



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ที่ สัน ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๑๑๐ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง การกำหนดมาตรฐาน กลไก การวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

๑. ความเป็นมา

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ ๓ ป.๑ ค.(ปลูกจิตสำนึกร่วมกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment:ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงของรัฐบาลและในองค์กร เกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence BasedIntegrityand Assessment(EBIT) EB ๑๖ กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและยึดถือปฏิบัติ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดำเนินการแต่งตั้งเป็นคำสั่งผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อดำเนินการกำหนดมาตรการ กลไกหรือการวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence BasedIntegrityand Assessment(EBIT) EB ๑๖ กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย จึงขออนุญาตใช้ คำสั่งโรงพยาบาลอากาศอำนวย เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน , ประกาศโรงพยาบาลอากาศอำนวย เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย และ มาตรการ กลไก การวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและคู่มือการปฏิบัติเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อใช้ในปี ๒๕๖๗ ต่อไป

๔. ข้อเสนอ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อแจ้งเวียนทุกส่วนงาน/ทุกหน่วยงาน
รับทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นางไบรอัน ปาປะเพ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รับทราบ /อนุมัติ

(นายกิตตินาด ติยะพิบูลย์เชยา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศยานราย



คำสั่งโรงเรียน

ที่ ๐๐๑๒ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ตามมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติการจัดการข้อร้องเรียน ของวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตาม สมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไข ปัญหา ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหา อื่นใด จากบุคคลใดนั้น โรงเรียนฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จัดการข้อร้องเรียน มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันให้ สอดคล้อง กับเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจกับผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ขึ้น ว่าได้มีการ ปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่าง สม่ำเสมอ และมี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงสาธารณสุข จึงขอแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๑.๑ นายกิตตินา ติยะพิบูลย์ชัย	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๑.๒ นางสาวศุภมาศ อุ่นสาล	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๑.๓ นางสาวรุจิรา จิ้วโสม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑.๔ นางใบอ่อน ปาปะเพ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๑.๕ นายพิรษ์ศักดิ์ คำแสง	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๑.๖ นายจินดา พลสุวรรณ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑.๗ นายอดิศักดิ์ ผานวงศ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑.๘ นายยุทธพงษ์ รัตนจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

- วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และ ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขเร่งรัด ติดตามผลการ ดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการ ดำเนินงานให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทราบ
- กรรมการมีหน้าที่เป็นสักขีพยานในเบ็ดตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือช่องทางอื่นที่มีการกำหนด ขึ้น
- งานอื่นๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับมอบหมาย



ประกาศโรงพยาบาล腔นวย

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล腔นวย

ตามมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น โรงพยาบาล腔นวย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล腔นวย โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากประชาชน ดังนี้

1. บนเว็บไซต์โรงพยาบาล腔นวย (<http://www.akathospital.com/complaint>)
2. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาล腔นวย จังหวัดสกลนคร ณ ชั้น 2 ตึกหลวงปู่ผ่าน ปัญญาทีป์
3. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 042 799000 , 042 799081 ต่อ 416 , มือถือ 09-7017-1171
แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล腔นวย
4. ทางโทรสาร 042 798098 ส่งแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล腔นวย
5. หน้าเพจ facebook ของโรงพยาบาล腔นวย
6. กลุ่มไลน์ : Damrongtham - airhosp
7. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่
ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาล腔นวย 386 หมู่ 3 ถนนวนเฉลิม ตำบล腔นวย อำเภอ腔นวย จังหวัดสกลนคร 47170
8. กล่องแสดงความคิดเห็นรับข้อเสนอแนะและข้อความคิดเห็นและร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ติดตั้ง ณ อาคารโรงพยาบาล腔นวย จำนวน 5 จุด

ประกาศ ณ วันที่ 4 เดือน มกราคม พ.ศ. 2563

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล腔นวย

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

๒. คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. นายยุทธพงษ์ รัตนจันทร์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับข้อร้องเรียน

๒. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) และส่ง
เรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้อีอปภบติตาม

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ

๓. งานอื่นๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

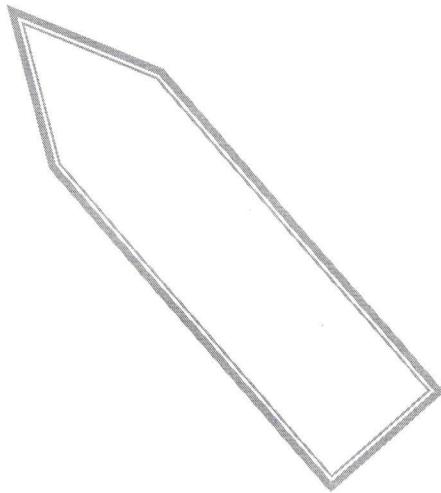
สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓


(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาศอำนวย

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ช่องทางในการร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย

1. บนเว็บไซต์โรงพยาบาลอากาศอำนวย (<http://www.akathospital.com/complaint>)
2. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ณ ชั้น 2 ตึกหลวงปู่ผ่าน ปัญญาบพีเป
3. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 042 799000 , 042 799081 ต่อ 416 ,มือถือ 09-7017-1171
แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอากาศอำนวย
4. ทางโทรสาร 042 798098 ส่งแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอากาศอำนวย
5. หน้าเพจ facebook ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย
6. กลุ่มไลน์ : Damrongtham - airhosp
7. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่
ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย 386 หมู่ 3 ถนนวันเฉลิม ตำบลอากาศ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร 47170
8. กล่องแสดงความคิดเห็นรับข้อเสนอแนะและข้อความคิดเห็นและร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ติดตั้ง
ณ อาคารโรงพยาบาลอากาศอำนวย จำนวน 5 จุด



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป
และการทุจริตประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลอากาศอำนวย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

๑. บทนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นการปรับปรุงและพัฒนาจากคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งปี พ.ศ. ๒๕๕๖ โรงพยาบาลอากาศอำนวยได้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพระบบการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดโครงสร้าง ระเบียบและขั้นตอน การปฏิบัติงาน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลอากาศอำนวย สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน อย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย อำนวย

๒. วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชนูญภัยกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดได้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วย ก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ใน การร้องเรียน โดย เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายความครอบคลุมถึงเรื่องข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชี้แจย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล และเรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาล จากการให้บริการของโรงพยาบาล ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานในโรงพยาบาล เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

๓.๒ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนหรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท็จ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกโรงพยาบาล ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ

๓.๔ การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

๓.๕ การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือ

กรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายเบียบเท่ากำหนดไว้ เป็นต้น

๓.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

๓.๗ หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

๓.๘ ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ/หรือหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานงาน ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๙ ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด เช่น ผู้ว่าราชการ, นายแพทย์สาธารณสุข

๔. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.๑ ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ผู้นำชุมชน, อาสาสมัคร เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจภายใต้เงื่อนไขในมาตรา
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลตำบล, องค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ชมรมต่างๆ เป็นต้น

๔.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายใต้โรงพยาบาล

๕. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

๓. กล่องรับความคิดเห็น หรือส่งไปรษณีย์ จดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย สำเนาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๑๗๐

๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๒ ๗๙๙๐๐๐, ๐๕๒ ๗๙๙๐๘๑ ต่อ ๔๑๒ โทรสาร หมายเลข ๐๕๒ ๗๙๙๐๙๙

๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ โรงพยาบาลอากาศอำนวย

<http://www.akathospital.com/complaint>

๖. ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๒. ร้องเรียนการให้บริการ

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชี้แจง

๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างโดยอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ, ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันท์ชู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของโรงพยาบาล	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ, การให้บริการในด้านการขอรับการฉีดวัคซีนเข้าหัวด้วยเข็ม, การติดต่อขอรับบริการด้านวิชาการและความรู้ต่างๆ เป็นต้น
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชี้แจง	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการด้านโรคภัยสุขภาพ และการยกย่องชื่อเชยในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการในด้านสาธารณสุขต่างๆ ของโรงพยาบาล	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการขอรับบริการงานผู้ป่วยนอก, การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เครื่องสำอาง เป็นต้น
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลนอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	การแจ้งการระบาดของโรคต่างๆ, การขอให้ไปตรวจสอบในเรื่อง การจำหน่ายแอลกอฮอล์ในสถานที่ห้ามจำหน่ายตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์, การขอให้หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปกำจัดยุงลาย เป็นต้น

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมล์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร

ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของโรงพยาบาลได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีได้วางสร้างกระแสรหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาลนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อก่อภารบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจาก การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในโรงพยาบาล

๕. เป็นเรื่องที่ประسังค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จนั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หาก

เป็นบัตรสนเท็จ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปราภูมิขัดแย้งตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองห้ามฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือนร้อนและเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๙. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการจังหวัด/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผล การตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

๑๐. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๘
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
๔. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙, และ ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๑. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๑๐๐

(การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลา ๑๕ วันตั้งแต่วันที่รับเรื่อง)

คำอธิบาย :

การรักษามาตรฐาน หมายความว่า การรักษาและป้องกันสิ่งที่ถือเป็นเกณฑ์ที่รับรองเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หมายความว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

$$\frac{\text{ร้อยละของการรักษา}}{\text{มาตรฐานระยะเวลา}} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไข}}{\text{ภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด}} \times 100$$

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

หมายเหตุ : ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด = ๑๕ วันทำการ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ โรงพยาบาลได้รับเรื่องจดแจ้ง การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท็จหรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและมีการสั่งการ เท่ากับร้อยละ ๑๐๐

คำอธิบาย :

ข้อร้องเรียน หมายความครอบคลุมถึงเรื่องข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชี้แจง และเรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาล จากการให้บริการของโรงพยาบาล ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานในโรงพยาบาล เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรม
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทึ่งส่วนตัวและ หรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
 - ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่
 - เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประسังค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
 - เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสังค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความ เดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
 - เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสังค์ของผู้ร้อง เช่น พนักงานดำเนินการ และขอบเขต อำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
 - เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้อง ทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
 - เรื่องร้องเรียนที่ระบุการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนทท์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทาง ศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
 - เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พนักงานดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
- สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

$$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการ} \quad \text{ดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

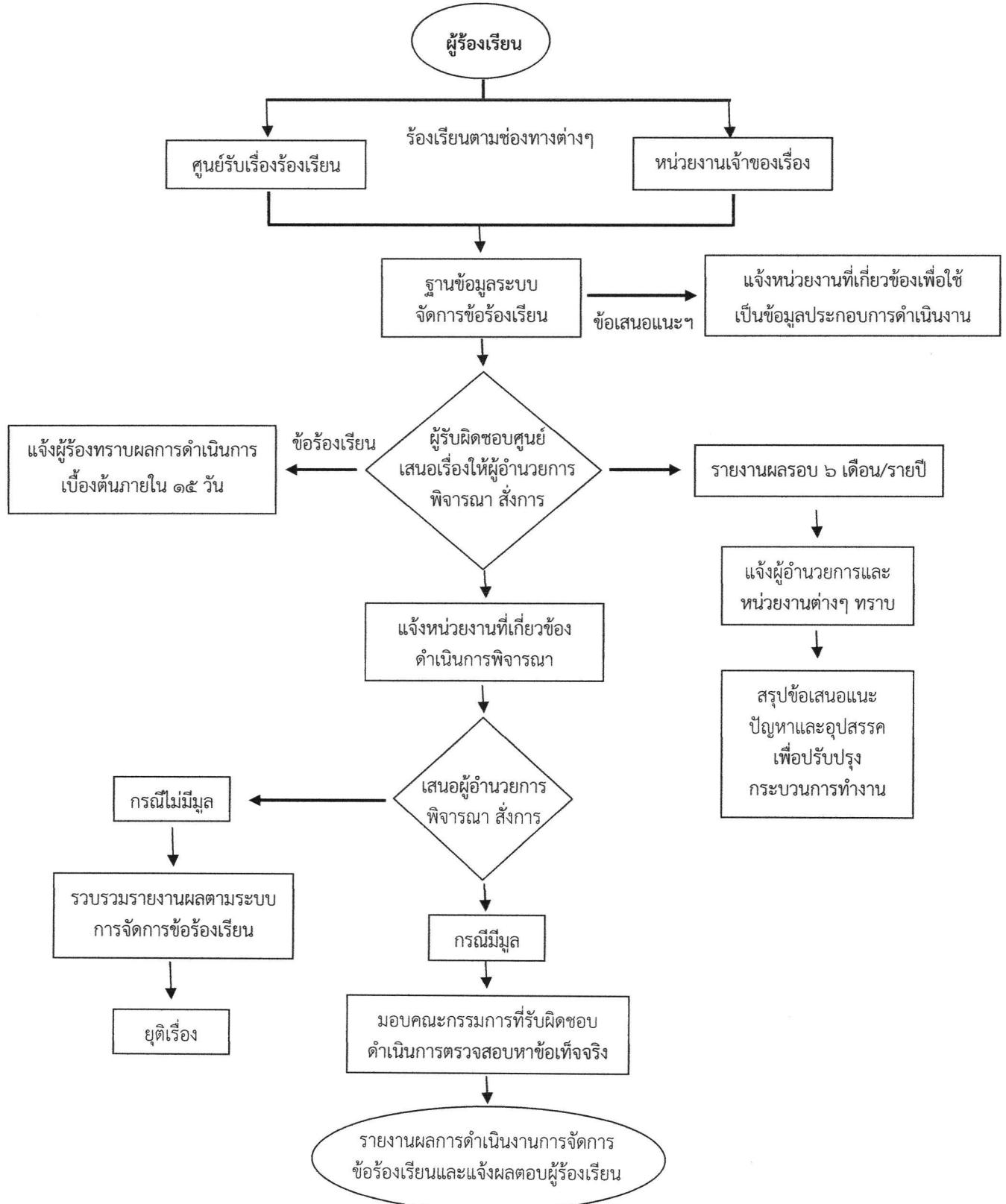
๑๒. กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันโรงพยาบาลอักษะนำways ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดไว้ตามมาตรา ๔๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวทุกๆ และได้รับ แจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึก เรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และศูนย์ฯ จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อจัดการ ข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการ และเมื่อได้ผลสรุปแล้วก็จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ระยะเวลา ๑๕ วัน ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ ต่อไป

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและ มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลฯ ได้ทราบแล้วให้ ความ สำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดย กระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ ในแต่ละเรื่องจะมีแนวทางและกระบวนการ ตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียด ของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใด หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร

หลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ โรงพยาบาลฯ ได้กำหนดระยะเวลาเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงาน ผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ช้อยดิ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็น หน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียน ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑๓. แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



๑๔. รายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ศูนย์ฯ กำหนดและร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ ๒. ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียด ตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้ หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของศูนย์ฯ หรือไม่	๑ ชั่วโมง
๓	บันทึกข้อมูลตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนตามระบบการรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน
๔	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบรายละเอียด จากนั้นบันทึกส่งเสนอให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ๒. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป ๓. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ยุติเรื่องและบันทึกตามระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ ผู้ร้องระบุมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	๑ – ๒ วัน
๕	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน (แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน)

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๖	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณา	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ศึกษารายละเอียดเรื่องร้องเรียน หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จแล้ว เสนอเรื่องให้ ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการต่อไป ๒. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มี มูลความจริง ให้มอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการต่อไป ๓. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ ไม่มีมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจง ให้ผู้ร้อง ทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และ รวบรวมผลตามระบบ	๑ - ๒ วัน
๗	มอบหมายคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	๑ .ผู้อำนวยการมอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ตามกระบวนการของ หน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่อง ร้องเรียนอาจจะมีวิธีการดำเนินการ แตกต่าง กันไป ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบ พยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมคำปฏาบ Kommunikation การพิจารณาผลการวินิจฉัย ตัดสิน ข้อร้องเรียน	ตามระยะ เวลาที่ กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน,๖๐ วัน จนกว่าจะ ได้ข้อยุติ
๘	รายงานผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน	คณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อ เท็จจริง เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้ รายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	๑ วัน
๙	บันทึกผลการดำเนินงาน ตามระบบจัดการข้อ ร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บรวบรวมและบันทึกผลการ ดำเนินงานตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑ วัน
๑๐	รายงานผลการจัดการข้อ ร้องเรียนให้ผู้อำนวยการ และหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียนมาจัดทำสรุประยางงานเสนอผู้อำนวยการและ หน่วยงานต่างๆทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการการทำงาน	รอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

๑๕. การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล (แสดงไว้ในภาคผนวก) มีเนื้อหาประกอบด้วย
 ๑. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
 ๒. รายละเอียดตามเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนที่แนบมา
 ๓. ลงนามโดยประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
 ๔. พิจารณาสั่งการให้แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
 ๕. พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 ๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ในภาคผนวก) มีเนื้อหาประกอบด้วย
 ๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน
 ๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป
 ๓. บทส่งท้ายให้ระบุว่า โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป
 ๔. ลงนามผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล (แสดงไว้ในภาคผนวก) มีเนื้อหาประกอบด้วย
 ๑. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
 ๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
 ๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
 ๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอรายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ
 ๕. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วยจะเป็นพระคุณ
 ๖. ลงนามโดยประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ในภาคผนวก) มีเนื้อหาประกอบด้วย
 ๑. เรียน ผู้ร้องเรียน
 ๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
 ๓. ซึ่งแจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
 ๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่หนีบชั้นชั้นไปทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน (ในกรณีร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานที่หนีบชั้นชั้นไป)

- ตอบหน่วยงานที่หนีบชั้นชั้นไปในการดำเนินการเบื้องต้นของการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยรูปแบบหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ในภาคผนวก)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน หัวหน้าส่วนราชการนั้นๆ
๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียน
๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๖. การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รายงานตามหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

ภาคผนวก

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือราชการภายนอก

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย โทร. ๐๔๒๗๙ ๘๐๐๐

ที่.....

วันที่.....

เรื่อง ขอสงบนทึกการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน..... เมื่อวันที่

เลขที่รับ..... รายละเอียดตามเอกสารบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล
อากาศอำนวย ที่แนบเสนอมาพร้อมนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรุจิรา จิวโสม)

ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างาน / และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการ

- แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- แก้ไขตามกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน
- แจ้งยติเรื่อง เนื่องจาก

.....
 อื่นๆ

(ลงชื่อ).....

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก



ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๕/

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

อำเภออากาศอำนวย

จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

..... ๒๕๖๒

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง

เลขที่เอกสารร้องเรียน..... ลงวันที่..... ขอให้.....

(รายละเอียดความประسنค์ที่ผู้ร้องเรียนต้องการโดยสรุป)..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว
หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์เชษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๐๐ ต่อ ๔๑๒
โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๘๘

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลอากาศอำนวย โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๕๐๐๐

ที่.....

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือที่..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับการ
ร้องเรียน(อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป)..... ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

๒. รายงานผล ข้อเท็จจริง

.....(คณะกรรมการที่รับผิดชอบ)..... ได้พิจารณาแล้ว ผลการ
ดำเนินการปรากฏว่า..... (ข้อเท็จจริงที่คณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้
ข้อมูล).....

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากรายงานผลการดำเนินการ ขอเรียนว่า คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
(รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข)..... เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องเรียน
ทราบตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรุจิรา จิ้วโสม)

ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก



ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๕/

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
อำเภออากาศอำนวย
จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

..... ๒๕๖๒

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และ
วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน).....ความละเอียดเจ้งแจ้ว นั้น

โรงพยาบาลอากาศอำนวย ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผล
การจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๔๗๗๙ ๘๐๐๐ ต่อ ๔๑๒
โทรสาร ๐ ๔๗๗๙ ๘๐๘๘

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เห็นอัช้ันช์ไปทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน (ในกรณีร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานที่เห็นอัช้ันช์ไป)



ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๔/

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

อำเภออากาศอำนวย

จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐

.....๒๕๖๒

เรื่อง

เรียนหัวหน้าส่วนราชการนั้นๆ.....

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย(นาม).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้วหากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

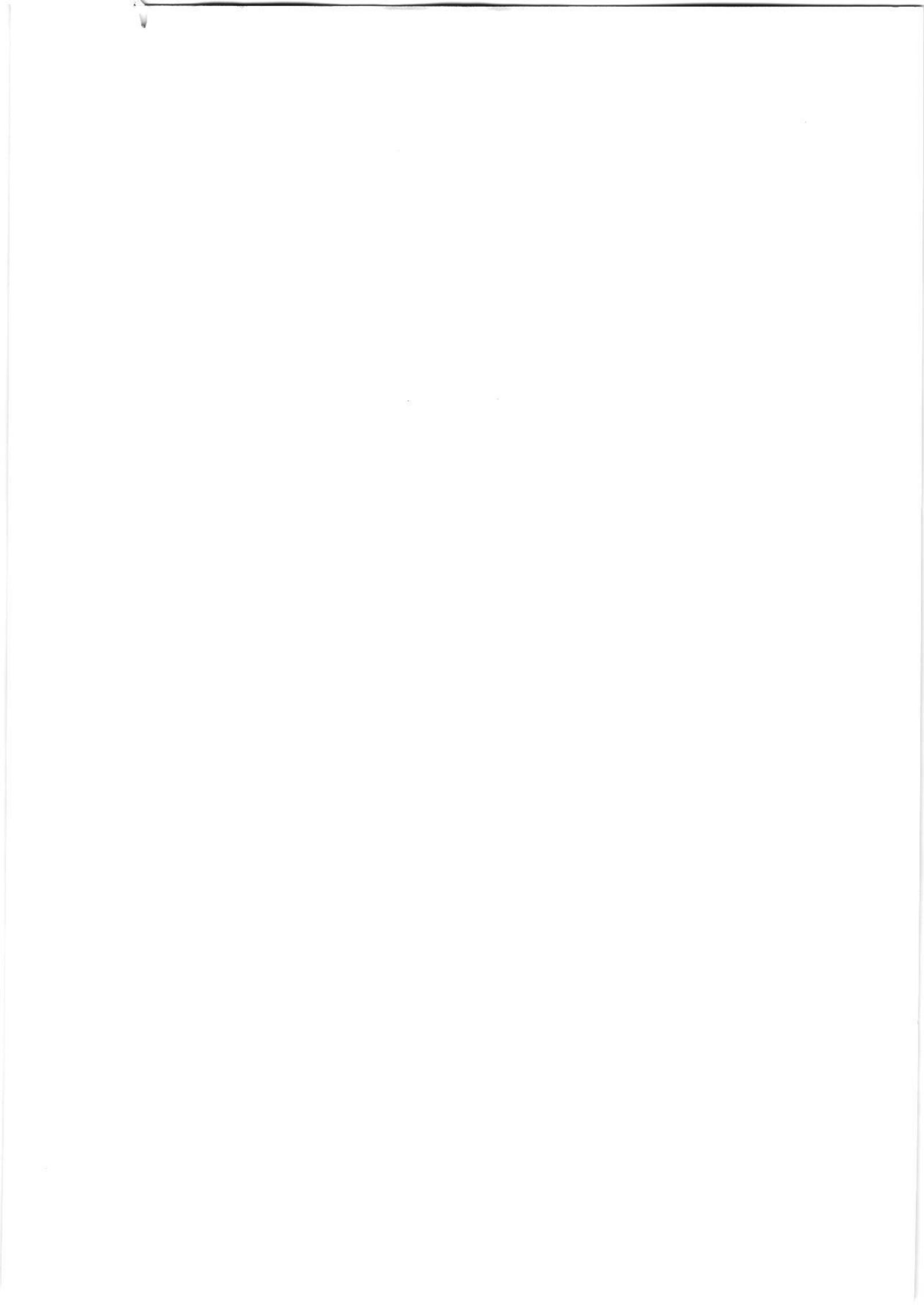
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

