

คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง)  
โรงพยาบาลรัตนบุรี

โทร. 044 – 536203-5

โทรสาร. 044 – 599281

[www.rattanaburihos.com](http://www.rattanaburihos.com)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลรัตนบุรี ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการจัดการจนได้ข้อยุติ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและผู้มาใช้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรัตนบุรี

18 ธันวาคม 2560

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	
ขอบเขต	
สถานที่ตั้ง	
<b>บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	<b>2</b>
คำจำกัดความ	
ประเภทเรื่องร้องเรียน	
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	
กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	
<b>บทที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	<b>4</b>
แผนผังกระบวนการทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน	
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	
การตอบเรื่องร้องเรียน	
การรายงาน	

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการของหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องมีแนวทางปฏิบัติหรือกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสุขจิต ยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐที่อาจเกิดขึ้นได้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยยกระดับธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต รวมทั้งสามารถยับยั้งการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ อันจะเป็นการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างยั่งยืน

การตอบสนองข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มาใช้บริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

#### 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เกิดมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ นำไปสู่การบริหารคุณภาพองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัตนบุรี

#### 4. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลรัตนบุรี 150 หมู่ 8 ตำบลรัตนบุรี อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

## บทที่ 2

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### 1. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้ยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและถูกส่งต่อมายังหน่วยงานโรงพยาบาลรัตนบุรี

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้ยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและถูกส่งต่อมายังหน่วยงานโรงพยาบาลรัตนบุรี

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลรัตนบุรี ได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่หน่วยงานโรงพยาบาลรัตนบุรี/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลรัตนบุรีทั้งจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการปฏิบัติงาน การให้บริการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน

#### 2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบ่งตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลรัตนบุรี ได้ดังนี้

ประเภท	นิยาม
1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	การที่ผู้ร้องเรียน แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่ไม่โปร่งใส หรือมีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน
2. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลรัตนบุรี
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการเสนอแนะทั่วไป รวมถึงการยกย่องชมเชยในการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลรัตนบุรี

### 3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เว็บไซต์โรงพยาบาลรัตนบุรี [www.rattanaburihos.com](http://www.rattanaburihos.com)
2. ทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ 044 – 536203 – 5
3. ผู้แสดงความคิดเห็น ภายในโรงพยาบาลรัตนบุรี
4. Facebook รพ.รัตนบุรี
5. ติดต่อผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรัตนบุรี
6. จดหมาย/หนังสือราชการ ส่งมาที่ โรงพยาบาลรัตนบุรี 150 หมู่ 8 ตำบลรัตนบุรี อำเภอรตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ 32130

### 4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

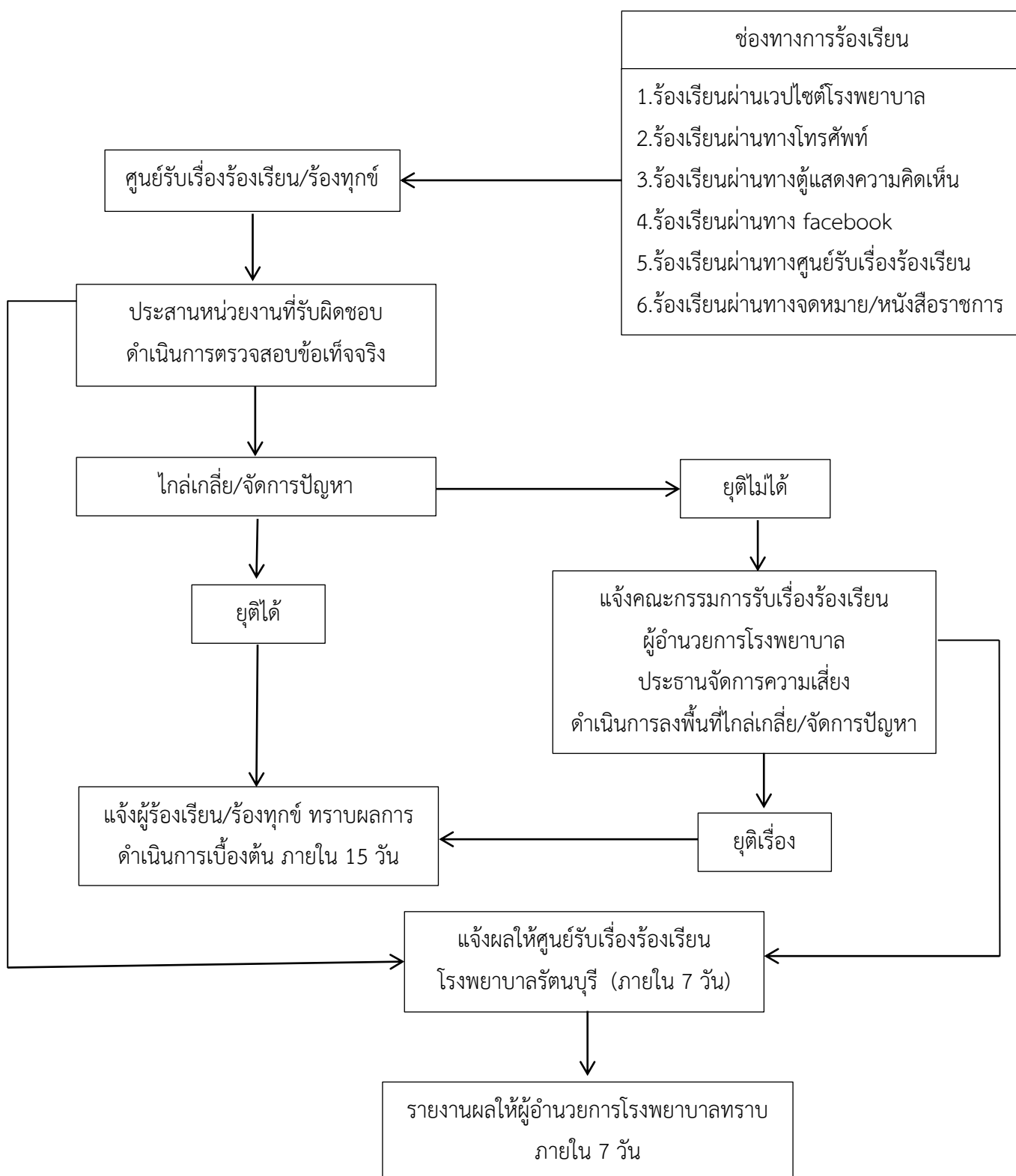
1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
  - วัน เดือน ปี
  - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
  - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน
3. เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียนได้รับความความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลรัตนบุรี
4. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### 5. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42

### บทที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### 1. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัตนบุรี



## 2. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. เว็บไซต์โรงพยาบาลรัตนบุรี	ทุกวัน	ภายใน 1 – 3 วันทำการ
2. ทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 3 วันทำการ
3. ผู้แสดงความคิดเห็น ภายในโรงพยาบาลรัตนบุรี	ทุกวันศุกร์	ภายใน 1 – 3 วันทำการ
4. Facebook รพ.รัตนบุรี	ทุกวัน	ภายใน 1 – 3 วันทำการ
5. ติดต่อผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรัตนบุรี	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 3 วันทำการ
6. จดหมาย/หนังสือราชการ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 3 วันทำการ

## 3. การตอบเรื่องร้องเรียน

1. ตอบเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางจดหมาย/หนังสือราชการ (กรณีที่มีข้อมูลติดต่อครบถ้วน)

2. ตอบเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรัตนบุรี ทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน 7 วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ด้วยรูปแบบบันทึกข้อความ

## 4. การรายงาน

1. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนบุรีทราบ ภายใน 7 วัน ด้วยรูปแบบบันทึกข้อความ

2. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน แยกเป็นรายเดือน

3. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน



