมายถึง กลุ่มงานของโรงพยาบาลนภากาศ
<b>ช่องทางการติดต่อ</b>	หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง <ol style="list-style-type: none"> <li>๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลนภากาศ</li> <li>๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๗๖๑ ๔๗๖-๘</li> <li>๓) หนังสือ ส่งมาที่ โรงพยาบาลนภากาศ ๓๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑</li> <li>๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลนภากาศ</li> <li>๕) ทาง Internet <a href="http://www.napalaihospital.com/">http://www.napalaihospital.com/</a> เมนู “ รับเรื่องร้องเรียน ”</li> </ol>

## ๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ผู้รับผิดชอบ
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ สสจ.สส. แจ้งข้อร้องเรียนจากระบบจัดส่งให้ รพ.
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ หากวันจันทร์เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเปิดในวันแรกของวันทำการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ภายใน ๑ สัปดาห์ เมื่อผู้รับผิดชอบเปิดตู้รับความคิดเห็นแล้วจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงรับตามระบบงานสารบรรณ

๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของ สสจ.สส. จัดส่งให้ รพ.นภลัย

#### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานต่าง ๆ รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อโรงพยาบาลนภลัย ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง

๒) ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน **หรือ** หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

**ยกเว้น** กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้โรงพยาบาลนภลัย พิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบในภายหลังอีกครั้ง

#### ๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) ผู้รับผิดชอบงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่ง สสจ.สส. ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) ผู้รับผิดชอบงานสรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประเภทที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ประเภทที่ ๓ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อโรงพยาบาลนภลัย และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

#### ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ ๑ ครั้ง

**หมายเหตุ :** กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคล ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านแพ้วทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามิมีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลนภากาศย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

### ช่องทางรับข้อร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑. ติดต่อด้วยตนเอง  
ที่โรงพยาบาลนภากาศย์
๒. โทรศัพท์  
หมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๔๗๖ - ๘
๓. หนังสือ  
ส่งมาที่โรงพยาบาลนภากาศย์  
๓๔ หมู่ ๖ ตำบลกระดังงา  
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม  
๗๕๑๒๐  
โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
บริเวณอาคารโรงพยาบาลนภากาศย์  
ทาง Page Facebook “โรงพยาบาล  
นภากาศย์”

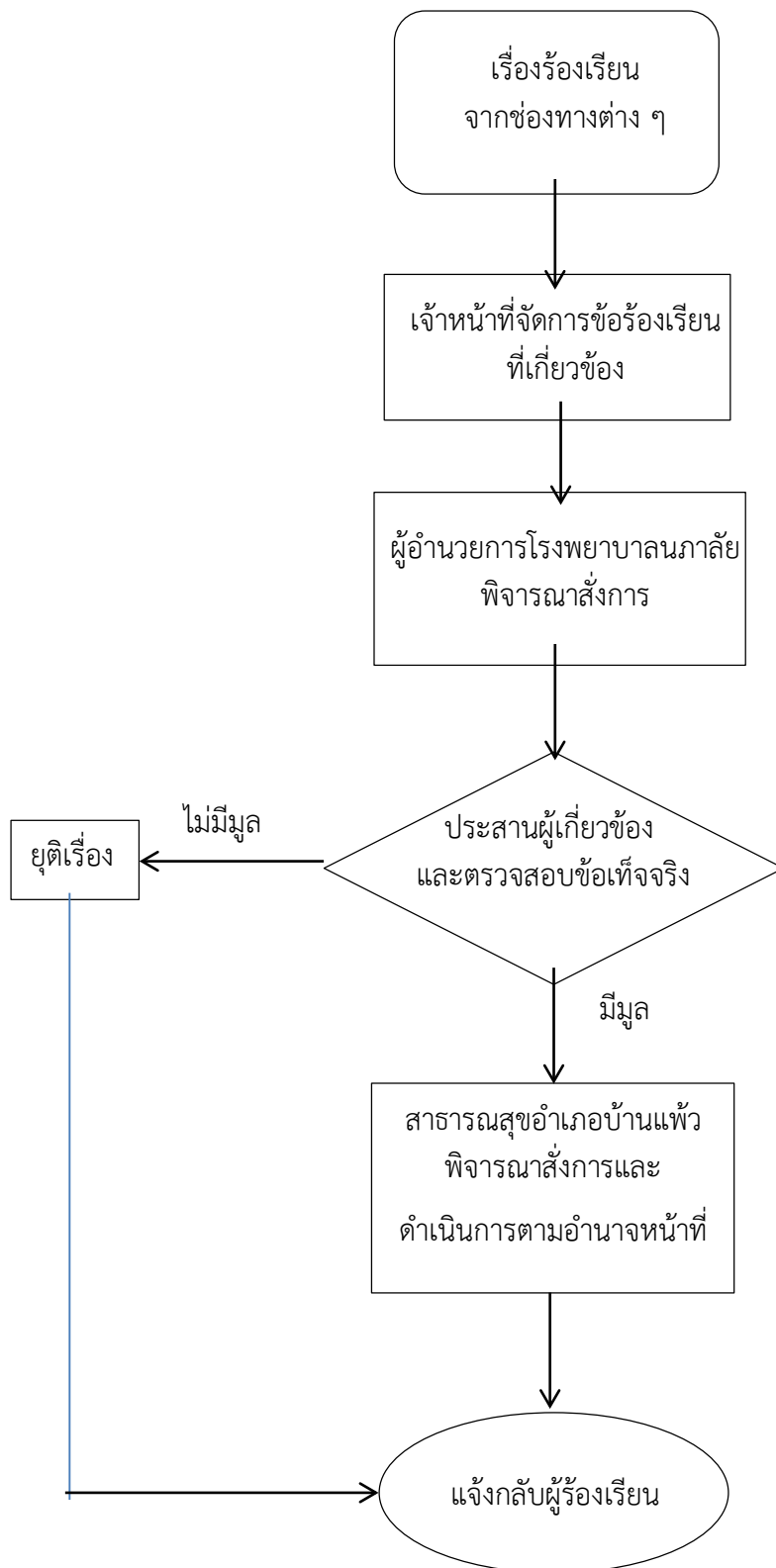
### ผู้รับผิดชอบงานหลัก

๑. สรุปรูปและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของ  
หน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อ  
ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ “การ  
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน  
การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ :  
ITA “
๒. วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและ  
กำหนดแนวทางการแก้ไข
๓. รายงานผลดำเนินการเสนอต่อ  
โรงพยาบาลนภากาศย์ และขออนุมัติ  
เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์
๔. นำผลสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  
เผยแพร่ทางเว็บไซต์และแจ้ง  
เจ้าหน้าที่ผู้อื่นทราบ

### ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภากาศย์

พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่

## Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน





ภาคผนวก



รายงานการจัดการข้อร้องเรียน  
โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที.....ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ .....

ว.ด.ป. ที่รับเรื่อง	รายละเอียดพอสั่งเขป	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการตรวจสอบและดำเนินงานแก้ไข	การตอบสนองข้อร้องเรียนกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ตอบกลับภายใน	ตอบกลับเกิน	ไม่ได้ตอบ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

**หมายเหตุ** ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร  
๔) Page Facebook ๕) ผู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน