



## คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลปราสาท อำเภอบางแก้ว จังหวัดศรีสะเกษ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตปฏิบัติมิชอบ) ของโรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลปรางค์กู่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่่าเสมอ ทั้งนี้มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลปรางค์กู่ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน อำนาจความสะดวกแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนประมวลผลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และจัดทำกระบวนการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลปรางค์กู่

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

1.หลักการและเหตุผล	1
2.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	1
3.สถานที่ตั้ง	1
4.หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5.วัตถุประสงค์	1
6.คำจำกัดความ	2
7.ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
8.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป)	3
9.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)	4
10.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
11.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	5
12.การบันทึกข้อร้องเรียน	5
13.การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
14.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6
15.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
16.มาตรฐานงาน	6
17.แบบฟอร์ม	6

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่

### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ประจำปี 2566 เพื่อนำมาเป็นคู่มือ การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ประจำปี 2567

### 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่

เพื่อกำหนดการบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปรางค์กู่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### 3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 84/2 หมู่ 1 ตำบลพิมาย อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ 33170

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชนและร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน รวมถึงร้องทุกข์เรื่องระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในสังกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

### 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากสวนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีสวนไตเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลปรางค์กู่ เช่น ประชาชนในอำเภอปรางค์กู่ เป็นต้น

“การจัดการขอร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ขอคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีสวนไตเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ขอคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

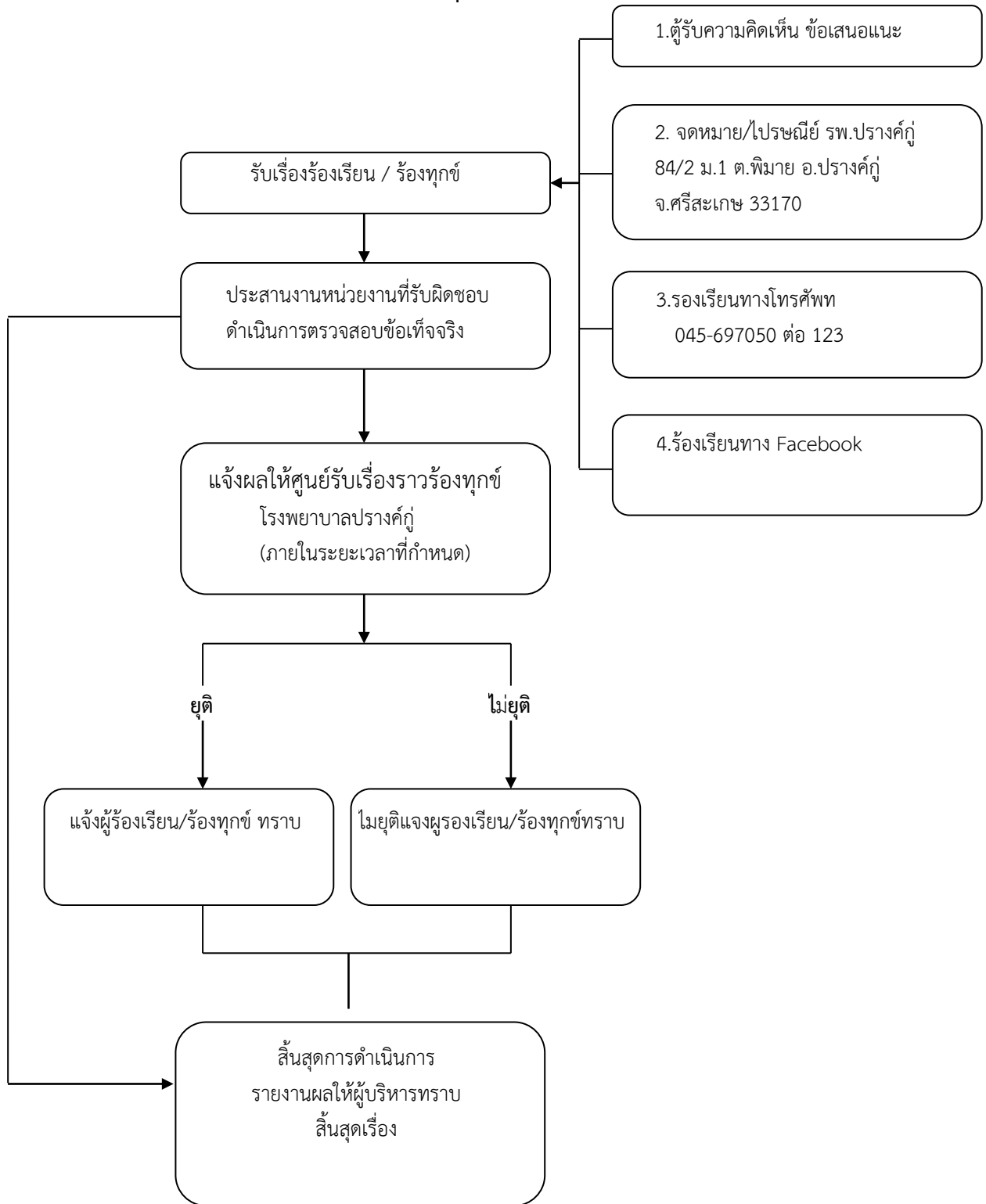
“ช่องทางกรรับขอร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดตอด้วยตนเอง/ติดตอทางโทรศัพท์ / จดหมายไปรษณีย์ /facebook.com

