



คู่มือการปฏิบัติงาน
การร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

โรงพยาบาลบาเจาะ
๓๑๕ ถ.เพชรเกษม อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ โทรสาร ๐๗๓ ๗๐๑ ๐๐๘
Email : www.bachohospital.org



คู่มือการปฏิบัติงาน
โรงพยาบาลบะเจาะ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิยมของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ผู้เห็นชอบ

(นางวรรณวิไล กาญจนปริชากร)

ตำแหน่ง

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย

(นายดิอรัมมัน บินสะมะแอ)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบะเจาะ

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับแต่วันบังคับใช้

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลบาเจาะ ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่อง พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่างๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

โรงพยาบาลบาเจาะ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงาน จริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมาแนะนำไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่อง ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนาม หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการ ดำเนินการ สรุปรเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอดจน ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลบาเจาะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการดำเนินการ	๒
แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน	๔
ผู้รับผิดชอบงาน	๗
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๗
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
ภาคผนวก	๘
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลบาเจาะ**

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๑.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
เลขที่ ๓๑๕ ถ.เพชรเกษม อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ ต่อ ๑๐๐
หมายเลขโทรสาร ๐๗๓ ๗๐๑ ๐๐๘

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ด้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล www.bachohospital.org.
- ผ่านช่องทาง Facebook โรงพยาบาลบาเจาะ <https://www.facebook.com/BachoHospital>.
- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ภายในหน่วยงาน เป็นต้น
- จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบาเจาะ เลขที่ ๓๑๕

ถ.เพชรเกษม ต.บาเจาะ อ.บาเจาะ จ.นราธิวาส ๙๖๑๗๐

- โทรศัพท์ ๐๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ ต่อ ๑๐๐
- โทรสาร ๐๗๓ ๗๐๑ ๐๐๘
- ติดต่อด้วยตนเอง งานประชาสัมพันธ์ (ศูนย์ร้องเรียน) โรงพยาบาลบาเจาะ ในเวลาราชการ

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

๔.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑-๒ วันทำการ

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓-๕

วันทำการ

๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

ต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒-๓ วัน ทำการ

๔.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลบาเจาะและดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มบริหารงานทั่วไป

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลบาเจาะและดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลบาเจาะพิจารณาสั่งการ ภายใน

๑-๒ วันทำการ

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓-๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒-๓ วันทำการ

๔.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ ต่อ ๑๐๐

และเว็บไซต์ www.bachohospital.org

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาสั่งการ ภายใน

๑-๒ วันทำการ

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓-๕ วันทำการ

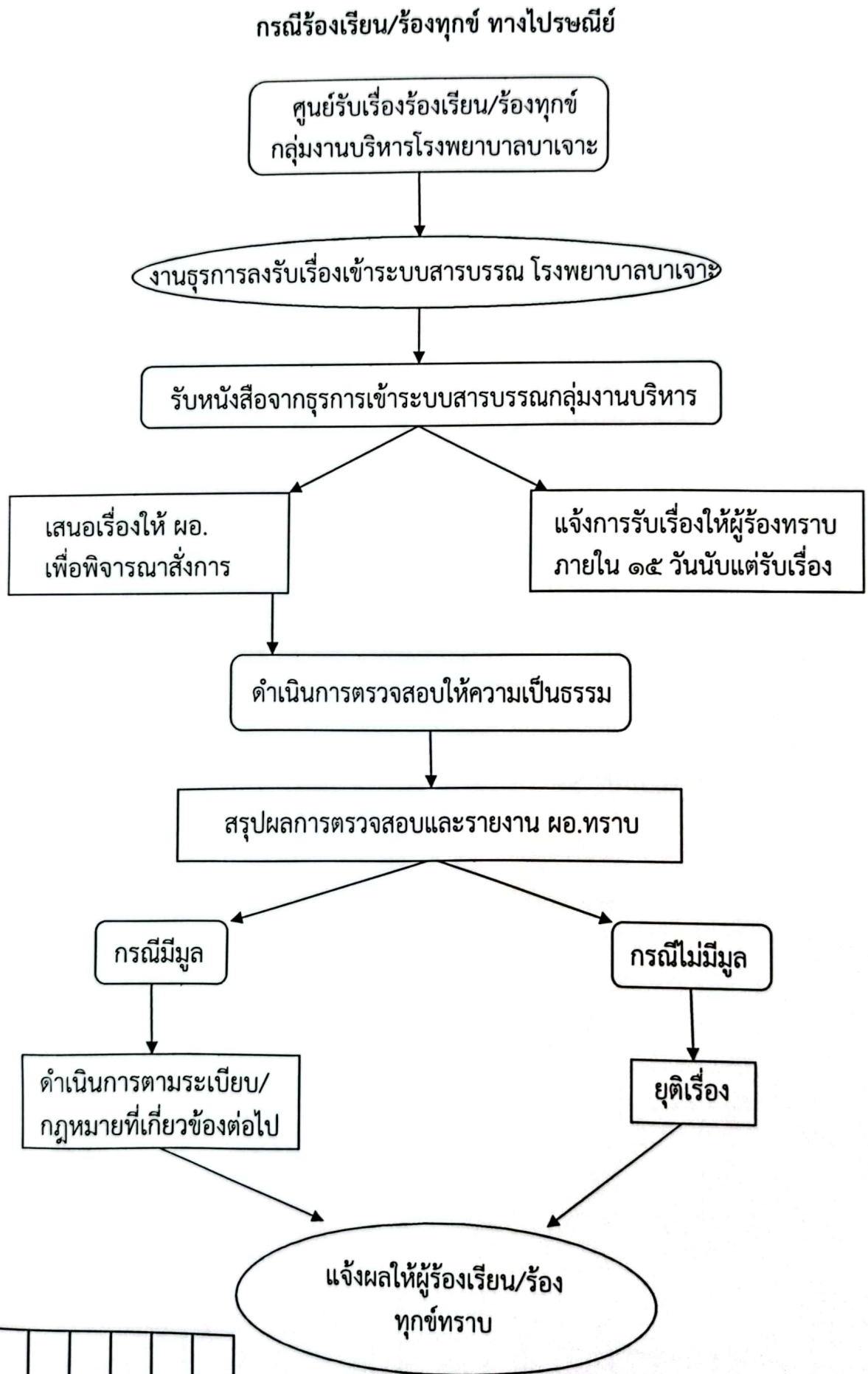
๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

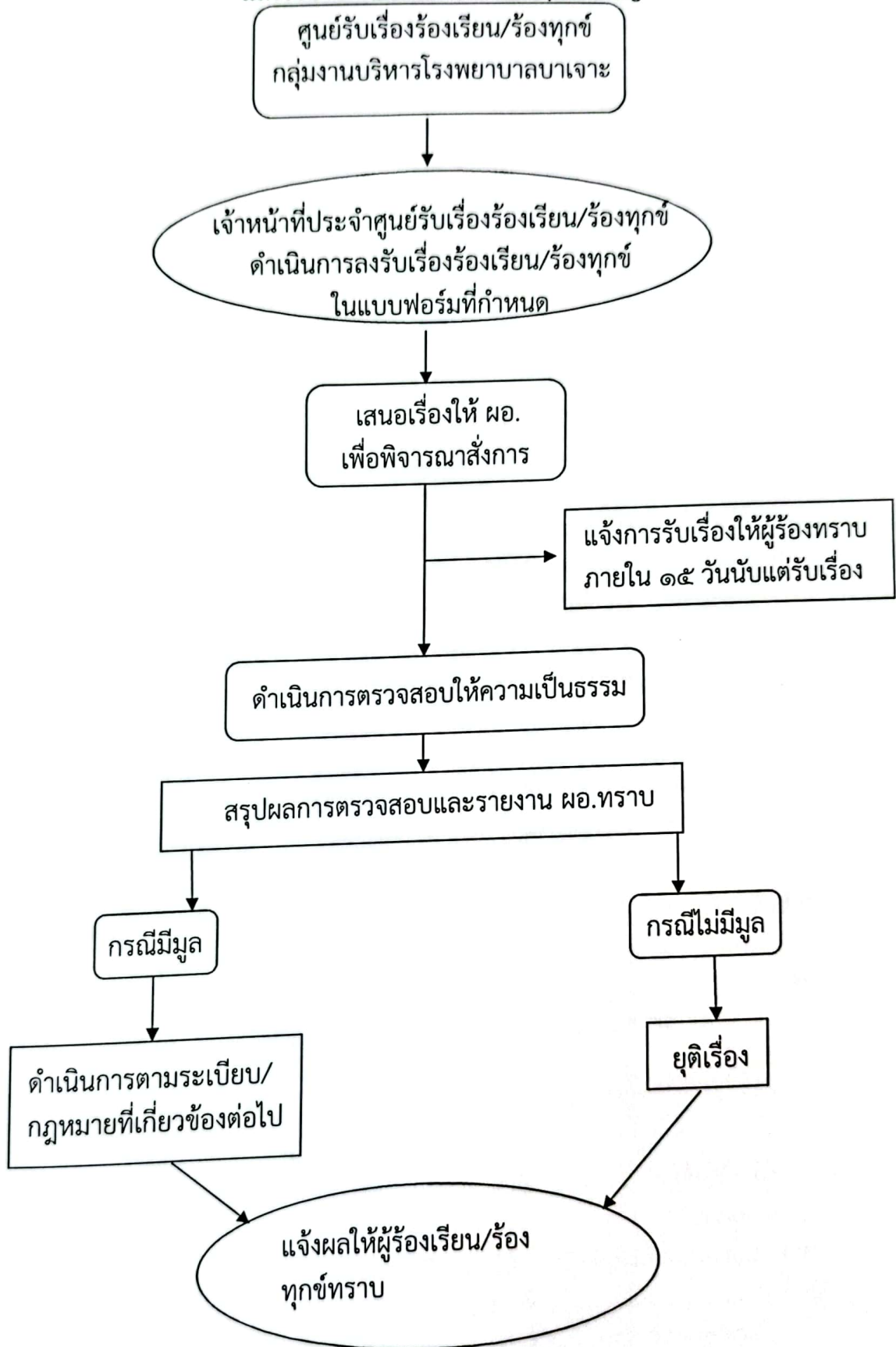
๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒-๓ วันทำการ

๕. แผนผังกระบวนการงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน



เรียก	ลงลายมือชื่อ								
-------	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ ต่อ ๑๐๐
และเว็บไซต์ www.bachohospital.org



๖. ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งโรงพยาบาลบาเจาะ

๗. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

๗.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๗.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ

๗.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

๗.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว

๗.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๗.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๓ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม - ธันวาคม, รอบที่ ๒ เดือนมกราคม - มีนาคม, รอบที่ ๓ เดือนเมษายน - มิถุนายน, รอบที่ ๔ เดือนกรกฎาคม - กันยายน)

๗.๑๑ หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๘. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๘.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

๘.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๘.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๘.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๘.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก

