



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวิภาวดี (กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๗๗๒๙ ๒๑๔๔ ต่อ ๑๒๓)

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๖

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ บนเว็บไซต์  
ของโรงพยาบาลวิภาวดี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำเครื่องมือการประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ไปขยายผลสู่หน่วยงานในสังกัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ  
ราชการพ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้  
ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ และต้องดำเนินงานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)  
ซึ่งโรงพยาบาลวิภาวดี ได้ดำเนินการแล้ว นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลวิภาวดี มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการ  
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดีเพื่อให้สาธารณชน  
รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางกິงดาว ประเสริฐศรี)

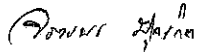
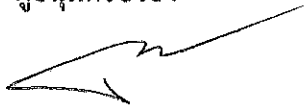
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งโรจน์ ทรัพย์สุนทร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลวิภาวดี  
ตามประกาศโรงพยาบาลวิภาวดี  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลวิภาวดี

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลวิภาวดี<br/>วัน/เดือน/ปี : ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดี</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)<br/>คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ : .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p><br/>(นางสาวจรรยาพร พุทธิรักษา)<br/>ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ<br/>วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>                                                                                                                                                                                            | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p><br/>(นางสุรากรี มุสิกพันธ์)<br/>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ<br/>วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p><br/>(นางสาวสิริภา จำปา)<br/>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ<br/>วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                              |

คู่มือ

การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ



โรงพยาบาลวิภาวดี

อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

คู่มือดำเนินงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวิภาวดี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวิภาวดี ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวิภาวดี

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                                   | ๑    |
| ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลวิภาวดี               | ๑    |
| ๓. สถานที่ตั้ง                                                        | ๑    |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                               | ๑    |
| ๕. วัตถุประสงค์                                                       | ๑    |
| ๖. คำจำกัดความ                                                        | ๒    |
| ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                   | ๓    |
| ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                               | ๔    |
| ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                       | ๔    |
| ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๕    |
| ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๕    |
| ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                        | ๕    |
| ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๕    |
| ๑๔. มาตรฐานงาน                                                        | ๕    |
| ๑๕. แบบฟอร์ม                                                          | ๕    |
| ภาคผนวก                                                               |      |
| ๑๘. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์               | ๖    |

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
โรงพยาบาลวิภาวดี อำเภовิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับ การตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลวิภาวดี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวิภาวดีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณี การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล ข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลวิภาวดี อำเภовิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาล วิภาวดีมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ อำเภอวิภาวดี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือ การร้องขอข้อมูล

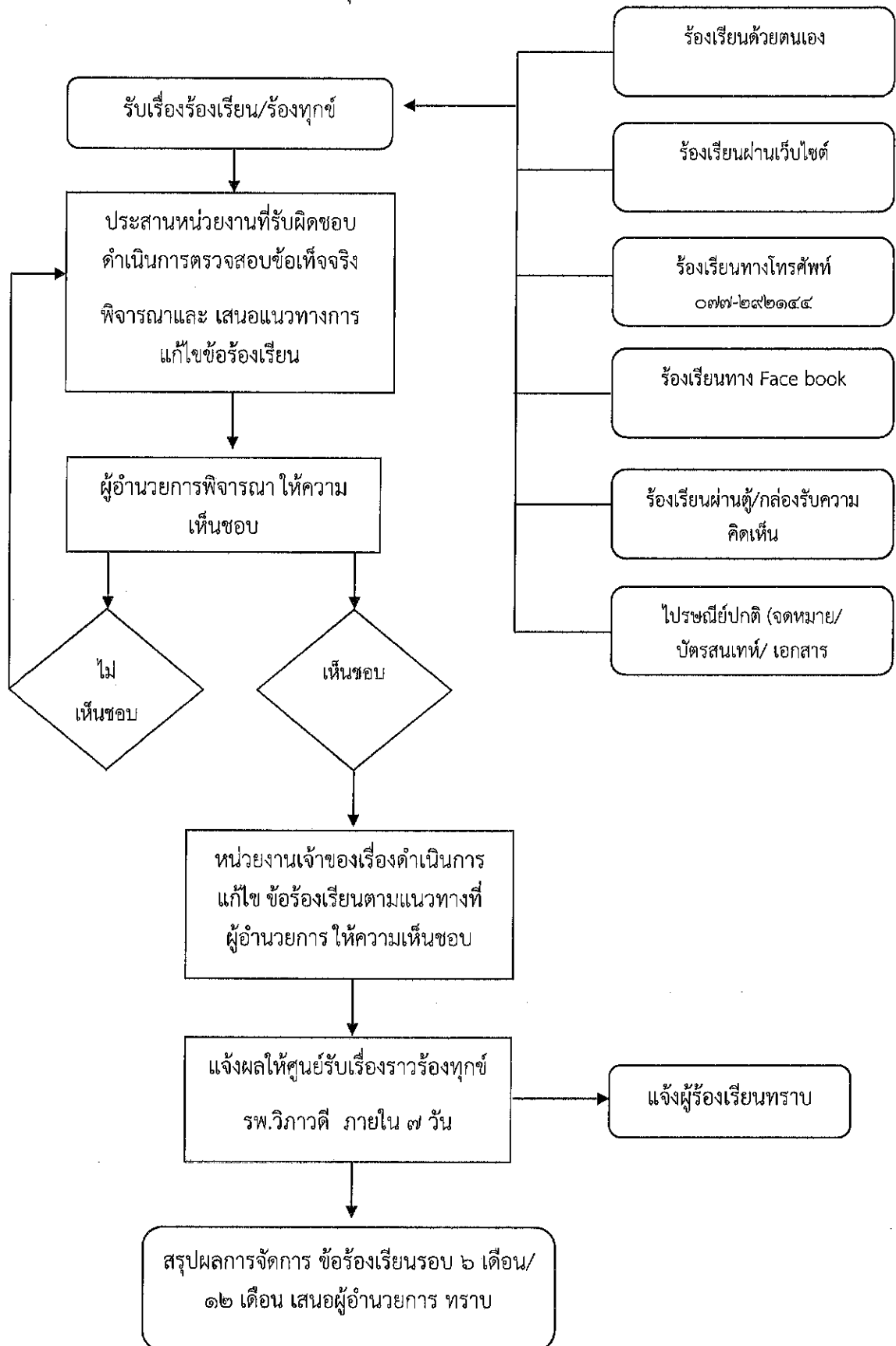
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ [www. http://www.vipha-hospital.com/mainpage](http://www.vipha-hospital.com/mainpage) , Face Book โรงพยาบาลวิภาวดี ฯลฯ

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – อาทิตย์ (ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวิสัยใต้ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                    | ความถี่ในการตรวจสอบ        | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์                                                           | ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.vipha-hospital.com/mainpage">www.vipha-hospital.com/mainpage</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๒๙๒๑๔๔                                                                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนทาง Face book                                                                                     | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น                                                                       | สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง          | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                      |

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลืนเหมันรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป ๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างให้ เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภาคผนวกที่แนบ หมายเหตุแบบฟอร์มการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำขึ้นมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องใช้แบบฟอร์มของ รพ.วิภาวดีแต่อย่างใด

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ โรงพยาบาลวิภาวดี

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี

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

ที่อยู่.....

ได้รับความเดือนร้อน เนื่องจาก.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังผู้เกี่ยวข้อง/ผู้บริหาร โรงพยาบาลวิภาวดี เพื่อให้  
ดำเนินการช่วยเหลือ แก้ไข/ปรับปรุง ดังนี้

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....