



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

โรงพยาบาลบาเจาะ  
๓๑๕ ถ.เพชรเกษม อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐ ๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ โทรสาร ๐๗๓ ๗๐๑ ๐๐๘  
Email : [www.bachohospital.org](http://www.bachohospital.org)



## คำนำ

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

โรงพยาบาลบาเจาะ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงาน จริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทํำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทํำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ 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	๙
- 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**

- ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล [www.bachohospital.org](http://www.bachohospital.org).
- ผ่านช่องทาง Facebook โรงพยาบาลบาเจาะ <https://www.facebook.com/BachoHospital>.
- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ภายในหน่วยงาน เป็นต้น
- จดหมายไปรษณีย์ 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) เสนอเรื่อง...

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 ให้อยุติเรื่อง

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

#### ๔.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลบาเจาะและดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มบริหารงานทั่วไป

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลบาเจาะและดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามา ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลบาเจาะพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑-๒ วันทำการ

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓-๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้อยุติเรื่อง

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒-๓ วันทำการ

#### ๔.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ ต่อ ๑๐๐

และเว็บไซต์ [www.bachohospital.org](http://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

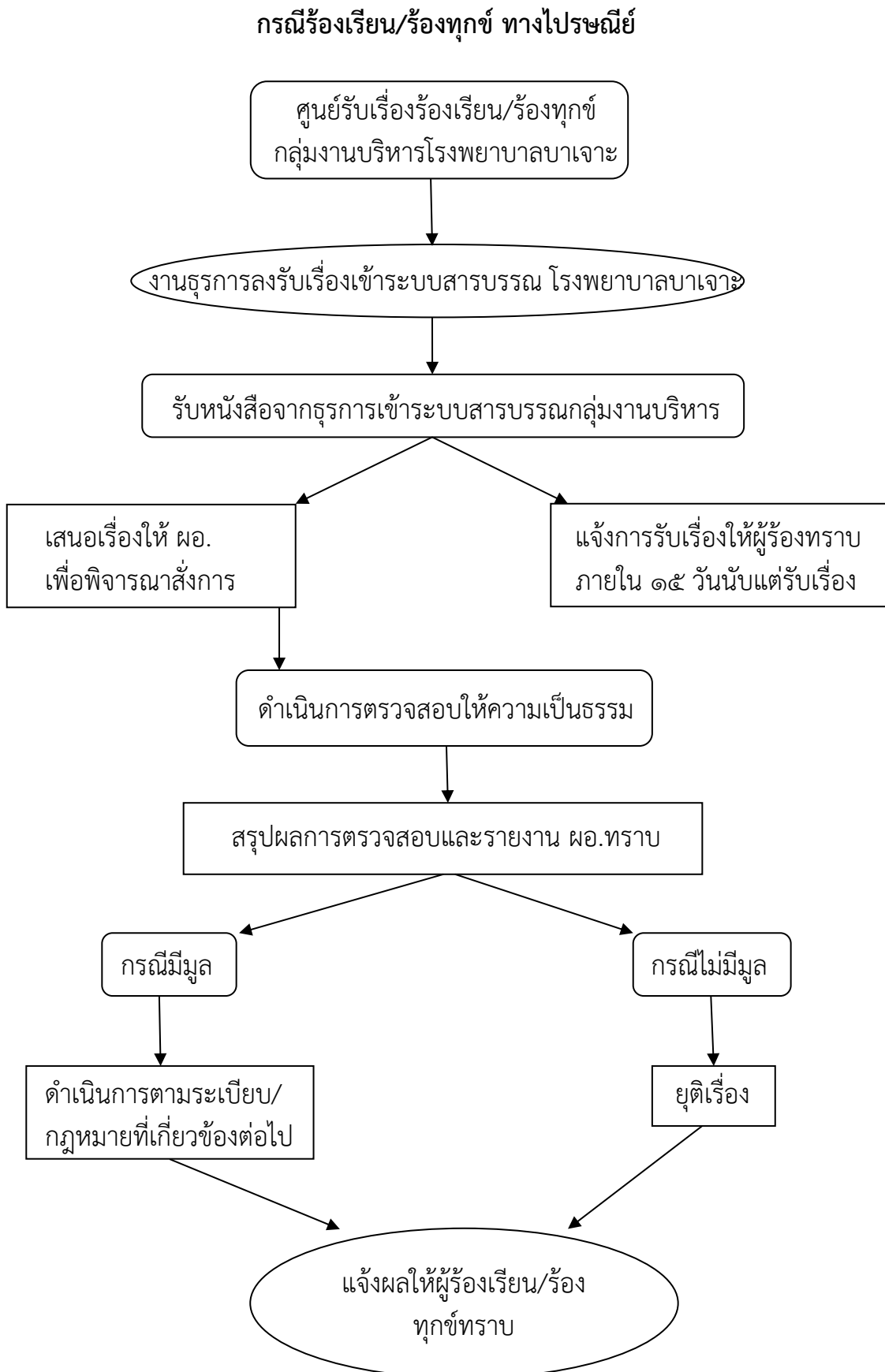
๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

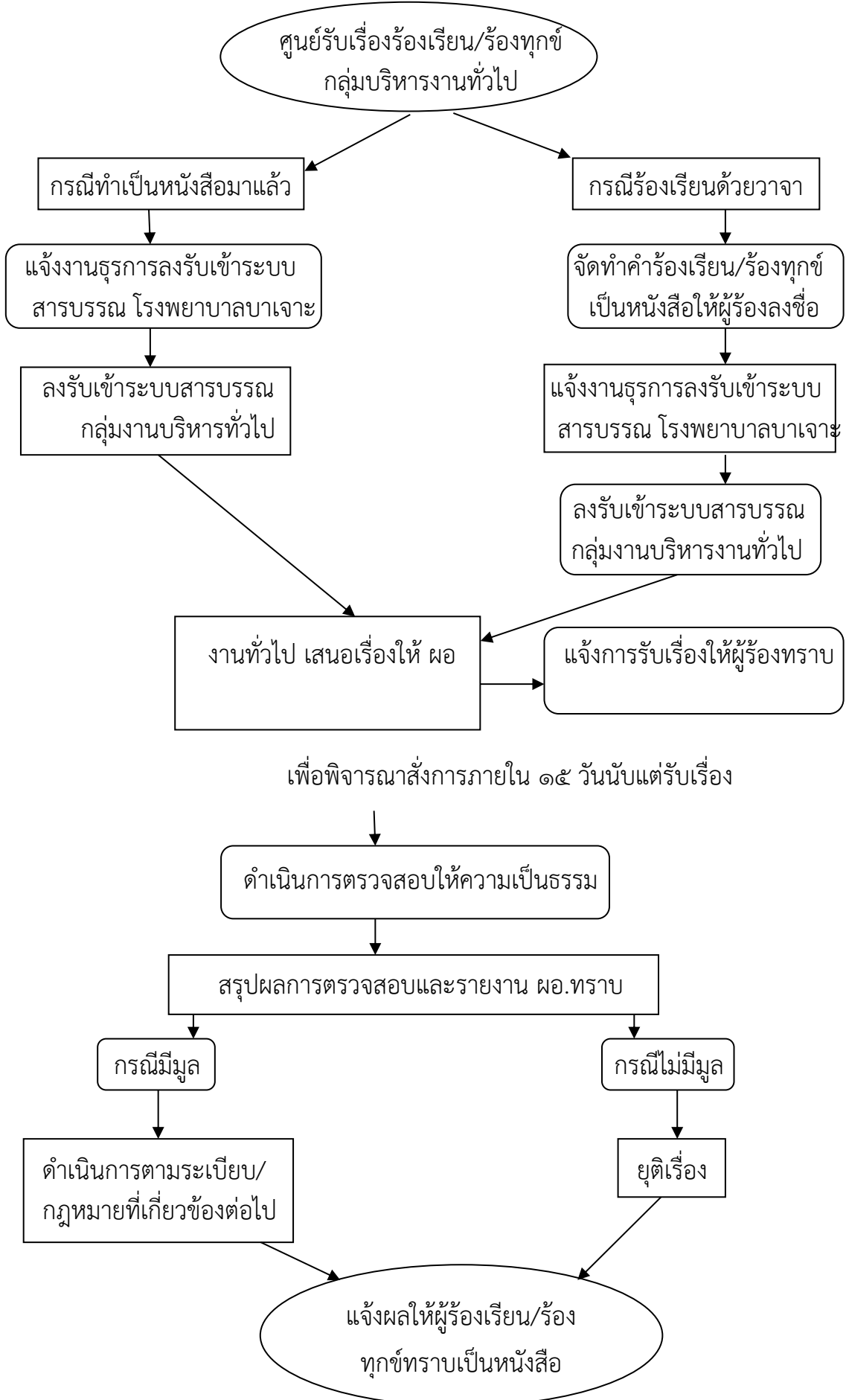
- กรณีไม่มีมูล ให้อยุติเรื่อง

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒-๓ วันทำการ

## ๕. แผนผังกระบวนการงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน

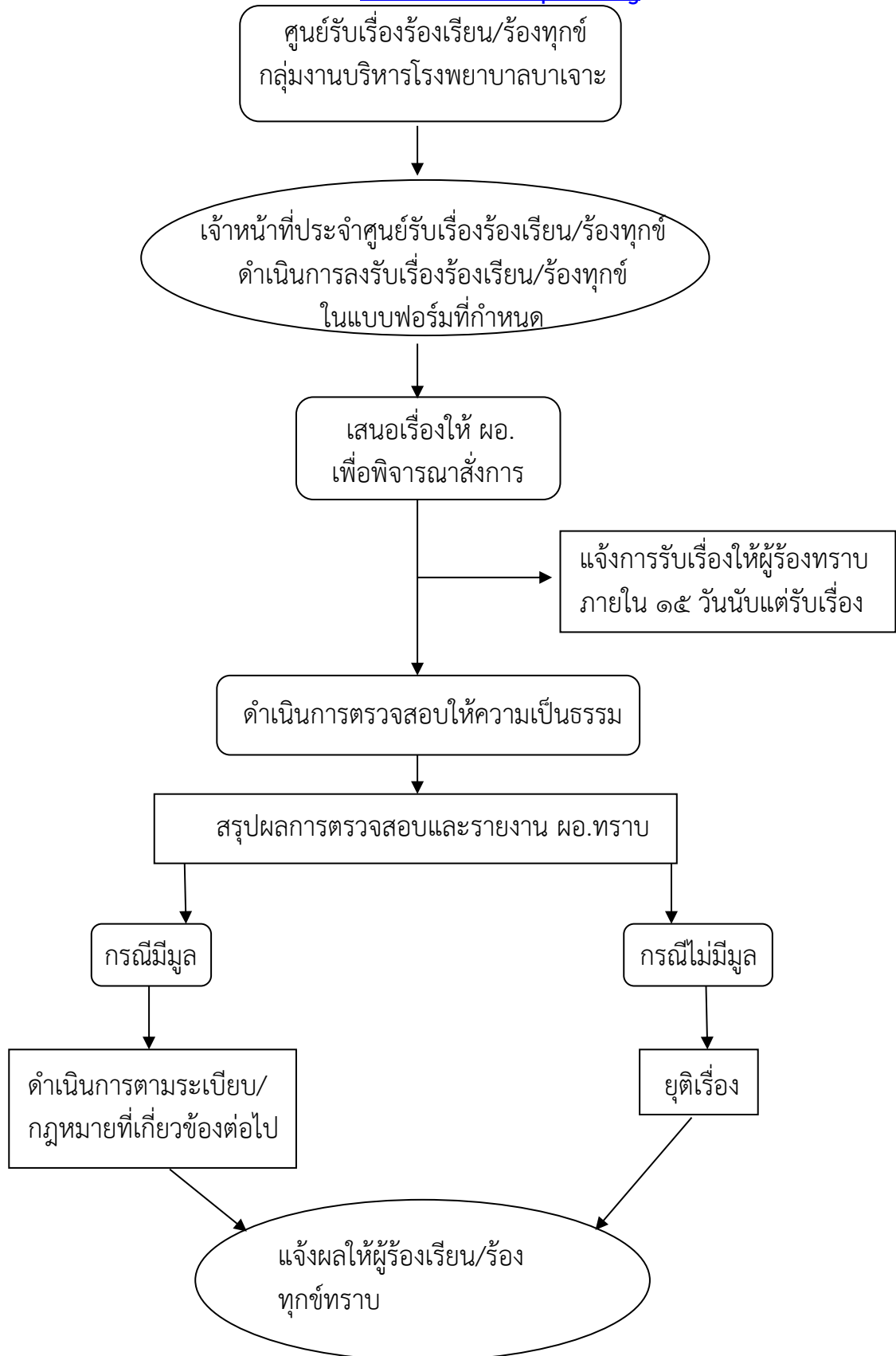


กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง  
ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓ ๗๐๑ ๐๐๙ ต่อ ๑๐๐

และเว็บไซต์ [www.bachohospital.org](http://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 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

# ภาคผนวก

