



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โทร. ๐ ๕๕๖๗ ๓๑๓๖ ต่อ ๑๕๓

ที่ สท ๐๐๓๓.๔๐๑.๑๐๙/๑๗๗ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตนำประกาศเผยแพร่คู่มือแนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ และเพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๔ เรื่อง การส่งเสริมความโปร่งใสข้อ MOIT ๑๐ เรื่อง หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ดังนั้น จึงได้มีการทบทวนคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและการประพฤติมิชอบ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยต่อไป

(นางสุนันทา กรุณามิตร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

ทราบ/อนุมัติ ดำเนินการ

(นางสาววิรัชญา ดาดา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย



# คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน เรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลศรีสังขาลย์

## คำนำ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจ ตามด้วยบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้คุณและโทษ ให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินหรือดำรงชีวิตของประชาชน แต่ในห้วงเวลาที่ผ่านมาระบบราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ บางส่วนกลับกลายเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งในสังคมตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการคอร์รัปชันภายในระบบราชการ ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศไทยที่ทำลายสังคมไทยมาตลอดและยังเป็นปัญหาที่สะท้อนวิกฤตการณ์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคม รวมทั้งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งภาคราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาการค้า มนุษย์ ปัญหาการขาดความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ปัญหาของประเทศที่ต้องสูญเสียงบประมาณแผ่นดินจำนวนมหาศาล และปัญหาความเชื่อถือนอกของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย

การปราบปรามและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันจึงกลายเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและ คณะรักษาความสงบแห่งชาติให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยที่ผ่านมาได้มีการจัดตั้งองค์กรในระดับนโยบาย เช่น คณะกรรมการต่อต้านทุจริต (คตช.) หรือการจัดตั้งองค์กรระดับปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานแก้ไขเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในแบบบูรณาการ ซึ่งนอกจากการจัดตั้งองค์กรต่างๆแล้ว การที่หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐก็เป็นวิธีหนึ่งของกระบวนการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของสังคมไทย

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกันและลดจำนวนข้อร้องเรียนลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หนังสือ ผู้รับความคิดเห็น ศูนย์สนทนา และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จากหน่วยงานภายในโรงพยาบาลฯ หรือหน่วยงานนอกสังกัด และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงานรายงานผลการดำเนินการ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผลสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	1
๑.๒ วัตถุประสงค์	2
๑.๓ ขอบเขต	2
๑.๔ คำจำกัดความ	3
๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน	4
๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	5
๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	6
๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	6
๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
๑.๑๐ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	7
๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	7
๑.๑๒ สูตรการคำนวณ	8
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	
๒.๑ กระบวนการทำงาน	9
๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	9
๒.๓ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน	10
แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการโรงพยาบาลศรีสะเกษ	11
Flow Chart แนวทางการร้องเรียน ร้องทุกข์	14
ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	15

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้นำกรอบแนวทางการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบการส่งเสริมและการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และใช้เป็นเครื่องมือสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนด มาตรการ ๓ ป.๑ ค. ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขนำสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index)

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่หน่วยงานต่างๆเพิ่ม มากขึ้น

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

๒. เป็นหน่วยประสานงานในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นเสนอแนะ ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

๓. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

๔. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ

๕. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกรณีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน



๗. กระตุ้นและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้บริการด้วยพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ตามภาระหน้าที่และจรรยาบรรณวิชาชีพ

8. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยสันติวิธี

9. ประสานงานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์สันติวิธี ในกรณีมีเรื่องร้องเรียน

๑๐. สรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิด เป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราว ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่พัฒนาในการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

## ๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. โทรศัพท์ เบอร์ ๐๕๕-๖๗๓๑๓๖

๒. แจ้งทางจดหมายถึงโรงพยาบาลศรีสะเกษ เลขที่ ๒๑๐ หมู่ ๓ ต.หาดเสี้ยว อ.ศรีสะเกษ จ.สุโขทัย ๖๔๑๓๐

๓. กรอกแบบฟอร์มรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่จุดบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาลส่งทางกล่อง รับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔. ช่องทางสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้แก่

๔.๑ โปรแกรมรับข้อเสนอแนะบนเว็บไซต์โรงพยาบาล <http://www.sshos.go.th/>

๔.๒ <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064373632032>

#### ๑.๔ คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จังหวัดสุโขทัย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กรหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยจังหวัดสุโขทัยในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย เนื่องจากอาจไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอช่องทางสื่อมวลชนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยเรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุขการกระทำผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือข้อระเบียบที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดแนวทางไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

**ผู้บังคับบัญชา** หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

**ผู้บริหาร** หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

**การตอบสนอง** หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อชี้แจงที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน

๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

#### ๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศรีสะเกษ

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ

๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าตอบแทน

๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	- การที่โรงพยาบาลศรีสะเกษดำเนิน ด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาว ของราชการที่ได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ เป็นธรรม เป็นต้น
๒. วินัยข้าราชการ	- กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ที่เป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตาม บทบัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ



ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม
๓. ค่าตอบแทน	- การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรม เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือการทุจริต	1.การเบิกจ่าย พตส. 2.ค่าตอบแทนในเวรปฏิบัติ 3.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4.ค่าตอบแทน อสม. 5.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐ	- การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

๒. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยโดยตรง

๓. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็น ความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏ ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น การแจ้งเบาะแสผู้มามีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหาก ไม่ ปกปิดชื่อที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย กรณีมีการ ระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือนร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการ ร้องเรียนนั้นๆ

## ๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

## ๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์สันติวิธี/ประธานคณะกรรมการรับและวินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียน
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการ ตรวจสอบและ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

## บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลศรีสะเกษ
- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตาม ระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ต่อผู้บริหารทุก 6 เดือน ๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป

### ๑.๑๐ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบกลับ น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสะเกษ จากการให้บริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลศรีสะเกษ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

### ๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของ เรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องส่งต่อ

๑.๑๒ สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ  
 ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ =  $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
80	60	70	80	90	100

## บทที่ 2

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

#### ๒.๑ กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลศรีสะเกษ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสะเกษ นั้นเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดีโดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทูลกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วันหรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบพร้อมทั้งรายการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

#### ๒.๒ การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นประเภท

3. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน

๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

### ๒.๓ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

#### การเข้าสู่เว็บไซต์ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าสู่ระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย [www.sshos.go.th](http://www.sshos.go.th) โดย Login ผ่าน Facebook (คลิกปุ่มด้านล่างขวา)

- Facebook แฟนเพจโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

ผู้ดูแล Facebook โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จะนำข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน



# แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการโรงพยาบาลศรีสังขาลย์

วันที่.....เวลา.....

สถานที่ตั้ง.....

เรื่องที่เสนอแนะ/ความคิดเห็น

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

เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด.....

ลงชื่อผู้แสดงความคิดเห็น.....

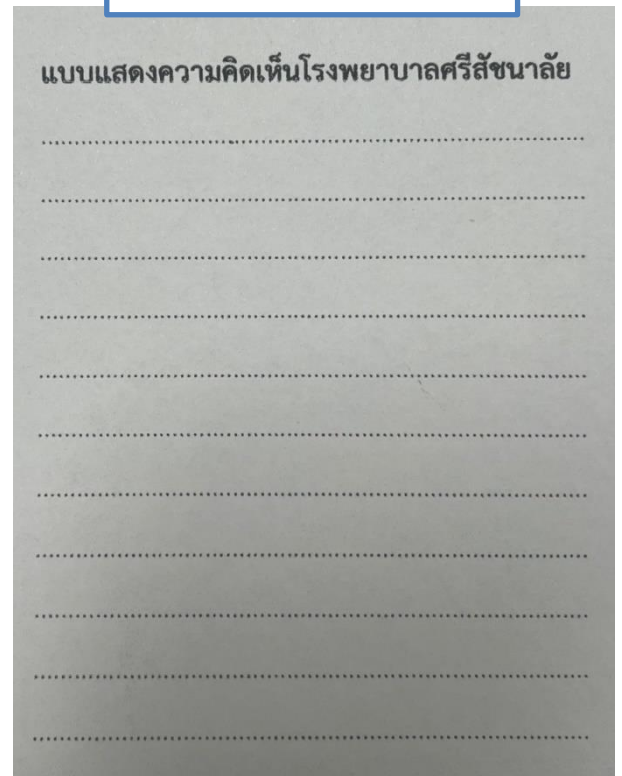
ศูนย์บริการ ห้องงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์  
-ให้คำปรึกษาแนะนำ รับเรื่องร้องเรียน ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา รับคำร้อง ม.41-