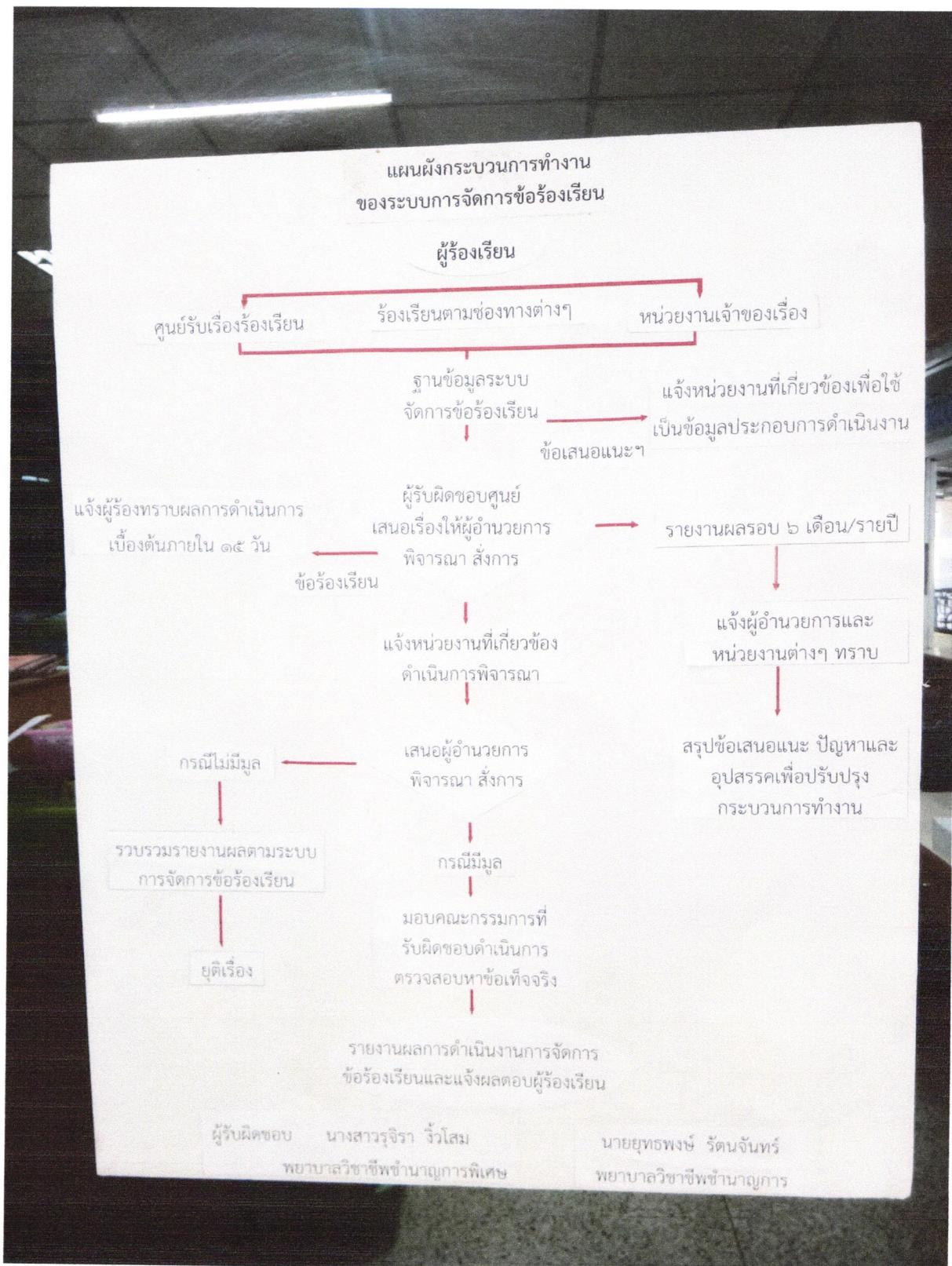
โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๐๐ ต่อ ๔๑๒

โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๙๙

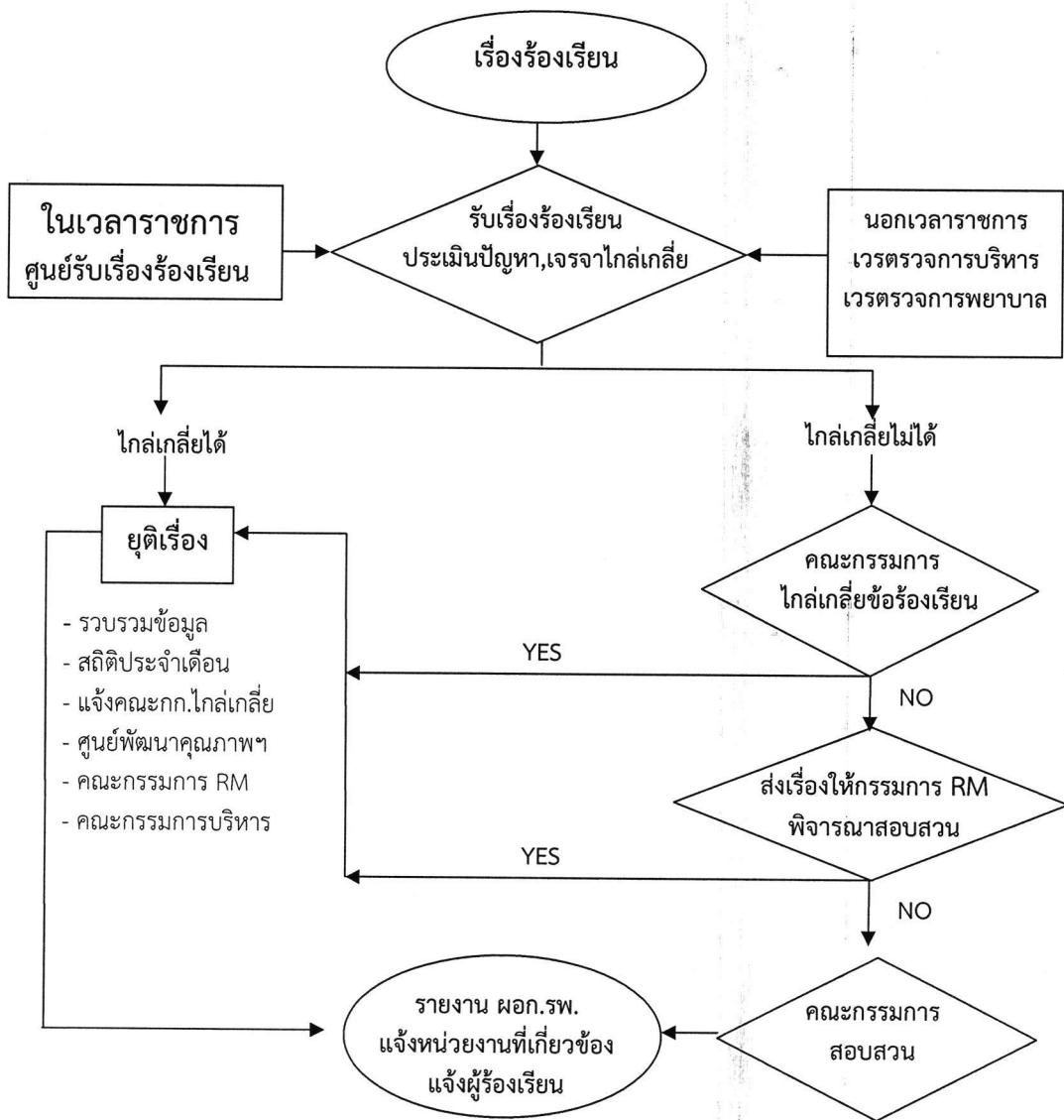
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย

	วันที่รับ.....	เลขที่รับ.....
	หน่วยงานรับเรื่อง <input type="checkbox"/> ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> หน่วยงาน..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ	
<p>ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์</p> <p><input type="checkbox"/> ตู้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์</p>		
<p>ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง <input type="checkbox"/> อื่นๆ</p>		
สำหรับเจ้าหน้าที่	ลงชื่อ..... (.....)	ผู้รับเรื่อง
สำหรับผู้ร้องเรียน	แผนก/สถานที่ร้องเรียน :	
รายละเอียด :	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
ข้อเสนอแนะหรือการแก้ไข :	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
สิ่งที่ท่านชื่นชม :	<p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ</p> <p><input type="checkbox"/> ที่อยู่</p> <p>หมายเลขอปต.ประชาชน..... โทรศัพท์.....</p> <p><input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ <input type="checkbox"/> ต้องการทราบผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการทราบผลการดำเนินการ</p>		
<p>ลงชื่อ..... (สำหรับเจ้าหน้าที่ วันที่รับ..... เลขที่รับ.....)</p>		



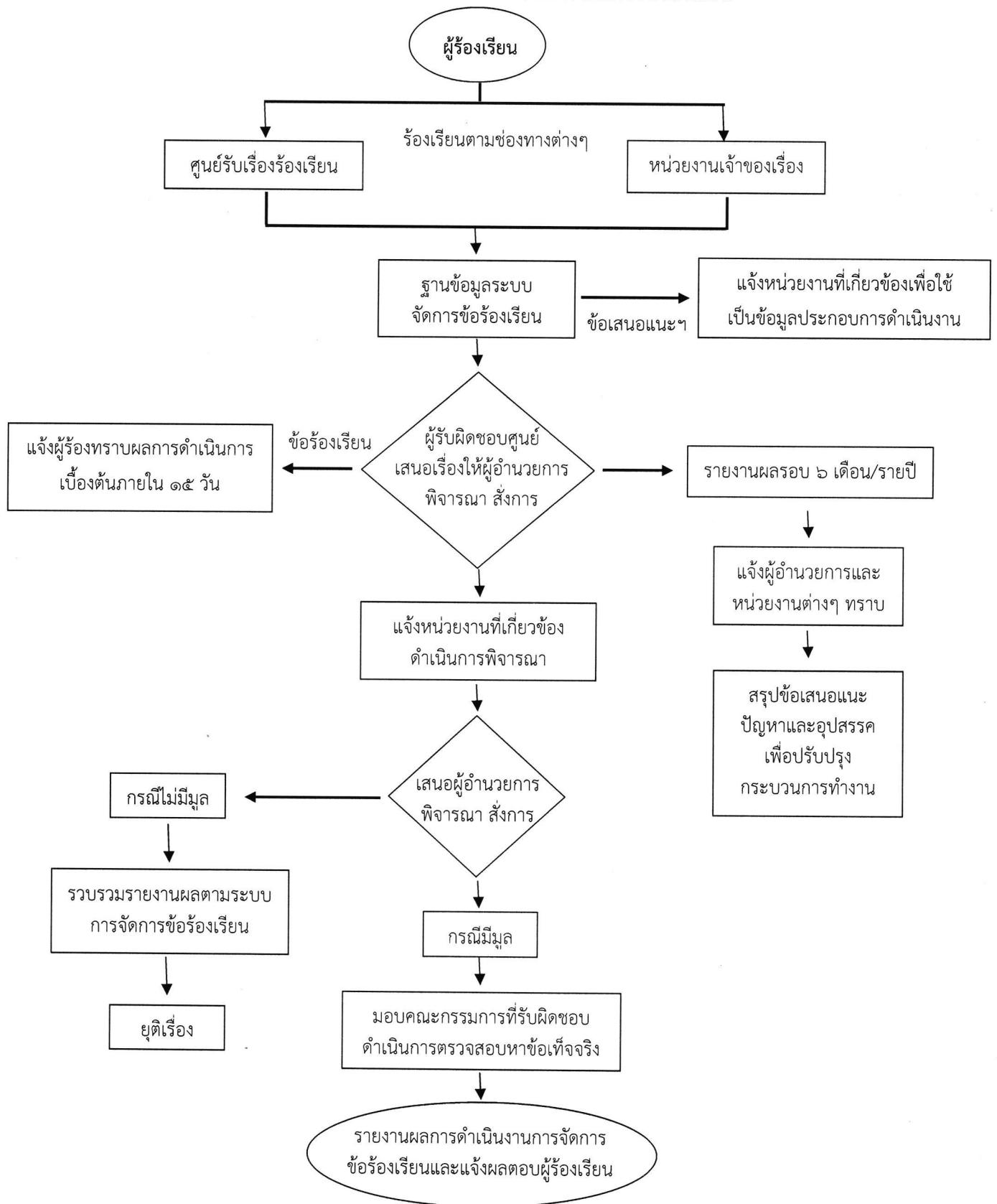


FLOW CHART การปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน



*** หากเหตุ กรณียุติภายใน รพ.ไม่ได้ แจ้งเรื่องต่อสำนักงานสาขาสกลนคร (สสจ.) เพื่อพิจารณาต่อไป

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



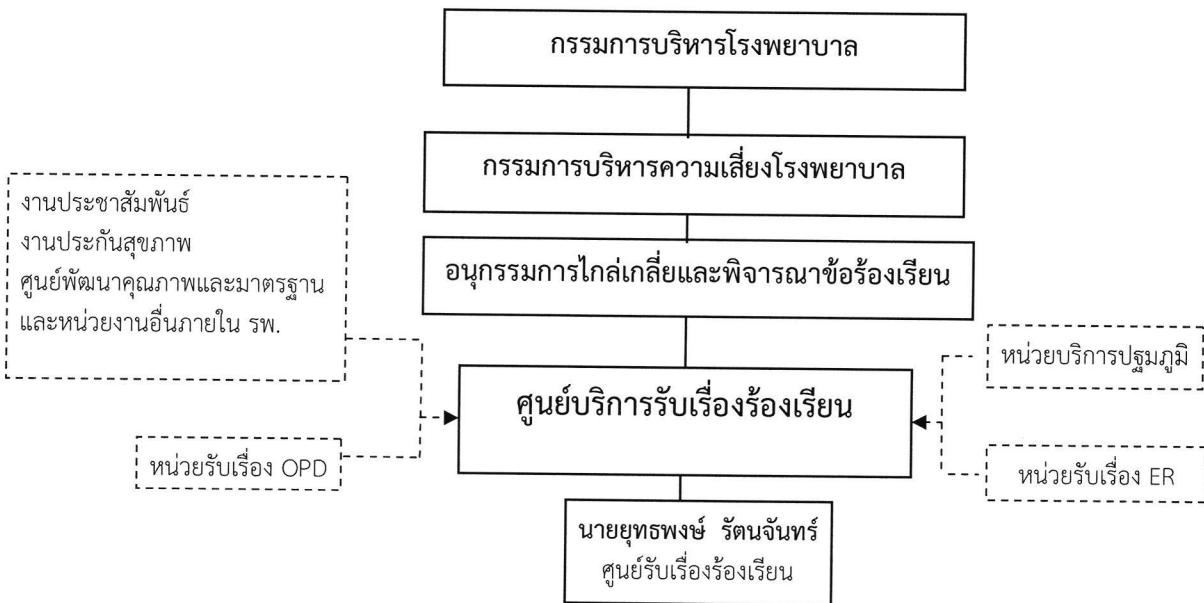
ผู้รับผิดชอบ นางสาวรุจิรา จิ้วโสม

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นายยุทธพงษ์ รัตนจันทร์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย

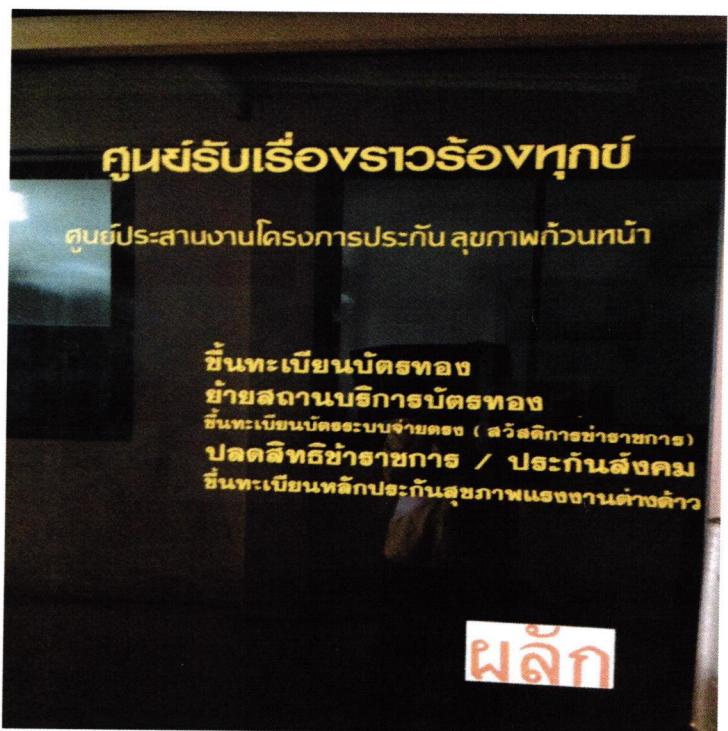


ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน อาคารกายภาพบำบัด ชั้น ๒	
ติดต่อในวันเวลาราชการ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒-๗๔๘๐๐๐ ต่อ ๔๑๖, ๔๑๒	รองประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ
๐๘๑-๘๗๑๘๗๕๘ คุณรุจิรา จิ้วสม	หัวหน้างานประกันสุขภาพ
คุณอดิศักดิ์ พานะวงศ์	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
คุณยุทธพงษ์ รัตนจันทร์	

รายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ศูนย์ฯ กำหนดและร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดได้ ๒. ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียด ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของศูนย์ฯ หรือไม่	๑ ชั่วโมง
๓	บันทึกข้อมูลตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเบื้องต้นแล้ว ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนตามระบบการรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน
๔	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบรายละเอียด จำนวนบันทึกส่งเสนอให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ๒. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ดำเนินการสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป ๓. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ยุติเรื่องและบันทึกตามระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ผู้ร้องระบุมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	๑ – ๒ วัน
๕	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน (แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๖	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณา	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ศึกษารายละเอียดเรื่องข้อร้องเรียนหลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จแล้ว เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการต่อไป ๒. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง ให้มอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ๓. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้อง ทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรวบรวมผลตามระบบ	๑ – ๒ วัน
๗	มอบหมายคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้อำนวยการมอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ตามกระบวนการของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่อง ร้องเรียนอาจจะมีวิธีการดำเนินการแตกต่างกันไป ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะต้องคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบ พยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมคำปฏิบัติการพิจารณาผลการวินิจฉัย ตัดสิน ข้อร้องเรียน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน, ๖๐ วัน จนกว่าจะได้ข้อยุติ
๘	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	คณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	๑ วัน
๙	บันทึกผลการดำเนินงานตามระบบจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บรวบรวมและบันทึกผลการดำเนินงานตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑ วัน
๑๐	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการและหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการการทำงาน	รอบ ๖ เดือนและ๑๒ เดือน	

គុណយោងរំលែករាជរដ្ឋបាល



ศูนย์ดำรงธรรม

✓ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ✓ แก้ปัญหาความเดือดร้อนของปวงชนชาติ
✓ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ✓ ศูนย์บริการรวม

“บริการด้วยใจ ดูแลไทยอย่างดี”



โรงพยาบาลอากาศอำนวย

ดูมงคลธรรม เมือง ชั้น 2 ตึกหลองปูพยาบาล ปัญญาปักษ์

✓ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
✓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
✓ งานบริการส่งต่อ
✓ บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
✓ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
✓ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล

📞 042-799000 ต่อ 416 💬 09-7017-1171 LINE: Damrongtham-airhosp

 โรงพยาบาลอากาศอำนวย Akatumnauy Hospital
เป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ ร่วมสร้างสุขภาพ ประเทศไทย

Design by Yutthapong

ศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการทุกวันเวลาราชการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลอากาศอำนวย
ตามประกาศโรงพยาบาลอากาศอำนวย
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลอากาศอำนวย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย..

วัน/เดือน/ปี: ๑๔ มกราคม ๒๕๖๗

หัวข้อ:...มาตรฐาน กล้าม การวางแผนในภารกิจการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูลโดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
๒. ประกาศจัดตั้งรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย
๓. ช่องทางในการร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย
๔. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน
๕. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม
๖. แผนผังระบบการจัดการข้อร้องเรียนและรายละเอียดขั้นตอน
๗. รูปภาพสถานที่และเครื่องมือในการรับเรื่องร้องทุกษาร้องเรียน

ขอเผยแพร่ข้อมูลทาง

- เว็บไซต์ โรงพยาบาลอากาศอำนวย
- ทางเฟสบุ๊ค

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม

ใบอ่อน ปาປะเพ

(นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)

(นางใบอ่อน ปาປะเพ)

ตำแหน่ง:เจ้าพนักงานพัสดุ

ตำแหน่ง:..นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้า)

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม

(.นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ตำแหน่ง:เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๐๗๙ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและ
ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment:ITA) ใน
ด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยทางโรงพยาบาลอากาศอำนวย
ต้องแสดงความถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเกิดความ
คุ้มค่า คุ้มทุนและเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของ
โรงพยาบาลขึ้น ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

ในการนี้ จึงรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการข้อเรียนการ
ทุจริตประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมและตู้แสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลอากาศอำนวย ประจำเดือนตุลาคม
๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นไตรมาสที่ ๒ ตามรายละเอียดแนบนี้

๑. สรุปรายงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
๒. สรุปรายงานร้องเรียนการจัดซื้อ/จัดจ้าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือและขออนุมัติเผยแพร่ทาง
Website ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย เปิดเผยแพร่ให้สาธารณะทราบต่อไป

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต/ลงนามแล้ว

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอากาศอำนวยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เดือน	จำนวน เรื่องร้องเรียน		ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ		ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
ตุลาคม	๑	-	๑	-	-	-	-	-
พฤษจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม	-	-	๑	-	-	-	-	-
มกราคม	-	๑	-	๑	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม								
เมษายน								
พฤษภาคม								
มิถุนายน								
กรกฎาคม								
สิงหาคม								
กันยายน								
รวม	๑	๑	๑	๑				

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รับทราบ

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ชัย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

รายละเอียดเรื่องการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลลากาชาดอำนวย

ลำดับ	ประเภท	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
๑	การบริการ	แพทย์ให้บริการล่าช้า	๙ ต.ค.๖๒	๑๐ ต.ค.๖๒	- นำเข้าประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนเพื่อดำเนินการ ทบทวนขั้นตอน วิธีการ ให้บริการผู้มารับบริการ ซึ่งแจงสื่อสารข้อมูลการ บริการของแพทย์กับผู้ป่วย ให้เข้าใจ - จัดทำกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลา ในการให้บริการผู้ป่วยของ แพทย์
๒	การจัดซื้อจัดจ้าง	การกำหนดคุณลักษณะ เฉพาะรถพยาบาล	๒๓ ม.ค.๖๓	๖ ก.พ.๖๓	-นำเข้าประชุม คณะกรรมการกำหนด คุณลักษณะเฉพาะของ รถพยาบาลเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุ
๓					

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)

นักจัดการงานทั่วไปอำนวยการ

รับทราบ

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์เชยา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลากาชาดอำนวย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอักษรอำนวยวิทย์

ตามประกาศโรงพยาบาลอักษรอำนวยวิทย์

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลอักษรอำนวยวิทย์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอักษรอำนวยวิทย์

วัน/เดือน/ปี ๔ มีนาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ มาตรการ กลไก การวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอักษรอำนวยวิทย์

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาส ๒)
๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาส ๒)

ขอเผยแพร่ข้อมูลทาง

- เว็บไซต์ โรงพยาบาลอักษรอำนวยวิทย์
- ทางเฟสบุ๊ค
- ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์
- อื่น ๆ ระบุ.....
- Linkภายนอก ไม่มี.

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม
(นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ใบอ่อน ปาປเพ

(นางใบอ่อน ปาປเพ)

ตำแหน่ง..เจ้าพนักงานพัสดุ
วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ตำแหน่ง..นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้า)

วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม
(นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ตำแหน่ง..เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