



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน
ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลไพรบึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลไพรบึง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการการเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลไพรบึง เป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม และเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบ การบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไข

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลไพรบึง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักประกันความยุติธรรมใน

5. การดำเนินการ

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้าน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลไพรบึง ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/

การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อ

ด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์

6. ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
2. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้นดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่

7. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ลำดับ	ประเภท	เวลาในการดำเนินการ
1	ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อ ขอเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถาม ข้อมูล/ขอข้อมูล	ไม่เกิน 3 วันทำการ
2	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้โดย โรงพยาบาลไพรบึง	ไม่เกิน 30 วันทำการ
3	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดย โรงพยาบาลไพรบึง	ไม่เกิน 30 วันทำการหรือ ตาม เกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้นๆ

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง และคณะกรรมการความเสี่ยง
2. จัดทำจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน 1 วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันทำงาน สารบรรณลงเลขรับหนังสือ
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ	ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันทำงาน สารบรรณลงเลขรับหนังสือ

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลไพรบึง
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อ
พิจารณาดำเนินการต่อไป

13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กร ต่อไป

14.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

15.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลไพรบึง

แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น(มาตรา 41)

16. จัดทำโดย

คณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไพรบึง

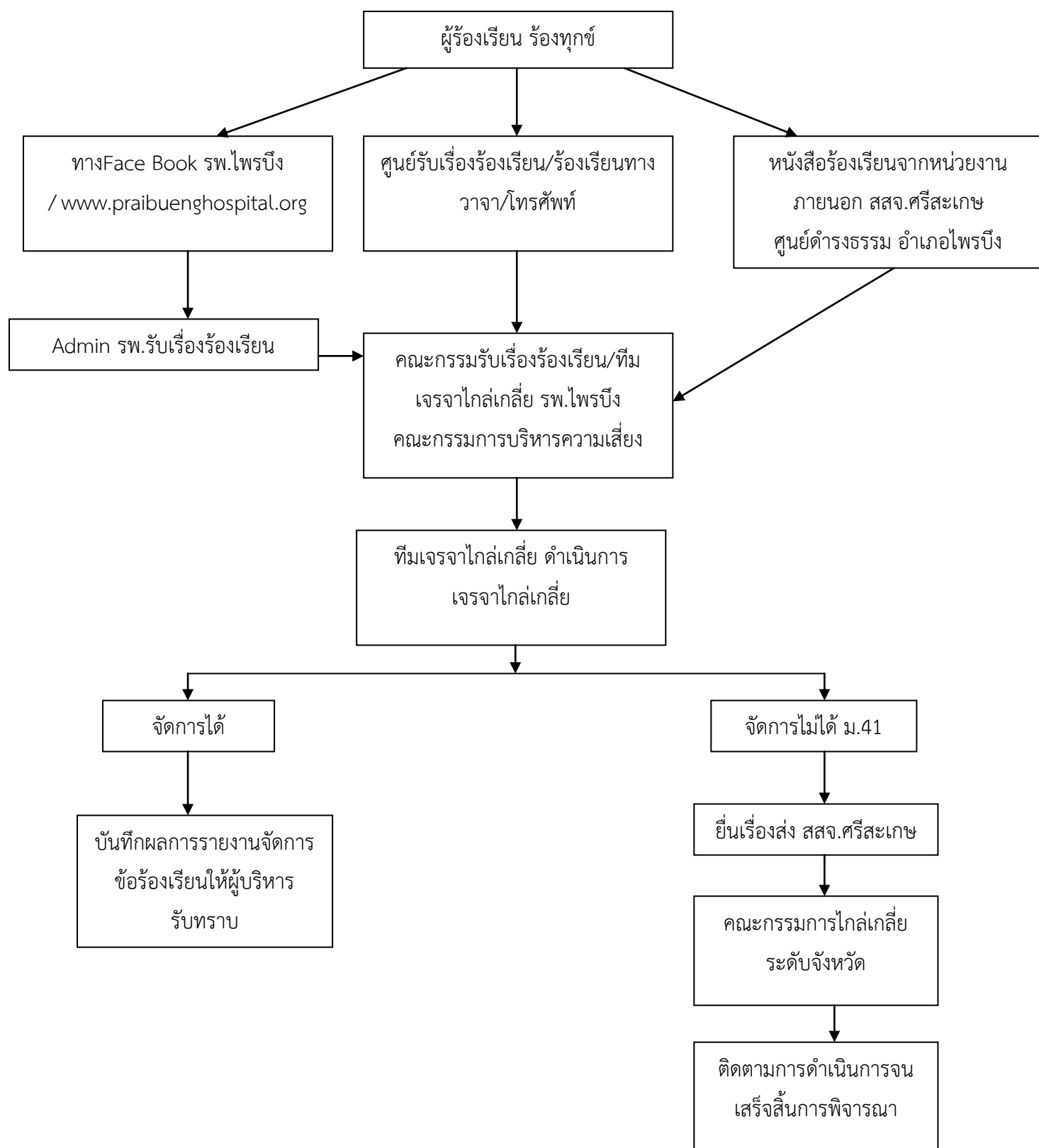
- หมายเลขโทรศัพท์ 045.675131

- หมายเลขโทรสาร 045-675131

- เว็บไซต์ <http://www.praibuenghospital.org>

- Face Book โรงพยาบาลไพรบึง

FLOW การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลไพรบึง



เรื่องร้องเรียนทั่วไป ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 045-675131 ต่อ 141

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ติดต่องานบริหาร 045-675131 ต่อ 132

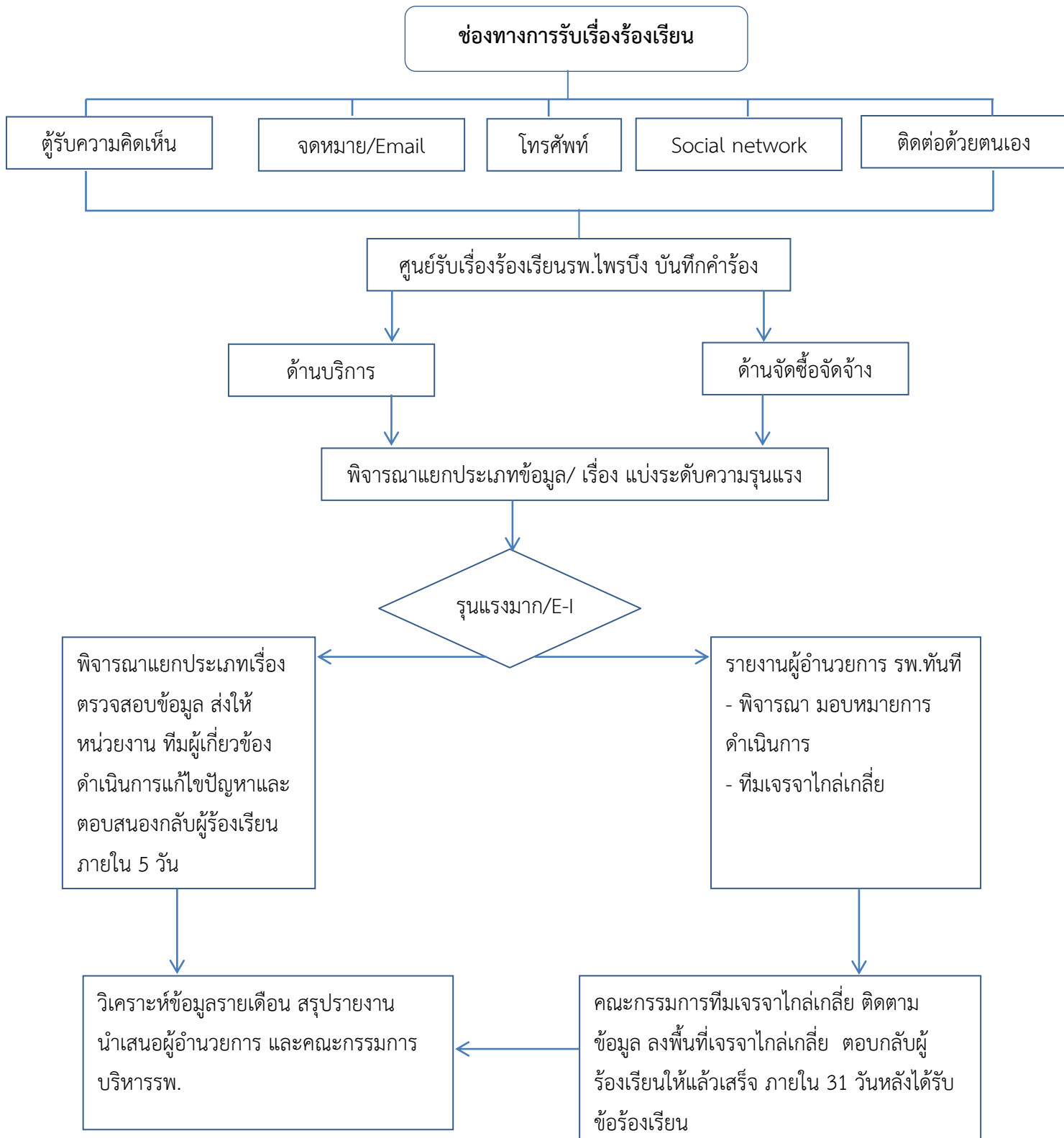
เรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ติดต่อ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค 045-675131 ต่อ 106

