



## คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ  
การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลบางกรวย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

## คำนำ

โรงพยาบาลบางกรวย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบางกรวย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีเพื่อเป็น แนวทาง ให้ประชาชน ผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการให้บริการของโรงพยาบาลบางกรวย สามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ข้อร้องเรียน ความเสียหาย จากการ รักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุรำคาญอื่นๆที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออาจเป็นอันตรายต่อ สุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไป ปรับปรุง แก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหรือประชาชนในด้านต่างๆได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนสามารถติดตามขั้นตอนการร้องเรียน การแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งได้ข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดต่อไป

ตามที่ คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกรวย ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบางกรวย สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีจากผู้มารับบริการหรือประชาชน ตลอดจนข้อเสนอนะ คำชม ข้อติติงหรือปัญหา ในระบบบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล นำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและวางแผนแก้ไข นั้น คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกรวย จึงได้จัดทำคู่มือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชน ผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย หรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการให้บริการของโรงพยาบาลบางกรวย รับทราบกระบวนการ ขั้นตอน และช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๒. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการส่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ ร้องเรียน ความเสียหายจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์หรือเหตุรำคาญอื่นๆที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง
๓. เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบางกรวย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
๔. เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหรือประชาชนในด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข
๖. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๗. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางกรวยทราบกระบวนการ
๘. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ร้องเรียน

## ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบางกรวย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีนี้ ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆภายในโรงพยาบาลบางกรวย ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๓. ระยะเวลาการดำเนินการ
๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน
๖. ช่องทางการร้องเรียน

โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางแก้ไข ปัญหาและรายงานให้คณะกรรมการทราบ เพื่อสรุปผลเสนอรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

## คำจำกัดความ

“ร้องเรียน” หมายถึง การเสนอเรื่องราว

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับความปลดทุกข์หรือแก้ไข หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรือเดือนร้อนหรือมองเห็นว่าอาจสร้าง ความเสียหายหรือเดือดร้อน

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลบางกรวยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง กระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตาม พรบ.ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ ๒๕๖๐

“หน่วยงาน” หมายถึง กลุ่มงาน/งาน/แผนกต่างๆในโรงพยาบาลบางกรวย

“การบริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ

“การให้บริการ” หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ผู้คอยช่วยให้บริการอำนวยความสะดวกต่างๆ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการหรือประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการการอำนวยความสะดวกต่างๆจากส่วนราชการ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานในโรงพยาบาลบางกรวย

“ข้อเท็จจริง” หมายถึง ความจริง ความเป็นจริง สรุปล

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ ปัญหา การให้บริการ ข้อคิดเห็น คำติติง คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงระบบหรือ ขั้นตอนการดำเนินการตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

“หน่วยงานภายนอก” หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลบางกรวย

## ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกรวย

๒. ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ Facebook E-mail Website กระทั่งต่างๆ เปิดรับและตรวจสอบทุกวัน ในวันและเวลาราชการ

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน กำหนดเปิดตู้ทุกวันจันทร์ที่ ๑ และ ๓ ของทุกเดือน

๔. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการลงทะเบียน บันทึกข้อร้องเรียน และออกเลขกำกับ

๕. เสนอใส่แฟ้มรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวยทราบ

๖. หากวิเคราะห์ระดับความรุนแรงเร่งด่วนของข้อร้องเรียน กรณี เกิดความรุนแรงระดับ ๓ และ ๔ ให้ประสานทีมใกล้เคียงและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวยทราบ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๗. ส่งเรื่องร้องเรียนให้แต่ละกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขเรื่องร้องเรียน
๘. หน่วยงานสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และส่งผลการดำเนินการกลับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเขียนใบ Incident Report (IR) ส่งผลหรือแจ้งกลับให้ทีมบริหารความเสี่ยง (RM)
๙. ทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลบางกรวยสรุปและรายงานผลให้ทีมนำ (HA) และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวยทราบ
๑๐. มีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียน (มีการระบุชื่อ เบอร์โทรศัพท์)
๑๑. รายงานผู้บริหารทราบ
๑๒. ตีตประกาศให้ผู้รับบริการทราบต่อไป

### ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกรวย รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลต่างๆ ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลบางกรวย
๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกรวย รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชน หรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณี ดังต่อไปนี้
  - ๒.๑ การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า
  - ๒.๒ การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น
  - ๒.๓ เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมา เพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

### ระยะเวลาดำเนินการ

จัดลำดับตามความเร่งด่วน เรื่องปกติ ภายใน ๑ สัปดาห์ หากกรณีมีความเร่งด่วน ดำเนินการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

### การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางแก้ไข
๒. รวบรวมรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน
๓. คณะกรรมการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง
๔. มีรายงานผลการร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

## วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

บุคคลภายนอกสามารถทำการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่โรงพยาบาลบางกรวยกำหนด ซึ่งกำหนดไว้หลายช่องทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ดังนี้

๑. ร้องเรียนได้ที่งานเวชระเบียนประชาสัมพันธ์ชั้น ๑ อาคารระเบียบเพชรคล้าย



๒. ร้องเรียนได้ที่ตู้รับความคิดเห็น ตามจุดต่างๆของโรงพยาบาลบางกรวย



๓. ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๔๔๓-๑๙๙๙ ต่อ ๙๐๐๐



๔. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ชั้น ๕ อาคารระเบียบเพชรคล้าย



๕. ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกรวย  
<https://www.bangkruaihospital.go.th>

The screenshot shows the website for Bangkruai Hospital. At the top left is the hospital logo and name. The top right contains navigation links: หน้าแรก, เกี่ยวกับเรา, บริการของเรา, จัดซื้อจัดจ้าง, ITA โรงพยาบาล, สำหรับเจ้าหน้าที่, and ติดต่อเรา. The main content area features a green header for 'ข้อเสนอแนะ' (Suggestions) and a form with three input fields: 'ชื่อ-นามสกุล', 'เบอร์ติดต่อ', and a larger text area for 'ข้อความที่ต้องการเสนอแนะ'. Below the form is a small math problem '13 + 11 =' and a green 'ส่งข้อความ' button. Below the form are social media icons for Facebook, Twitter, and Line. The footer is a dark green bar with four columns of information: 'ประกาศ' (Notice) with links to 'จัดซื้อจัดจ้าง' and 'รับแจ้งงาน'; 'ข่าวสาร' (News) with links to 'ประชาสัมพันธ์' and 'การรับบริจาค'; 'อื่น ๆ' (Others) with links to 'สถานที่พบผู้ป่วย', 'ยื่นแบบเสนอแนะ', and 'Web Link'; and 'สถิติผู้ชม' (Statistics) showing 'Online Users: 1', 'Today's Visits: 85', and 'Total Visits: 1,821,461'.

๖. ผ่านระบบไปรษณีย์ ส่งเป็นเอกสาร หนังสือหรือจดหมายได้ตามที่อยู่: โรงพยาบาลบางกรวย  
๔๔ หมู่ ๘ ถนนกรุงนนท์จตุรทิศ ตำบลบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๓๐

๗. ร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกรวย



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกรวย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกรวย	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางกรวย วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖ หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน</p> <p>๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๑. มีคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๒. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>๓. <a href="https://www.bangkruihospital.go.th/ita">https://www.bangkruihospital.go.th/ita</a> - ๒๕๖๗/</p> <p>หมายเหตุ:..... .....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ณัฐนิชา บัวเผือก (นางสาวณัฐนิชา บัวเผือก) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง กวิตม์ ชื่อมั่น (นายกวิตม์ ชื่อมั่น) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วรรณวิไล พันธมิตร (นางสาววรรณวิไล พันธมิตร) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖</p>	