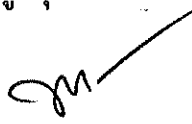


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร  
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
 สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร</b>	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลศรีนคร วัน/เดือน/ปี.....๑๙.....ธันวาคม....๒๕๖๖..... หัวข้อ    ขอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีนครและเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุป) - คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีนคร (ปรับปรุงใหม่ ปี ๒๕๖๗) และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล  นางสาวกิงดาว น้อยทิม ตำแหน่ง    นักวิชาการพัสดุ วันที่    ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง   นายพงศธร เหลือหลาย ตำแหน่ง    ผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่    ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  นางสาวกิงดาว น้อยทิม นักวิชาการพัสดุ วันที่    ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖	



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร อ. ศรีนคร จ. สุโขทัย ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕

ที่ สท ๐๐๓๓.๙๐๑/พิเศษ

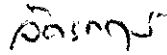
วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗ และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือการบริหารจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ  
ดำเนินงานของหน่วยงาน (MOPH Integrity and Transparency Assessment) หรือ MOPH ITA ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ภายใต้แนวคิด MOPH ITA ๒๐๒๔ : CECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA  
และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร

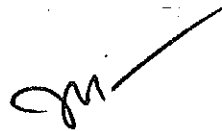
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาต่อไป



(นายจักรกฤษ กำรูป)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่



(นายพงศธร เหลือหลาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร



หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล





หัวหน้างานเภสัชกรรม



หัวหน้างานจ่ายกลาง



หัวหน้างานชันสูตร

# คู่มือการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน

เรื่องทั่วไป

โรงพยาบาลศรีนคร  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อสนองตอบนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว และมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ให้มีความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

โรงพยาบาลศรีนครินทร์  
ธันวาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๑

ขอบเขต

๑

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำนิยาม

๒

ช่องทางการร้องเรียน

๒

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๓

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณา

๓

การรับเรื่องร้องเรียน

๓

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๔

บทที่ ๓ วิธีปฏิบัติ

แนวทางการปฏิบัติ

๕

หลักการยุติเรื่อง

๕

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน(Flow chart)

๖

การปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย(Flow chart)

๗

เอกสารอ้างอิง

๘

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

๙

แบบตอบรับการร้องเรียน

๑๐

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๑

บทที่ ๑  
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับแนวทางการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานองค์กร (ITA) ประจำปี ๒๕๖๑ หน่วยงานมีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ทั้งด้านการจัดซื้อจัดจ้างและทั่วไป โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการและประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม อันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทั้งด้านบริหารและบริการ โรงพยาบาลศรีนคร จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนครใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ขอบเขต

- ๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
- การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนและช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ คณะกรรมการความเสี่ยงรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อให้ศูนย์ความเสี่ยงเพื่อแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง และส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ตามลำดับขั้น และเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน และตอบกลับให้กับผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒  
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำนิยาม

๑."ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ป่วย ญาติ ผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนทั่วไปไปรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน

๒..ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ,องคภาครัฐ เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเดือดร้อน หรืออาจเสียหาย หรือเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลศรีนคร

๓."ข้อร้องเรียน" หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงาน  
สาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

๔."การติดตามประเมินผล" หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่การแจ้งเดือน

.ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้

ช่องทางการร้องเรียน

๑.ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ ๕ จุด สถานีอนามัย ๕ แห่ง

๒.ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕ หรือ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๖

๓.ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร  
อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๘๐

๔.ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/>

๕.ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน และมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

## หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลศรีนคร
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

## เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้กัน

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบดขยี้กัน อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหาระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

## การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
  - (๑) มี วัน เดือน ปี
  - (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน



(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

## ๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

## ๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

### บทที่ 3 วิธีปฏิบัติ

#### แนวทางการปฏิบัติ

1. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง 2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726 3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 641804 4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/> 5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

2. ส่งความเสี่ยงให้กับศูนย์ความเสี่ยงแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง

3. ศูนย์ความเสี่ยงแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามประเภทและระดับความเสี่ยงใน Flow chart ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. ผู้รับผิดชอบและทีมใกล้เคียงแจ้งผลการการแก้ไขปรับปรุงให้กับศูนย์ความเสี่ยง เพื่อแยกผลการแก้ไข

#### 4.1 กรณีแก้ไขได้

4.1.1 ศูนย์ความเสี่ยงสรุปและรายงานข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้อง

4.1.2 ตอบกลับผู้ร้องเรียนและเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนทราบ

4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ รายงานให้กับสสจ. และสปสข กรณีเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ

5. ทีมความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรง/การเกิดซ้ำและทบทวนมาตรการแก้ไขความเสี่ยงทุกเดือน

#### หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ

3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ

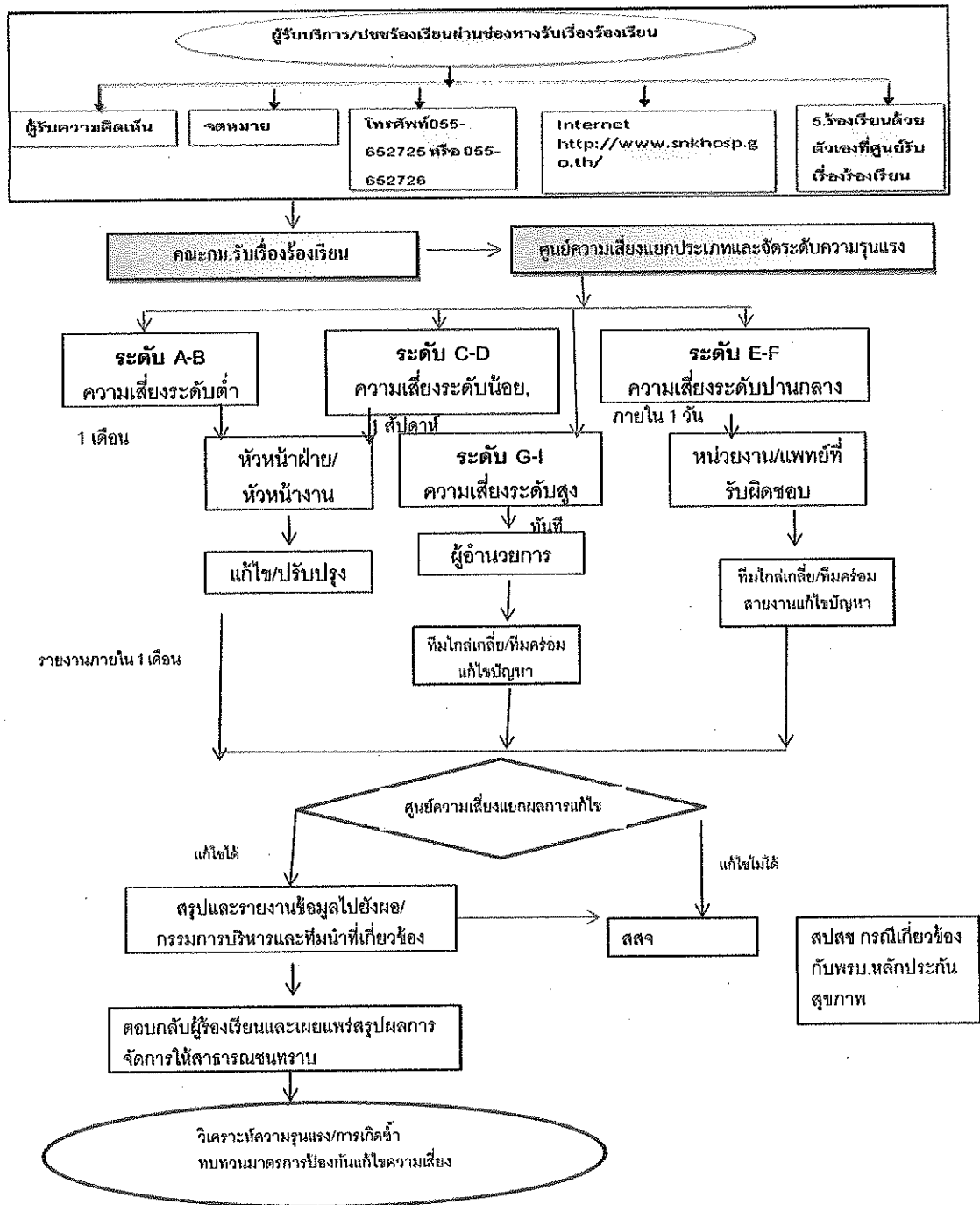
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป

5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ

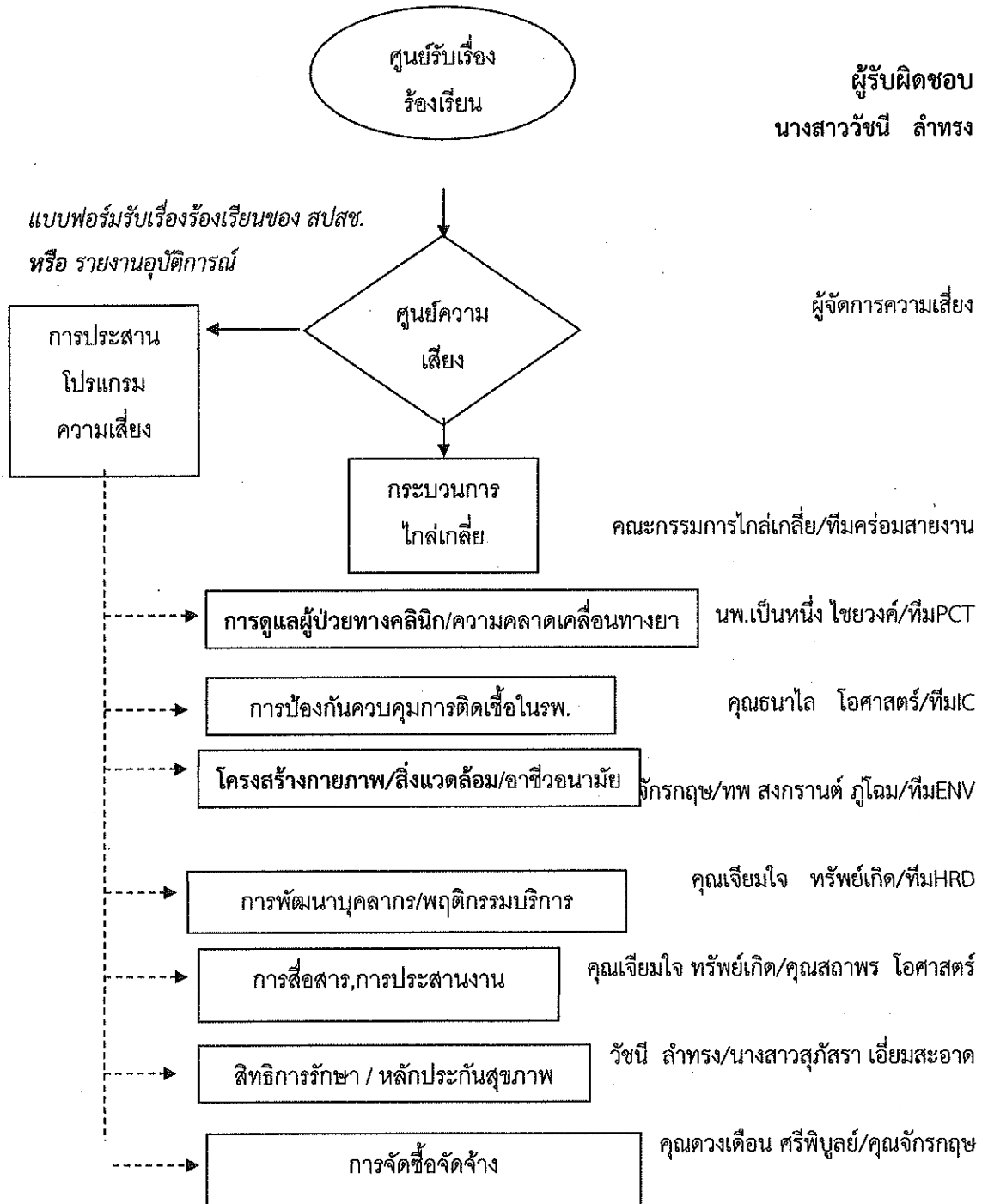
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ

7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนคร



เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. นนทบุรี.  
กันยายน 2552

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน  
โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ร้องเรียน วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่  
อยู่.....เบอร์โทรศัพท์..... ( ชื่อ,ที่อยู่,เบอร์โทรศัพท์ เราจะ  
เก็บไว้เป็นความลับ)

ปัญหา/อุปสรรค/เรื่องร้องเรียน.....  
.....  
.....  
.....

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ชื่อผู้รับเรื่องราวร้องเรียน.....ตำแหน่ง.....

วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค

- 1.....
- 2.....
- 3.....

( ) แก้ไขปัญหาเองได้

( ) แก้ไขปัญหาเองไม่ได้

เพราะ.....  
.....

( ) รายงานกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน

แบบตอบรับการร้องเรียน			
		ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร	
		วันที่	เดือน พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่		เดือน	พ.ศ.
เกี่ยวกับเรื่อง .....			
.....			
.....			
โรงพยาบาลศรีนคร ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ .....			
ลงวันที่ .....			
และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
<input type="radio"/> 1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน .....			
.....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.			
<input type="radio"/> 2. ได้มอบหมายให้ .....			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่			
ได้รับการร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น			
หรือ โรงพยาบาลศรีนคร โทรศัพท์ 0-55652-725 ต่อ 138			





คำสั่งโรงพยาบาลศรีนคร

ที่ ๗๔ / ๒๕๖๖

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ด้วยพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ได้กล่าวถึงเรื่องการให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนไว้ในมาตรา ๕๐ (๕) โดยให้อำนาจคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการบริการสาธารณสุข ในการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการ วิธีการพิจารณา รวมทั้งหลักเกณฑ์วิธีการให้ความช่วยเหลือและกำหนดหน่วยรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งร้องเรียนได้โดยสะดวก ประกอบกับ จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปลรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิให้กับผู้รับบริการ และสร้างความร่วมมือและประสานงานกัน ภายในหน่วยบริการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โรงพยาบาลศรีนคร ได้ปรับปรุงคำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นใหม่ ดังนี้

#### คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| ๑. นายพงศธร เหลือหลาย          | ประธานกรรมการ                                      |
| ๒. นายเป็นหนึ่ง ไชยวงศ์        | รองประธานกรรมการ (ด้านการรักษา)                    |
| ๓. นายสงกรานต์ ภูโถม           | กรรมการ (ด้าน HRD/ENV)                             |
| ๔. นางสาวกฤตยา ปานหมั่น        | กรรมการ  |
| ๕. นางชัชฎาภรณ์ ศิริพงศ์ตระกูล | กรรมการ  |
| ๖. นางดวงเดือน ศรีพิบูลย์      | กรรมการ  |
| ๗. นายสถาพร โอศาาสตร์          | กรรมการ  |
| ๘. นางแสงเทียน สัตยาภรณ์       | กรรมการ  |
| ๙. นางเกษรา แสงภูติ            | กรรมการ  |
| ๑๐. นางสาวพัชรี ลิ้มปะพันธ์    | กรรมการ  |
| ๑๑. นางสาววิชนี ลำทรง          | กรรมการและเลขานุการ                                |
| ๑๒. นายจักรกฤษ กำรูป           | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ (ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง) |
| ๑๓. นางสาวเจียมใจ ทรัพย์เกิด   | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)    |

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

- พัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ
- สนับสนุนให้หน่วยบริการปรับระบบการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์และบริการที่เหมาะสม สามารถสร้างความพึงพอใจและลดปัญหาเรื่องร้องเรียนลง

๓. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันภายในหน่วยบริการเพื่อป้องกันและแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๔. พัฒนางานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการให้มีมาตรฐาน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงด้วยคามมั่นใจ

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| ๑. นายเป็นหนึ่ง ไชยวงศ์        | ประธานกรรมการ              |
| ๒. นางสาววชิณี ลำทรง           | กรรมการ                    |
| ๓. นายสถาพร โอศาสตร์           | กรรมการ                    |
| ๔. นางวันเพ็ญ กัลปนาท          | กรรมการ                    |
| ๕. นางจินตนา ชีระภู่งวงน       | กรรมการ                    |
| ๖. นางเบญจมาศ สังข์ทอง         | กรรมการ                    |
| ๗. นางอรทัย แสงทอง             | กรรมการ                    |
| ๘. นางดวงเดือน ศรีพิบูลย์      | กรรมการ                    |
| ๙. นางชัชฎาภรณ์ ศิริพงศ์ตระกูล | กรรมการ                    |
| ๑๐. นางสาวสุภัทรา เอี่ยมสะอาด  | กรรมการ                    |
| ๑๑. นางสาวพัชรี ลิ้มปะพันธ์    | กรรมการ                    |
| ๑๒. นางสาวเจียมใจ ทรัพย์เกิด   | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๑๓. นายจักรกฤษ กำรูป           | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

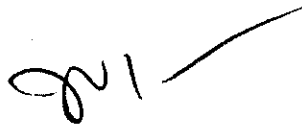
หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกรณีเกิดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยให้ ดำเนินการเป็นความลับ ดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาหว่าน คู่อกรณี แนะนำ แนวทางเพื่อการยุติความขัดแย้ง ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งข้อบังคับจริยธรรม หลักเกณฑ์ใด ๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงให้รายงานผลให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายพงศธร เหลือหลาย)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร