



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการให้ประชาชนหรือผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายอันเกิดจากการให้บริการของโรงพยาบาล หรือการจัดซื้อจัดจ้างสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใดได้บ้างเพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไขช่วยเหลือด้านอื่นๆ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชน หรือเหตุรำคาญที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ได้วางแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สามารถติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีแนวทาง/ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

ขอบเขต

๑

คำจำกัดความ

๒

หน่วยงานติดตาม

๒

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ดำเนินการของหน่วยงาน

๓

## ๑. บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

งานนิติการ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การเสริมสร้างวินัยและคุ้มครองจริยธรรมของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุขซึ่งได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ปลู่จิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

นอกจากนี้ งานนิติการ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทางประกอบด้วย

๑. ทางไปรษณีย์

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า และผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

<https://www.pranangklaog.go.th> และทาง <https://www.facebook.com/Pranangklaog>

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โดยงานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้จัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอน ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้รับทราบและเข้าใจกระบวนการปฏิบัติสามารถใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวได้

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าในทุกเรื่องและทุกกลุ่มงานประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๓. คำจำกัดความ

“หน่วยงาน” หมายความว่า ฝ่าย กลุ่มงานในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายความว่า บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การบริการ” หมายความว่า ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึงงานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

“ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ หรือประชาชนทั่วไป

“ข้อเท็จจริง” หมายความว่า ความจริง ความเป็นจริง ข้อสรุป ข้อพิสูจน์

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามบริการร้องขอข้อมูล

### ๔. หน่วยงานติดตาม

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. งานนิติการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

๒. งานประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป จากผู้รับบริการ

### ๕. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้างหมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยนหรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณีดังต่อไปนี้

๑. การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า

๒. การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น

๓. เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมาเพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

(๓)

**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ การดำเนินงานของหน่วยงาน**

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้วส่งให้หน่วยงานติดตามเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียน แล้วหน่วยงานติดตามดำเนินการตามนี้

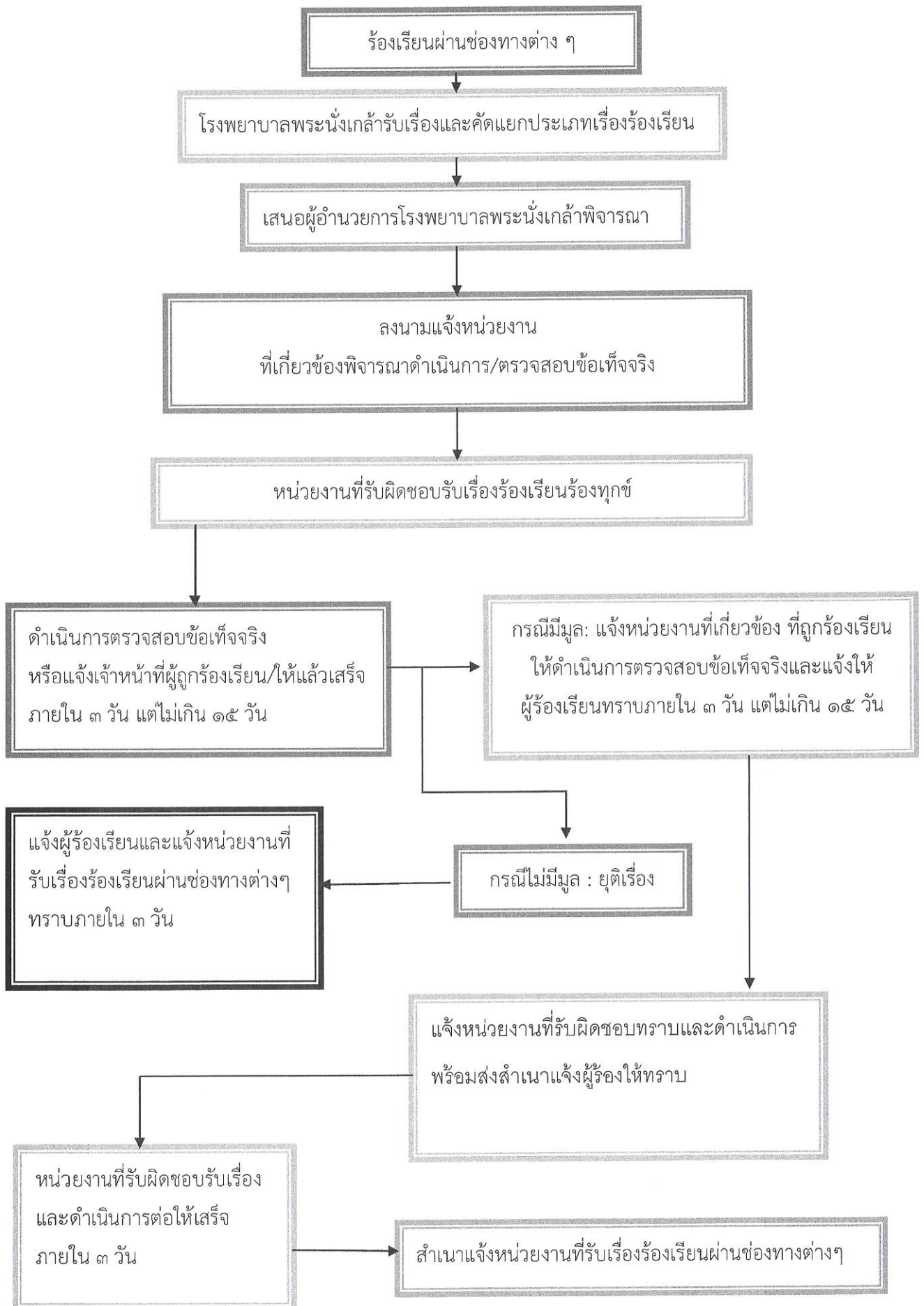
๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านการบริการคืนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาของพยาบาลและแพทย์ การใช้สิทธิรักษาพยาบาลหรือเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและชี้แจงกับผู้ร้องประกอบกับต้องรายงานกลับไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๓. เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง โครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรงหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานให้ดำเนินการเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

(๔)

ขั้นตอนดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า



## การแจ้งการร้องเรียน

