



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสุโขทัย โทร. ๐ ๗๓๖๕ ๑๑๖๙ ต่อ ๑๑๙.....

ที่ นธ.๐๐๓๒.๓๐๑/ ๗๕๖ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่โรงพยาบาลสุโขทัย ได้มีคำสั่ง ที่ ๗๒ /๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งได้จัดทำ คู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย ไปแล้วนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ร่วมกับคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานและคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย
-จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุปราณี ยูไช้ะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายผดุง ลิ่มเฮง)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสุโขทัย



คำสั่ง โรงพยาบาลสุโขทัย
ที่ / ๒๕๖๒
เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาบริการของสถานบริการใน ทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานในการพัฒนา และปรับปรุงระบบ/กระบวนการให้บริการ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและทีมนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสุโขทัย ได้มีมติให้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการในสถานบริการตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว

๑. แพทย์หญิงนุชศรา	อำมิตทรานนท์	แพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวสุปราณี	ยูโซ๊ะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. ทพญ.วนิดา	หมะสะอะ	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. ภก.ตวันยะโกะ	เด่นอุดม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นายอาชี	บินมะตือระ	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายอัครินทร์	รัตนโกสีย์	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสุนิดา	สามะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนิการิหม๊ะ	นิจินิการิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางอมรรัตน์	ศรีจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายแสอิมะแอะ	ตาตอละ	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางจุฬาพิชญ์	สุขสมบูรณ์	แพทย์แผนไทยชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางฮาบีดา	คอละหะ	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๓. นางลัดดา	เจ๊ะแอะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางกนิษฐา	พันธ์โกชน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางดวงรัตน์	บุญเกิด	นักวิชาการพัสดุ	กรรมการ
๑๖. นายพีระเดช	มะโนภักดิ์	นักจัดการทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๗. นางยุไรดา	ยาการิยา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่

๑. จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เป็นระบบ
 - เรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. พัฒนาระบบการทำงานตามที่แสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการทำงานที่มีอยู่ รวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๓. มีการตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและพิทักษ์สิทธิ์ของประชาชนและผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ทั้งนี้ให้ปฏิบัติโดยเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๒๕๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๒

.....
(นายแพทย์ศุภง ลิมเฮง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑

หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ค่านำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จัดทำขึ้น
เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้
อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการ
ปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสุโขทัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน	๒
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๔
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๔
ภาคผนวก	๕
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) โรงพยาบาลสุโขทัย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ในห้องบัตรโซนประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ โรงพยาบาลสุโขทัย เลขที่ ๓๐๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะลูลู อำเภอสุนทรราช จังหวัดนราธิวาส

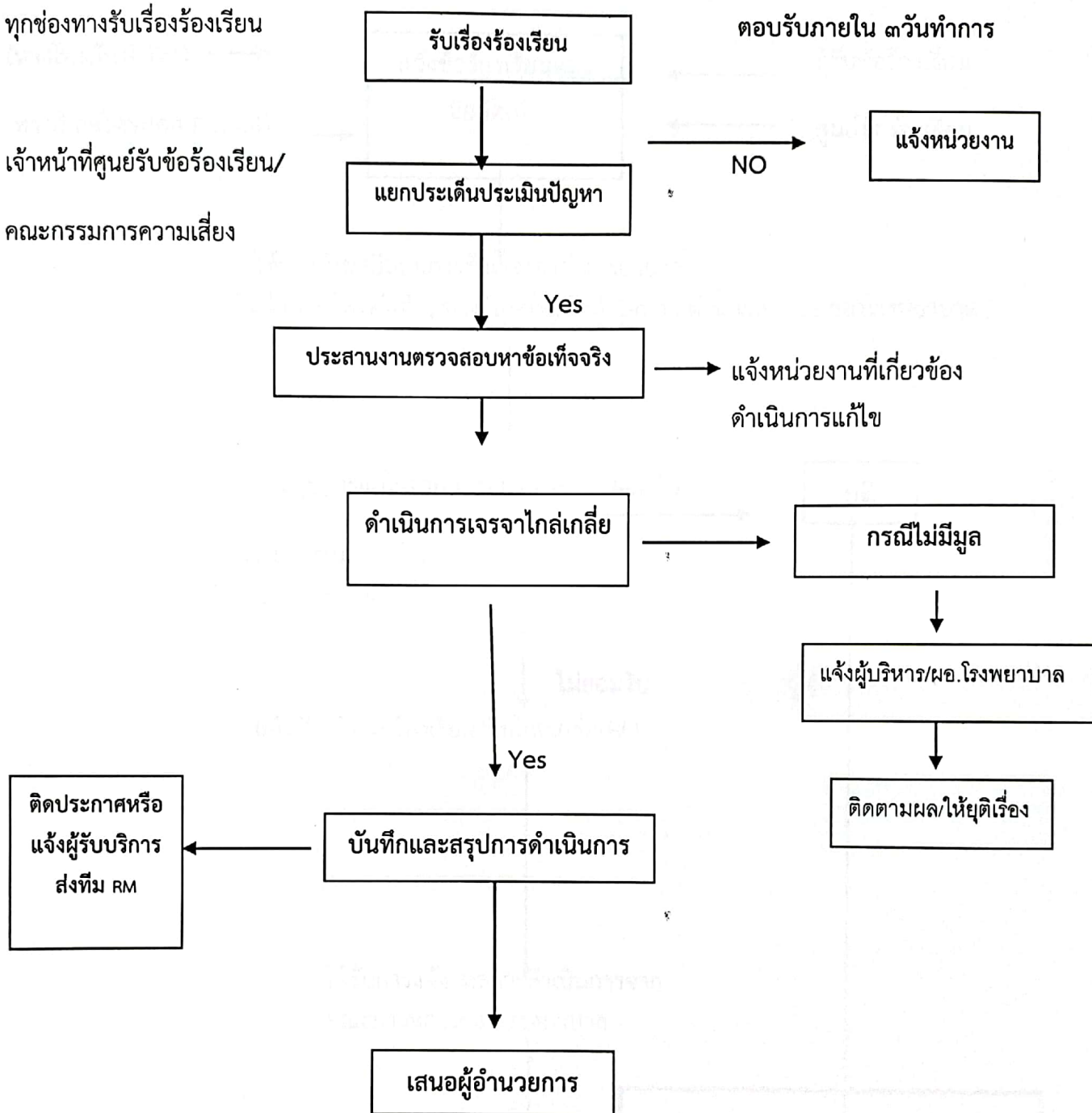
โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๕๑๑๖๙ ต่อ ๑๕๒

โทรสาร ๐๗๓-๖๕๑๔๖๓

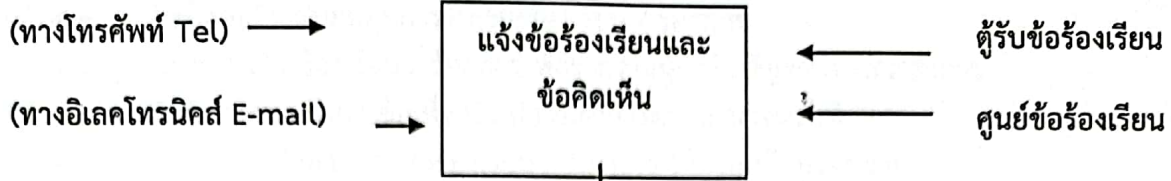
๔. แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน

ทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

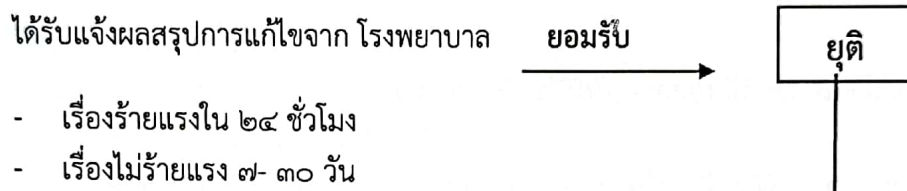
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน/
คณะกรรมการความเสี่ยง



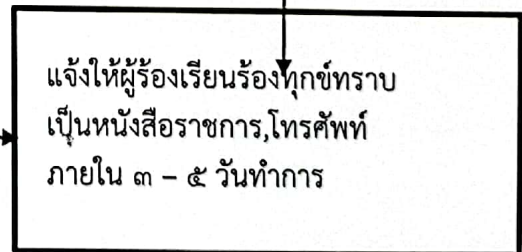
ขั้นตอนการร้องเรียน (สำหรับผู้รับบริการ)



ได้รับแจ้งผลยืนยันการรับเรื่องจากโรงพยาบาล
(กรณีแจ้ง ทางโทรศัพท์ , ทางอิเล็กทรอนิกส์ E-mail ผ่าน website ของโรงพยาบาล)



ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการจาก
คณะกรรมการของโรงพยาบาล



๕. หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จากประชาชนเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๕.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
- ๕.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๕.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- ๕.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๕.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๑๑ หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๖. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๖.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๖.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก

โรงพยาบาลสุโขทัย
แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ
วันที่.....เวลา.....น.

- กรุณา (/) หน้าจุดบริการหรือ หน่วยงาน ที่ต้องการให้ปรับปรุง
() ห้องบัตร () ชักประวัติ () ห้องตรวจโรค () องค์กรแพทย์ () ห้องยา
() ห้องเอกซเรย์ () ห้องให้คำปรึกษา () ห้องตรวจเลือด () ห้องคลอด () ห้องทัน
() ห้องฉุกเฉิน () ฝ่ายบริหาร () ห้องแพทย์แผนไทย () ผู้ป่วยใน () ป้อมยาม
() หน่วยจ่ายกลาง () ฝ่ายเวชปฏิบัติ () ห้องส่งเสริม () ฝ่ายสุขา () อื่นๆ
ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง หรือ ชมเชย

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

ลงชื่อ.....สกุล.....
ที่อยู่.....
เบอร์โทร.....

หมายเหตุ

๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดยขีด (/) หน้าจุดบริการ
 ๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อทางโรงพยาบาลจะได้ตอบกลับในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ
- ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ เพื่อทางโรงพยาบาลสุโขทัย จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อการบริการที่ดีและมีคุณภาพต่อไป

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการตอบกลับโดย Email จาก <http://www.sph.go.th>

The screenshot shows a web browser window with the URL www.sph.go.th. On the left side, there is a complaint form with the following fields:

- Radio buttons for severity: ดี, ดีมาก, ปานกลาง, แย่, แย่มาก.
- A text input field for the complaint message.
- Buttons for "View" and "Vote".
- A section titled "รับเรื่องร้องเรียน" (Receive Complaints) with input fields for "Name", "Email", and "Message".
- A Captcha field with the text "Captcha: 13 + 14 =" and a "Send" button.

The main content area displays a list of services and information:

- แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
- บันทึกข้อความขออนุญาตเผยแพร่แผนการจัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2563
- คำสั่งต่าง ๆ แต่งตั้ง จบท.ปีลด-ปลดประกาศ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่พิสด คณะทำงาน (ITA)
- แผนการจัดซื้อวัสดุหัตถ์ ปี63
- แผนการจัดซื้อวัสดุการแพทย์ ปี63
- แผนการจัดซื้อวัสดุทันตกรรม ปี 63
- แผนการจัดซื้อยา ปีงบประมาณ 63
- แผนค่าบริการทางการแพทย์ที่เบิกจ่ายในลักษณะงบลงทุน ปี63
- แผนการจัดซื้อครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง ปีงบประมาณ 63
- แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
- EB3 หน่วยงานมีการเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี
- บันทึกข้อความขออนุญาตเผยแพร่การจัดจ้างในช่องทางประชาสัมพันธ์ของกรมบัญชีกลาง
- โครงการเผยแพร่ในช่องทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง จำนวน 2 โครงการ
- แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
- EB4 หน่วยงานมีการเผยแพร่บันทึกรายละเอียดวิธีการและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ
- บันทึกข้อความขออนุญาตเผยแพร่แบบ สขร.ประจำเดือน ตุลาคม 62 และ พฤศจิกายน 62
- แบบ สขร ประจำเดือน ตุลาคม 62, พฤศจิกายน 62
- แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

On the right side, there are several service icons and logos:

- ระบบบูรณาการติดตามข้อมูลการจ่ายชดเชยโรคลงพลา (Seamless for DMIS)
- ระบบบูรณาการติดตามข้อมูลการจ่ายชดเชยโรคลงพลา (Seamless for DMIS)
- ระบบรับแจ้งเหตุผู้ประสบภัยจากรถ
- eclaim ระบบยื่นขอเงินคืน
- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เขตสุขภาพ 12
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (National Institute for Emergency Medicine)
- สสจ นราธิวาส
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
- หน่วยงานภายใน
- Intranet
- Intranet สำหรับเจ้าหน้าที่
- ระบบรายงานข้อมูลการเงินและบัญชี
- ระบบรายงานข้อมูลการเงินและบัญชี

At the bottom of the browser window, there is a taskbar showing the system tray with the date 8/3/2563 and time 11:43.