หน้าห้องงานประกันสุขภาพ เบอร์ 7



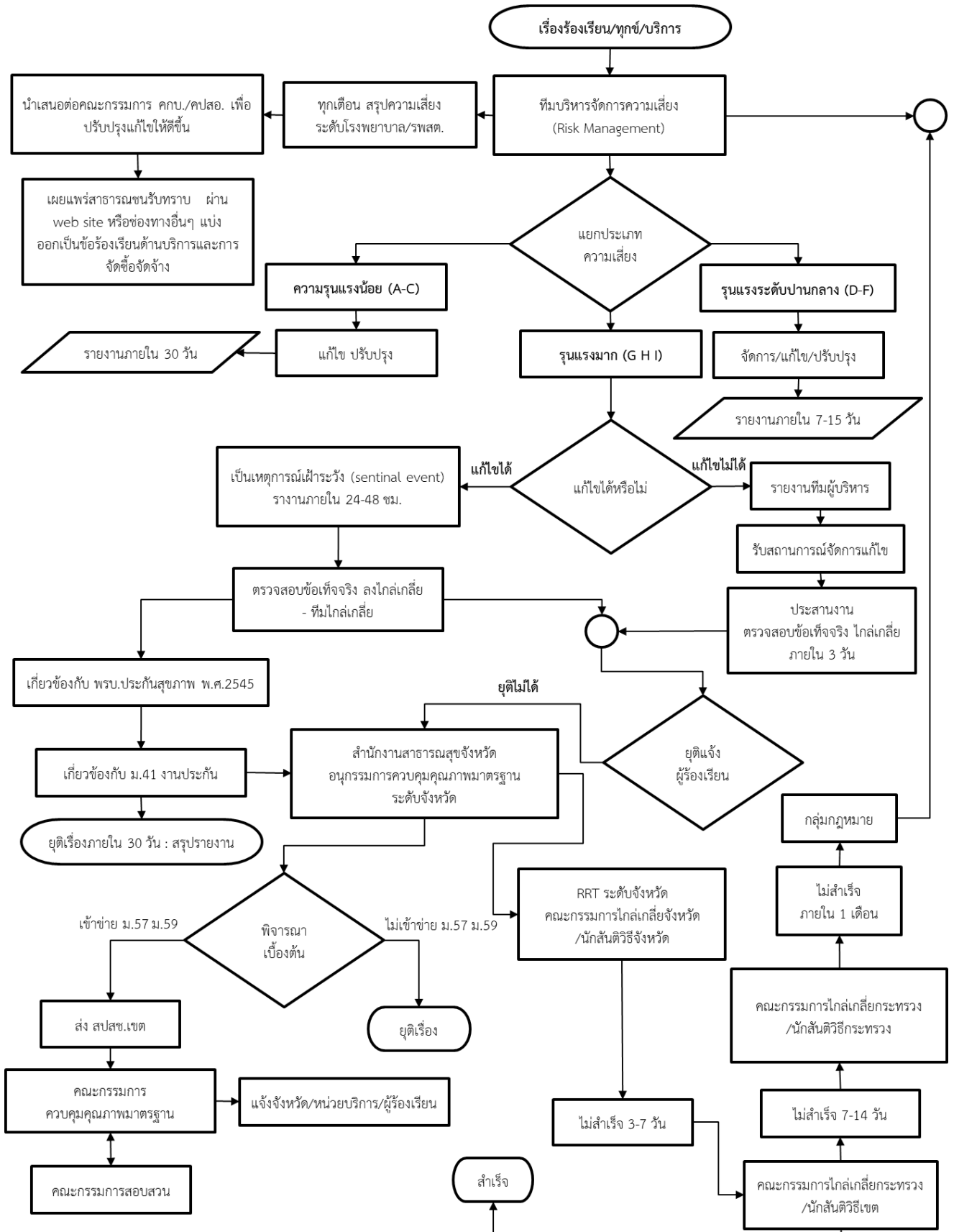
หน้าห้องงานประกันสุขภาพ เบอร์ 7



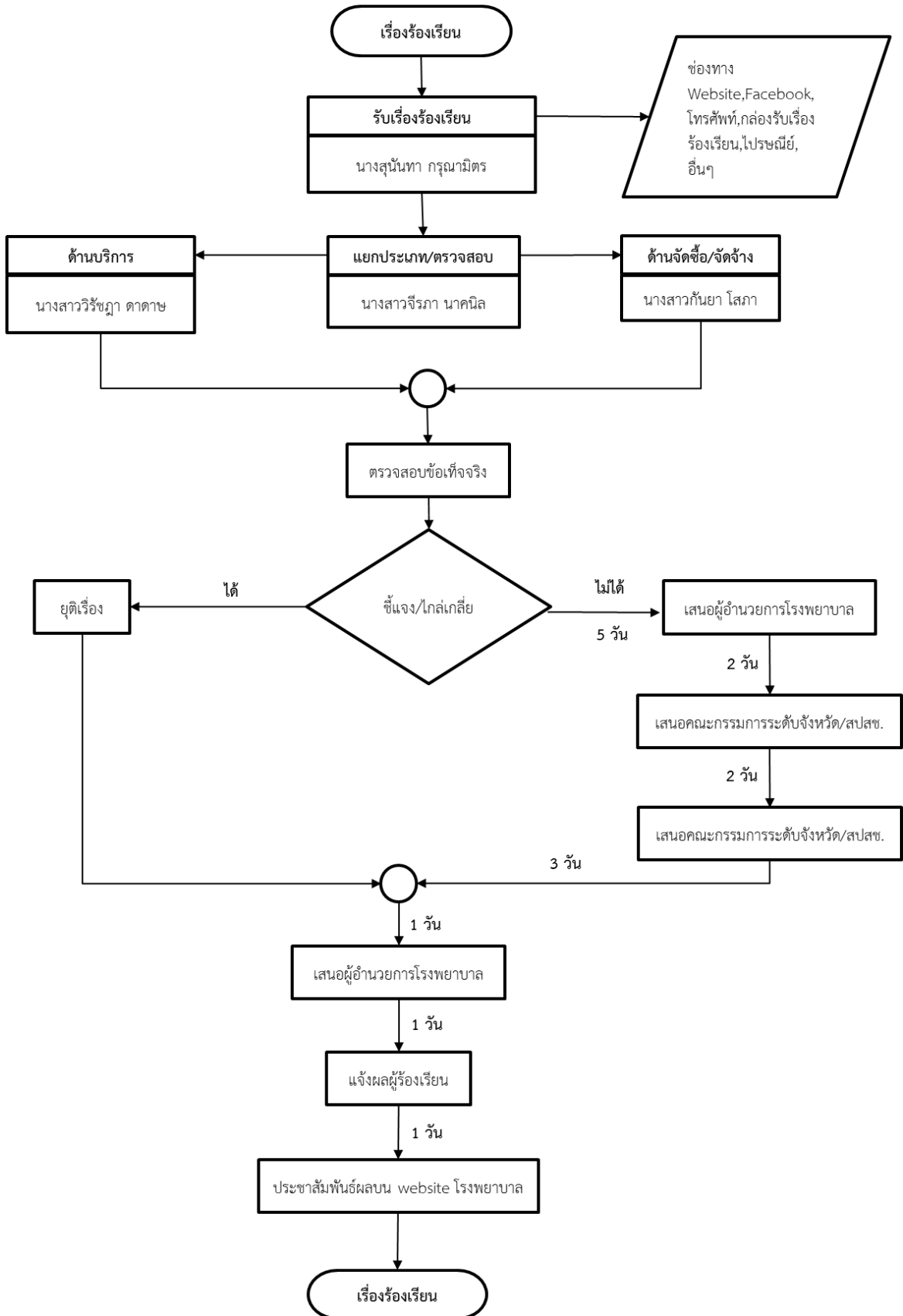
Facebook



Flow Chart แนวทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ความปลอดภัยผู้ป่วย ผู้มารับบริการ ด้านบริการ  
สาธารณสุข และเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีสะเกษ ผู้รับบริการ / ญาติ / ประชาชน



ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน  
 โรงพยาบาลศรีสขนาลัย อ.ศรีสขนาลัย จ.สุโขทัย







แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลศรีษะนาถ

วัน/เดือน/ปี : ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน และร้องเรียนเรื่องทุจริต
- คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลศรีษะนาถ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นต่างๆ

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

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

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง




(นางสุนันทา กรณามิตร)

(นางสาววิรัชฎา ดาดา)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
หน่วยงานงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์  
วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีษะนาถ  
วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวจุฑามาศ ใจมูล)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ  
วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