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข ติดต่อ งานประกันสุขภาพ 045-675131 ต่อ 118

Flow chart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

Flow chart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโรงพยาบาลไพรบึง



คำสั่งรับเรื่องร้องเรียน



คำสั่งโรงพยาบาลไพรบึง

ที่ ๖๔ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินงานรับผิดชอบระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

โดยที่เป็นการสมควร ปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานดำเนินงานรับผิดชอบระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นปัจจุบันและให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของโรงพยาบาลไพรบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามโครงการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามประเด็นการประเมินด้านกฎระเบียบ ขั้นตอน ระบบช่องทางการร้องเรียนและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลไพรบึง จึงแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินงานรับผิดชอบระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. นายศรีไพร ทองนิมิตร	ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นส.พริดา สุรวิชัย	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๓. นางนงค์เยาว์ คำโสภา	ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	กรรมการ
๔. นางพันธ์ทิพย์ วรรณะ	ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายปรกรณ์ แก้วหล่อ	ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติฯ	กรรมการ
๖. นางสุพรรณ ทองมนต์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายธีรวัธ คำโสภา	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางวราภรณ์ บังเอิญ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางปัทมกร สมศักดิ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายญาณวุฒิ ศรีบุญทอง	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน	กรรมการ
๑๑. นางอรอนงค์ กันทอง	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางอรุณทิพ สุวรรณดี	ตำแหน่ง โภชนากรชำนาญงาน	กรรมการ
๑๓. นส.นพพรชรรณ สืบวงศ์	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	กรรมการ
๑๔. นส.ชนิดา นวรัตน์กร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางดลชนก พิทยาพล	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นายฐิติกร ศรีเรือง	ตำแหน่ง นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๗. นายเศกสรรค์ พิลัย	ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๘. นส.นงศ์ลักษณ์ บุญไชโย	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	กรรมการ

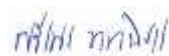
๑๙. นส.อมรรรัตน์ อุดกลั่น	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	กรรมการ
๒๐. นายพีรรัช คำโสภา	ตำแหน่ง พนักงานประมวลผล	กรรมการ
๒๑. นส.ธิดาภรณ์ พุ่มไม้	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ	กรรมการ
๒๒. นายเอกสิทธิ์ พาลี	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๒๓. นายบุรฉัตร นรสิงห์	ตำแหน่ง พนักงานบริการ	กรรมการ
๒๔.นางวราภรณ์ บังเอิญ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
		และเลขานุการ

คณะทำงาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. วางระบบจัดการเรื่องร้องเรียน และกำหนดมาตรการ กลไก ในการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และเสนอเรื่องต่อบัณฑิตปัญหาพร้อมความเห็น เพื่อพิจารณาสั่งการ
๒. ประสานงานและทำความเข้าใจในเบื้องต้นกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
๓. มอบหมายความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตามที่เห็นสมควร
๔. มีอำนาจเรียกเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไพรบึง บุคคลหนึ่งบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. มีอำนาจเรียกให้เจ้าหน้าที่ส่งมอบเอกสารราชการหรือวัตถุอื่นใดที่อยู่ในความครอบครองเพื่อรวบรวมเป็นพยานหลักฐาน พร้อมทั้งสำเนาเอกสารและรับรองสำเนาของเอกสารดังกล่าวด้วย
๖. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการแก้ไขและตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆและสื่อสังคมออนไลน์
๗. ติดตามและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
๘. ดำเนินการอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายศรีไพร ทองนิมิตร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

กล่องรับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลไผ่บึง



โรงพยาบาลไผ่บึง

หมายเลขโทรศัพท์ 045-675131 มีเจ้าหน้าที่ คอยรับสายและให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง



บอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลไพรบึง



ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนในหน่วยบริการ
โรงพยาบาลไผ่บึง

