



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกรวย โทร.๐๒-๔๔๗-๕๕๘๒ ต่อ ๒๕๑๔

ที่ นบ ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๐๒๐

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน(Complaint Standard Operation Procedure)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

โรงพยาบาลบางกรวย มีนโยบายการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการส่งเสริมป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามแนวนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ด้านพัฒนาให้ทุกหน่วยบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่งเป็น “โรงพยาบาลคุณธรรม” ดังนั้น เพื่อให้โรงพยาบาลบางกรวยสามารถนำนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่ ไปสู่การปฏิบัติที่ประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานที่โปร่งใส ป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้นได้จากการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงเห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน(Complaint Standard Operation Procedure) จากบุคคลผู้มีรายชื่อ ดังต่อไปนี้

- |                            |                             |                        |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| ๑.นางสกุล ทองเปลว          | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  | ประธานคณะกรรมการ       |
| ๒.นายสรวิศ งามพินิจ        | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  | รองประธานคณะกรรมการ    |
| ๓.นายไพโรจน์ วัชรอมรพันธุ์ | นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ       | คณะกรรมการ             |
| ๔.นายรชต จิรัชัยธร         | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ        | คณะกรรมการ             |
| ๕.นายวิวัฒน์ ธาราสมบัติ    | ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ          | คณะกรรมการ             |
| ๖.นางจันทร์จิรัฐ เสือทอง   | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  | คณะกรรมการ             |
| ๗.น.ส.กัญญ์ศกกุล ศรีนาค    | นักการแพทย์แผนไทยปฏิบัติการ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่

- ๑.แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากการที่ “ผู้ร้องเรียน” มีจดหมายหรือหนังสือ “เรื่องร้องเรียน” เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลบางกรวย ให้คล่องไปด้วยความเรียบร้อย
- ๒.รวบรวมข้อมูล จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย เพื่อทราบ และพิจารณา
- ๓.สร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
- ๔.จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบ ขอใช้บันทึกข้อความนี้แทนคำสั่ง และขออนุญาตเผยแพร่เอกสารคู่มือดังกล่าวบน [www.bangkruaihospital.go.th](http://www.bangkruaihospital.go.th) ต่อไป

(นายสรวิศ งามพินิจ)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

เห็นชอบ / ๑๗/๒/๖๓

(นายวิชัย โตรณกิตต์เรณีย์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย



โรงพยาบาลบางกรวย  
Bangkruai Hospital

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
(Complaint Standard Operation Procedure)

## บทที่ ๑

## บทนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางกรวย มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

#### ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นแบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็น/จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร ที่ได้รับ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบางกรวย

#### คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลบางกรวย

\* **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล



(นายวิชัย รัตนกันต์พาณิชย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

\* **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

\* **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนไปปฏิบัติ

\* **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

\* **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

\* **ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ**

| ระดับ |                            | นิยาม                                                                                                                                                                                                                         | เวลาในการ<br>ตอบสนอง    | ผู้รับผิดชอบ                                                                              |
|-------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ   | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/<br>ชมเชยในการให้บริการ                                                                                                                        | ไม่เกิน ๕ วัน<br>ทำการ  | หน่วยงาน                                                                                  |
| ๒     | ข้อร้องเรียน<br>เรื่องเล็ก | -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร<br>ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ<br>ให้บริการ                                                                                                         | ไม่เกิน ๑๕ วัน<br>ทำการ | หน่วยงาน                                                                                  |
| ๓     | ข้อร้องเรียน<br>เรื่องใหญ่ | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ<br>โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย<br>หน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและ<br>อำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข<br>-เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ<br>โรงพยาบาลบางกรวย | ไม่เกิน ๓๐ วัน<br>ทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย<br>-คณะกรรมการ<br>บริหารโรงพยาบาล<br>บางกรวย                               |
| ๔     | การฟ้องร้อง                | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ<br>ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา<br>ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น                                                                                                       | ไม่เกิน ๖๐ วัน<br>ทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย<br>-คณะกรรมการ<br>บริหารโรงพยาบาล<br>-หน่วยงานระดับสูง<br>ขึ้นไป เช่น สสจ. |

## นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบึงกรวย เพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๓.๑. ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

๓.๒. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

๓.๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๓.๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

๓.๕. ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

๓.๖. ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกกลุ่มงาน/งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

(นายวิชัย รัตนพันธ์พาณิชย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงกรวย

## บทที่ ๒

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางกรวย

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## ๑.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

## ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

## ๒.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ/จดหมาย
- เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลนาตัวง
- อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

## ๓.การบันทึกข้อร้องเรียน

## เจ้าหน้าที่

- a. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form
- b. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## ๔.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลบางกรวย จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

## ๕.ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด ดังนี้

-ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.ได้

-ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

(นายวิชัย รัตนภักษ์ไพฑิษย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

-ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

-ภายใน ๗ วันทำการ

ได้แก่การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๖.การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗.การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

#### ๑.ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการหรือใช้ยาทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำความผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

#### ๒.การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้ ดังนี้

-การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการ

(นายวิชัย รัตนกันต์พาณิชย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

บริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

### ๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๒ ๔๔๗ ๕๕๘๒-๓ ต่อ ๒๕๑๕ มือถือ ๐๘๗ ๙๕๑ ๘๓๙๑
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

### ๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรณร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

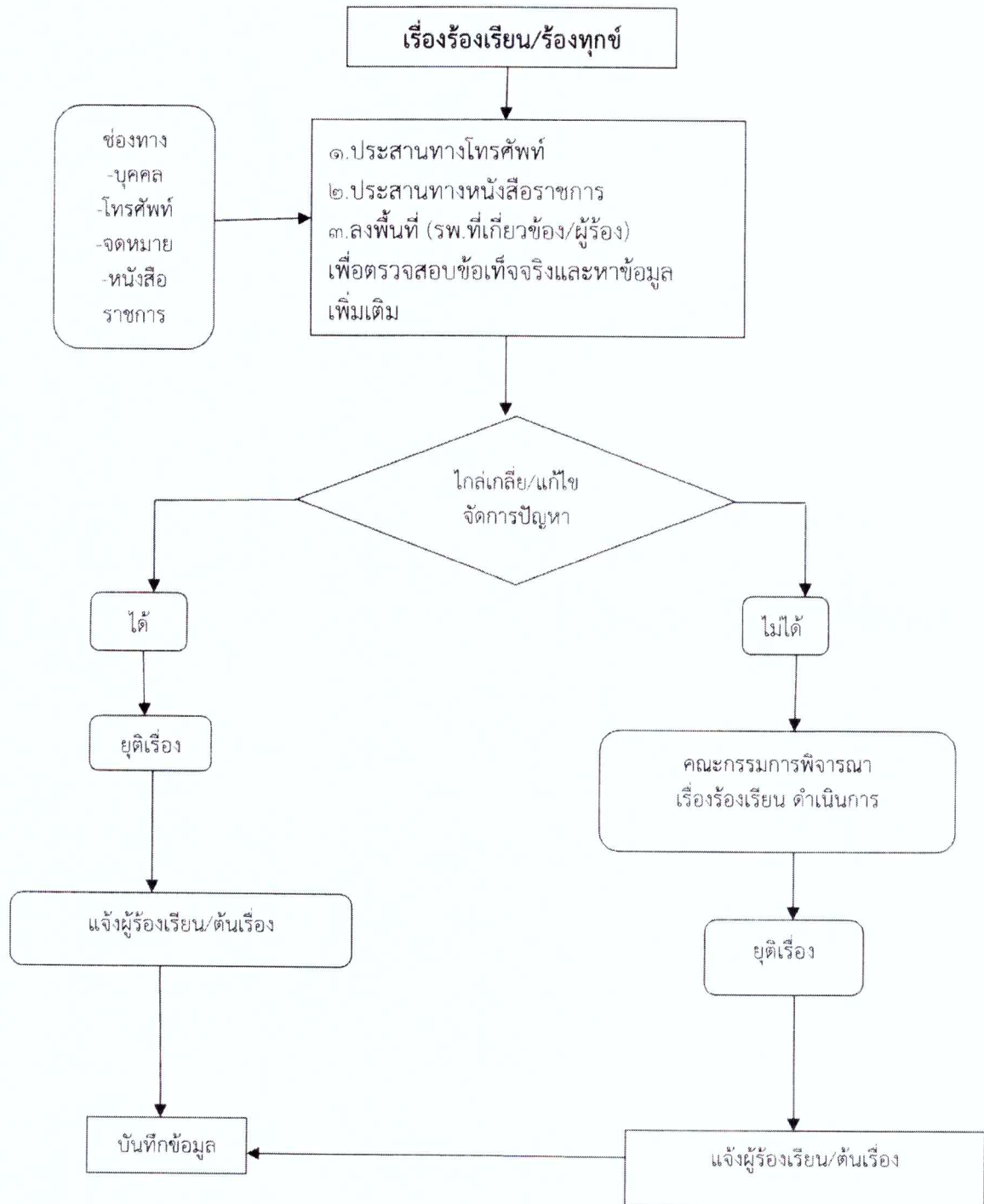
๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง“แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง



(นายวิชัย รัตนกันต์พาณิชย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

## ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ  
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบางกรวย

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน(EB.๑๖)

Link ภายนอก : [www.bangkruaihospital.go.th](http://www.bangkruaihospital.go.th)

หมายเหตุ : คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบางกรวย ได้กำหนดให้จัดทำคู่มือ “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน(Complaint Standard Operation Procedure) สำหรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายสรวิศ งามพินิจ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่.....๑๗.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวิชัย รัตนกันต์พาณิชย์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย

วันที่.....๑๗.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสรวิศ งามพินิจ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่.....๑๗.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