



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลสร้างคอม
ที่ อต ๐๐๒๗.๓๐๑/๑๖ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวชิตชนก ศรีสร้างคอม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข มีความประสงค์ขอ
อนุญาตนำข้อมูล/เอกสารเรื่องคู่มือการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ไปยังเว็บไซต์ <https://www.SKhos.go.th> เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์สรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่อง
ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังแบบเอกสาร/ไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ชิตชนก

(นางสาวชิตชนก ศรีสร้างคอม)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

อนุญาต ไม่อนุญาต (เหตุผล)

รับบุญ คำไกล

(นายรับบุญ คำไกล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสร้างคอม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสร้างคอม ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสร้างคอม วัน/เดือน/ปี: ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔	
หัวข้อ: คู่มือการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔	
๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ๒. ส่วนงานรับผิดชอบ ๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำเรื่องร้องเรียน ๖. ช่องทางการร้องเรียน	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ:	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
นางสาวชิตชนก ศรีสร้างคอม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔	นายรับบุญ คำไกล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
นางสาวชิตชนก ศรีสร้างคอม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔	



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสร้างคอม

โทรฯ ๐-๔๒๒๗-๖๒๓๑

www.skhos.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลสร้างคอม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอม ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด ความพอใจและเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับ ความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทุกปี อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสร้างคอม

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสร้างคอม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสร้างคอมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอมมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลสร้างคอมรับทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานโรงพยาบาลสร้างคอมเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสร้างคอมจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ

บุคคลหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากผู้ร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสร้างคอม ๑๐๙ หมู่ที่ ๔ บ้านโพธิ์ซ่ง ตำบลสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๖๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๖. คำจำกัดความ

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลสร้างคอม

“ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลสร้างคอม

“ เรื่องร้องเรียน ” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

“ ผู้ร้องเรียน ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูลต่างๆ

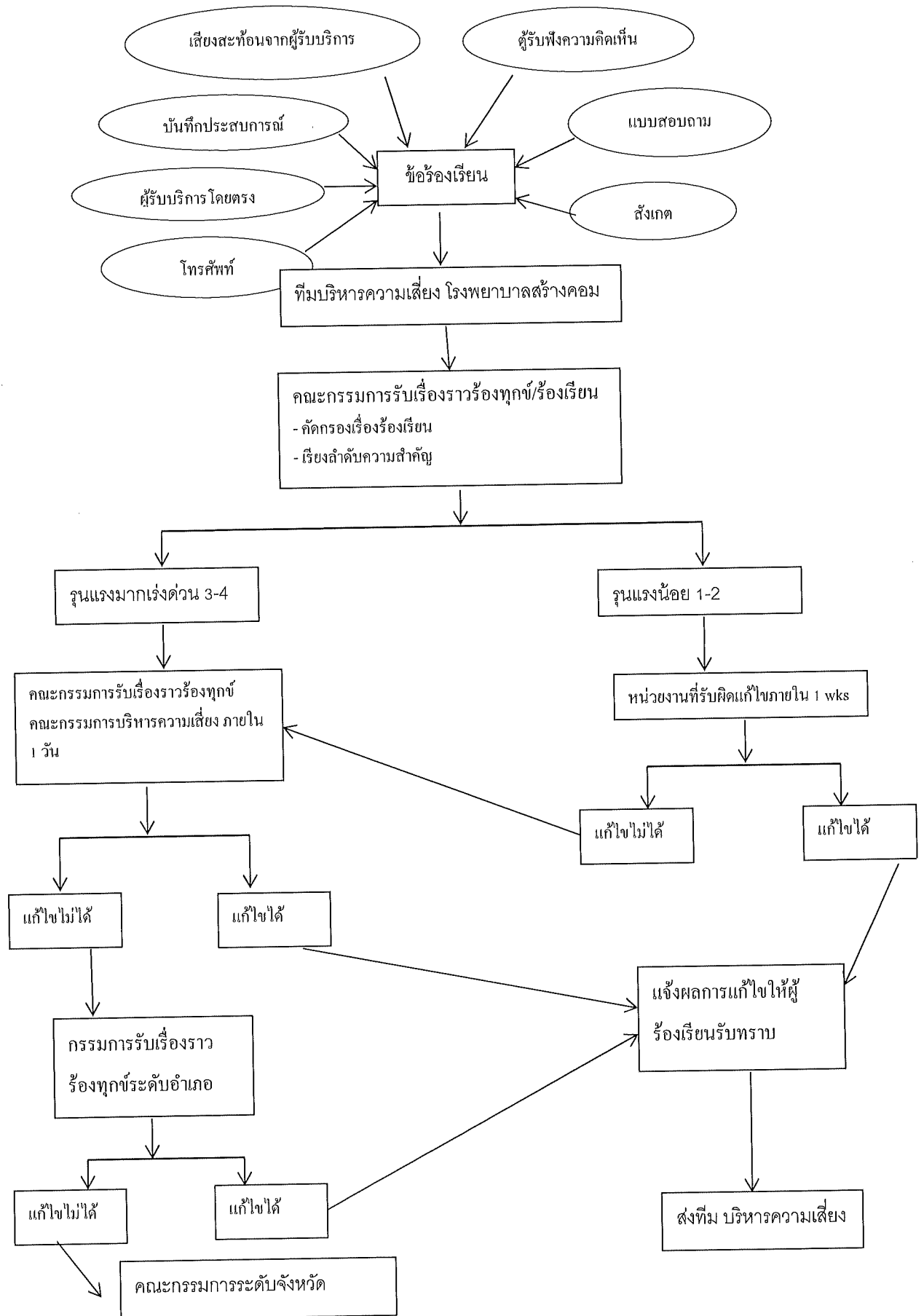
“ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/Line/เว็บไซต์/Face book เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน

ผังกระบวนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอม



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสร้างคอม
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนและผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลสร้างคอมเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสร้างคอม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสร้างคอม	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์(๐๔๒)๒๗๖-๒๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๖. บัตรสนเท่ห์ใส่กล่อง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑๒.๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑๒.๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูล

๑๒.๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปรีกษา ขอร้องเรียน/ ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑๒.๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

ในกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสร้างคอมจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องราวดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน ในกรณีผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสร้างคอม โทรศัพท์ ๐๔๒-๒๗๖-๒๓๑

ต่อ ๑๓๕

๑๒.๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๒.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑๒.๒.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๑๒.๒.๓. แยกประเภทงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าการเงินเพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

ในกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสร้างคอมจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องราวดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒

วัน ในกรณีผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสร้างคอม โทรศัพท์ ๐๔๒-๒๗๖-๒๓๑ ต่อ ๑๓๕

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

จัดทำโดย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสร้างคอม

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๗๖-๒๓๑ ต่อ ๑๓๕
- หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๒๗๖-๑๕๗
- เว็บไซต์ www.skhos.go.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....ขอเรียนเรื่อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอม

