



โรงพยาบาลบางกรวย
Bangkruai Hospital

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางกรวย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางกรวย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกรวยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เป็นไปในแนวทางเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางกรวยมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางใน
การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางกรวยทราบกระบวนการ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง
ของโรงพยาบาลบางกรวยที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องและ
หน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยความสะดวกและคณะกรรมการ
พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทราบ

คำจำกัดความ

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ /
ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การจัดซื้อจัดจ้าง

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อ
มายังโรงพยาบาลบางกรวยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/
การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไป
ตามพรบ.ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐

"เจ้าหน้าที่ฯ"

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

"ผู้ป่วย,ผู้รับบริการ"

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลบางกรวยแบ่งออกเป็น ๔ ระดับดังนี้

ระดับความรุนแรง	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	-ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย -ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล บางกรวย	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชยในการให้บริการหรือ เสียสละท่อนในเรื่องคุณภาพ การให้บริการผู้ร้องเรียนขอใน สิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของหน่วยงาน และสถานที่ของ โรงพยาบาลเช่นขอให้มีรถ ประจำทางไปโรงพยาบาล บางกรวยแห่งใหม่	๑๕วัน	-หน่วยงานที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล -เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	๑)การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	๑๕วัน	หน่วยงานที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมี การโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้อง อาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจ ของคณะกรรมการการบริหาร ในการแก้ไขหรือร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนเรื่องที่สร้าง ความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	๑)การร้องเรียนคุณภาพการ บริหารของหน่วยงาน๒)การ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่๓)การ ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของการที่ โรงพยาบาล๔)การร้องเรียน ความไม่โปร่งใสของการ จัดซื้อจะจ้าง๕)การ ร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ได้แก่ Facebook e-mail website กระทั่ง ต่างๆ เป็นต้น	๑วัน	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล

๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสภามวลชนหรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	๑)การโรงเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน๒)การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่๓)การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล๔)การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง๕)การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	๑วัน	-ทีมใกล้เคียง- คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล -สสจ.กระทรวง
---	-------------	---	---	------	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑.แต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนและทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาล
- ๒.การรับและเปิดตู้กล่องรับข้อร้องเรียนทุกวันจันทร์ที่ ๑ และ ๓ ของทุกเดือน
- ๓.วิเคราะห์ระดับความรุนแรงเร่งด่วนของข้อร้องเรียน
- ๔.กรณีเกิดความรุนแรงระดับ ๓ และ ๔ ให้ประสานทีมใกล้เคียงและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ
- ๕.บันทึกข้อร้องเรียนโดยการลงทะเบียนและออกเลขกำกับ
- ๖.เสนอใส่แฟ้มรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ
- ๗.ส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘.หน่วยงานสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไขปรับปรุง
๙. หน่วยงานเขียนใบ Incident report (IR) ส่งผลหรือแจ้งกลับให้ทีมความเสี่ยง (RM) และผู้ร้องเรียนทราบ
๑๐. ทีมความเสี่ยงของโรงพยาบาลสรุปและรายงานผลให้ทีมนำ (HA) และผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลบางกรวย

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลบางกรวยถนนกรุงนนท์ถนนอม ตำบบางกรวยอำเภอบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๓๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมดโดยให้ข้อมูลข่าวสารและประสานงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางกรวยจังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหรือข้อบังคับกฎหมายและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางกรวยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

๓. เพื่อให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลบางกรวยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ช่องทางการเข้าถึงบริการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางกรวย

๑. โทรศัพท์ ๐-๒๑๕๗-๓๐๗๐๑๗๕

๒. กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกรวย

๔. หนังสือ/จดหมายโรงพยาบาลบางกรวย ๔๔ หมู่ ๘ ถนนกรุงนนท์จตุรทิศ ต.บางกรวย อ.บางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการรับเรื่อง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
จดหมาย/หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เมื่อได้รับจดหมาย/ หนังสือ
ด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.กรอกแบบบันทึกเรื่องข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกับ

๒.เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้งโดยทุกช่องทาง

การประสานงานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

-กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังคณะกรรมการความเสี่ยงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการโต้ผู้ร้องเรียนทราบ

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้กลุ่มงานบริหารโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑.รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนผู้บริหารและคณะกรรมการผู้บริหารโรงพยาบาลทราบ

๒.สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลายปีงบประมาณเพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกรวย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบางกรวย	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกรวย วัด/เดือน/ปี : ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ หัวข้อ : MOIT ๒ MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๒.๑๑ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒.๑๑.๑ แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Link ภายนอก : ...https://www.bangkruaihospital.go.th/ita -๒๕๖๕..... หมายเหตุ: .เอกสารประกอบ...MOIT...๒.....ข้อ ๒.๑๑.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล มณัญชยาพร ตีโนซัง (นางสาวมณัญชยาพร ตีโนซัง) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๒๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง ไพโรจน์ วิริยะอมรพันธุ์ (นายไพโรจน์ วิริยะอมรพันธุ์) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย วันที่ ๒๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วรรณวิไล พันธมิตร (นางสาว วรรณวิไล พันธมิตร) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๒๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔</p>	