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

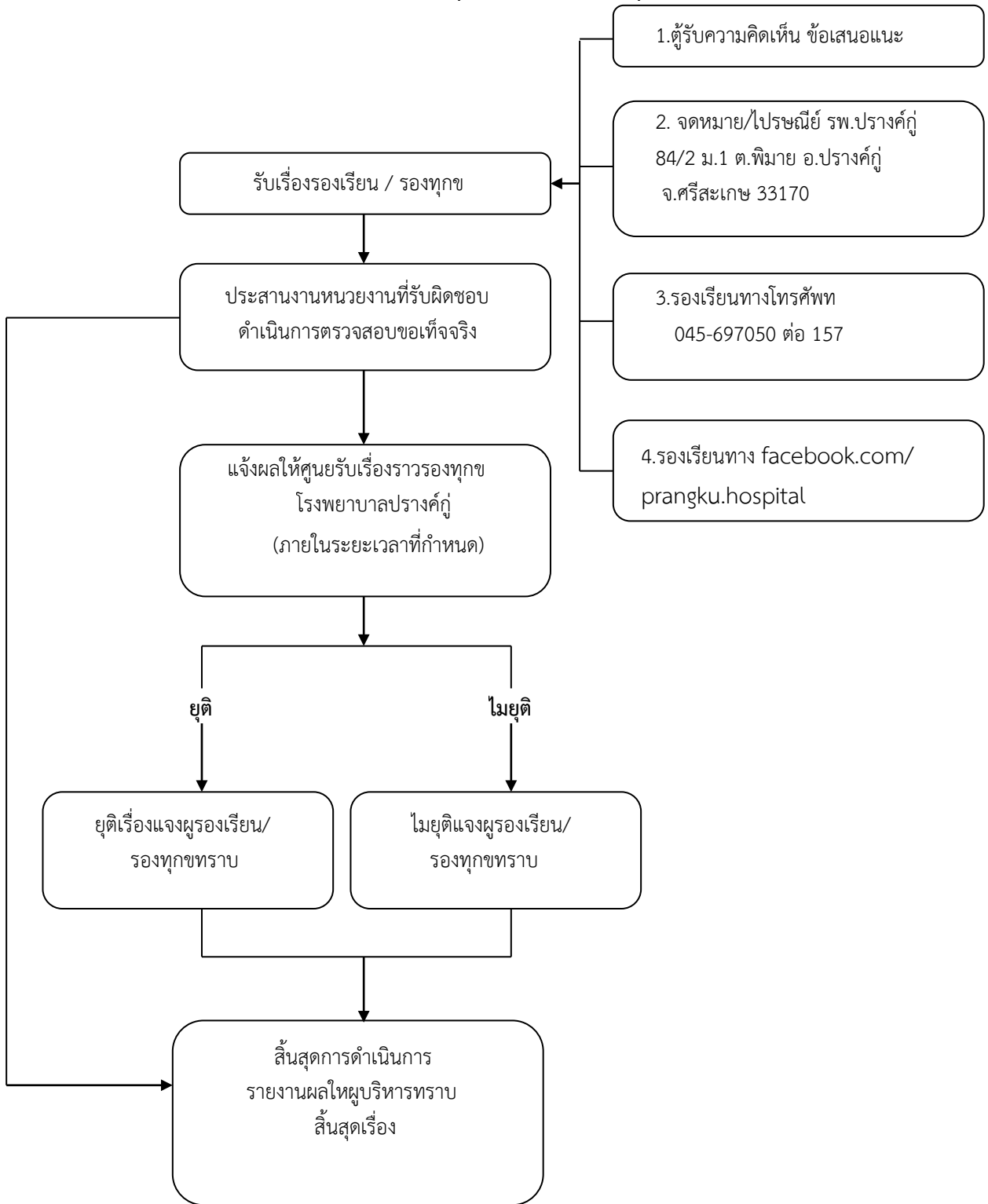
08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการให้บริการทั่วไป)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของข้าราชการในโรงพยาบาลปรางค์กู่

## 10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

10.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

10.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

10.3 แจงผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลปรางค์กู่ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

## 11. การรับและตรวจสอบขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เขามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
จดหมาย/ไปรษณีย์ รพ.ปรางค์กู่ 84/2 ม.1 ต.พิมาย อ.ปรางค์กู่ จ.ศรีสะเกษ 33170	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลปรางค์กู่	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-697050 ต่อ 123	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

## 12. การบันทึกขอร้องเรียน

12.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกขอร้องเรียน / ร้องทุกข์

## 13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

13.2 ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



13.3 ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

13.4 ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกขอความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### 14. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้นำแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### 15. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

15.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน หรือ 2 รอบ คือ รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

15.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งขอร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

#### 16.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

#### 17.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### 18. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ หมายเลขโทรศัพท์ 045-697050 ต่อ 101 โทรสาร 045697050 ต่อ 113

โรงพยาบาลปรางค์กู่  
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

วันที่.....

ปัญหาที่พบ / ข้อเสนอแนะ / หรือการแก้ไข

.....  
.....  
.....  
.....

สิ่งที่ท่านชื่นชม และเห็นว่าพัฒนาดีแล้ว

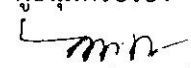

.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแนะ  
(.....)

หากท่านต้องการทราบผลการพิจารณา กรุณาแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อทางโรงพยาบาล จะติดต่อให้ท่านทราบผล  
จากข้อเสนอแนะของท่าน ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ

ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่ .....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลปราสาท สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปราสาท สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ วัน/เดือน/ปี : 1 ธันวาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ : MOIT 2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)  คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ๑ - (นางสาวจิราวรรณ พรหมมานนท์) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ 1 ธค ๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายเสกสรรค์ จวงจันทร์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปราสาท วันที่ 1 ธค ๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวสมใจ ศรีบริบูรณ์) นักวิชาการพัสดุ วันที่ 1 ธค ๖๖	