



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลนภักดิ์
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน	๓
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน	๔
แบบฟอร์มที่ใช้	๔
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	๕
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	
แบบบันทึกการรับซื้อร้องเรียน	๘
แบบรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน	๙

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน 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 จึงได้จัดทำระบบการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกัน แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครทราบปีละ ๒ ครั้ง

๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง <u>แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาพิจารณ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ</u>
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ข้อร้องเรียนทั่วไป	หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน
ผู้แจ้งข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลนภลัย ผ่านช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง กลุ่มงานของโรงพยาบาลนภลัย
ช่องทางการติดต่อ	หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง <ol style="list-style-type: none"> ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลนภลัย ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๗๖๑ ๔๗๖-๘ ๓) หนังสือ ส่งมาที่ โรงพยาบาลนภลัย ๓๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑ ๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลนภลัย ๕) ทาง Internet http://www.napalaihospital.com/ เมนู “ รับเรื่องร้องเรียน ”

๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตาม ข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ 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 เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องบันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ 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 ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

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”

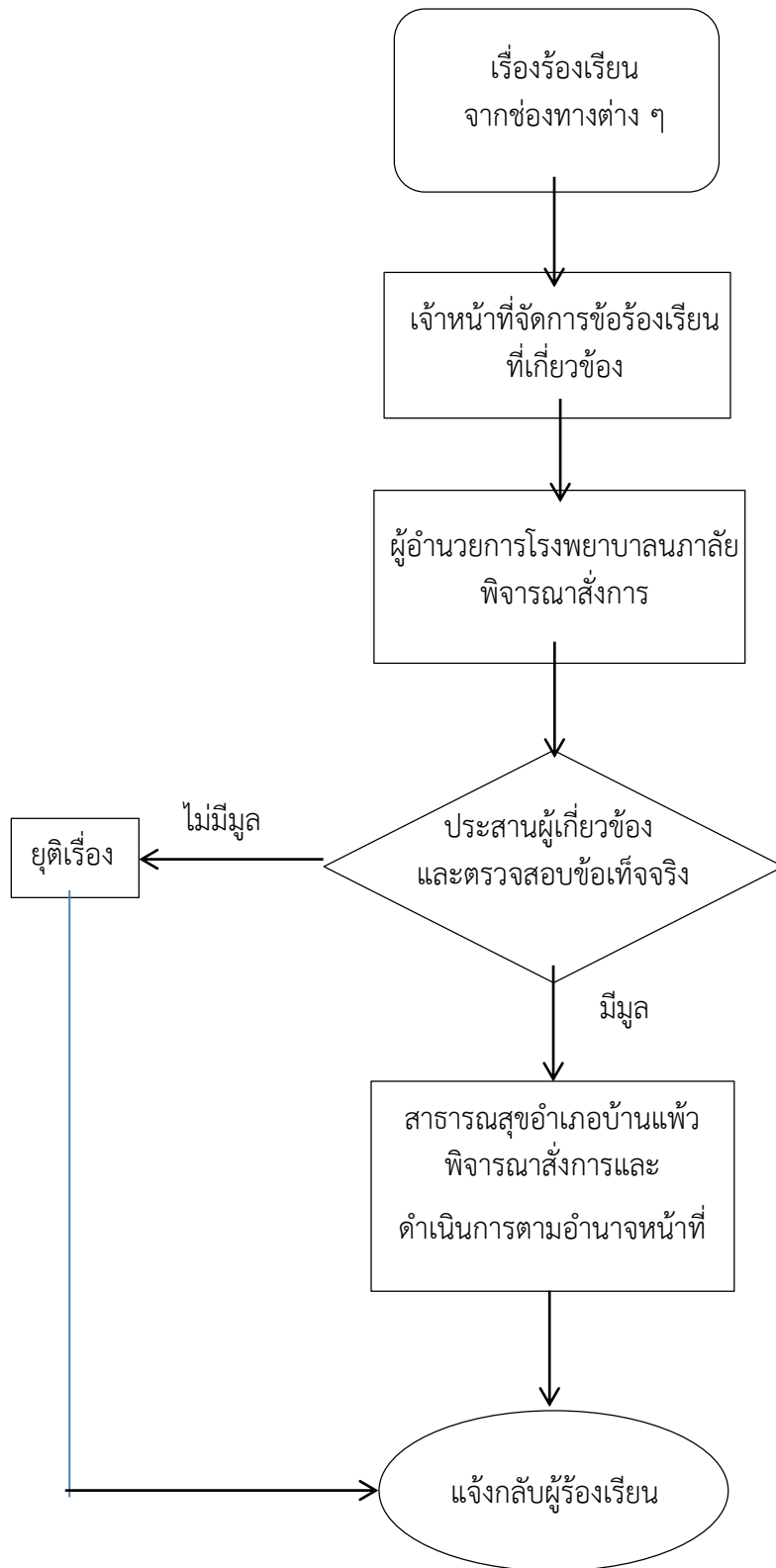
ผู้รับผิดชอบงานหลัก

๑. สรุปลักษณะและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของ
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



แบบบันทึกข้อร้องเรียน

วันที่

เวลา..... น.

ช่องทางการร้องเรียน

() โทรศัพท์ () การติดต่อด้วยตนเอง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
 (.....)
 ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาคย์

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

แบบฟอร์ม การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม	
วัน/เดือน/ปี ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่ประกาศ	
๑. ช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	
๒. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. ช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	
๒. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	
Link ภายนอก : http://www.napalaihospital.or.th และ Facebook : โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม	
หมายเหตุ :	
.....	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางสาวณัฐวรรณ เล็กเจริญ)	(นายเดชา มีสุข)
ตำแหน่ง นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย
ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	
วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗	วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายเจษฎากร อยู่วัฒนา)	
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗	