



คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
(Complaint Management Procedure)

โรงพยาบาลปราสาท
อำเภอปราสาท จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

โรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ มีการทำงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2546) เพื่อใช้เป็นเครื่องสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2552 ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกขสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลปรางค์กู่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	4
- หลักการและเหตุผล	4
- วัตถุประสงค์	4
- ขอบเขต	4
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	5
- คำจำกัดความ	5
- นโยบายปฏิบัติ	6
บทที่ 3 ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7
- รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
ภาคผนวก	10

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป) ของโรงพยาบาลปรางค์กู่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
2. เพื่อเพิ่มความไว้วางใจในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
3. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
4. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
5. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อให้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ และการจัดซื้อจัดจ้างแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

● **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

● **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลปรางค์กู่

● **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

● **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น หนังสือ

● **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อขัดแย้งระดับหน่วยงาน
2. การรับข้อร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
4. การบันทึกและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
5. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
6. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
7. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

● **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

● **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ขัดแย้งของหน่วยงาน

● **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน 5 วันทำการ	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน

3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้อง เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้ โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่ เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการ บริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของ การจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ facebook, email, website, กระทู้ ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 30 วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ การบริหาร รพ. ปราชญ์
4	การฟ้องร้อง	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือ มีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41)	ไม่เกิน 60 วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ การบริหาร รพ. ปราชญ์ -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

4. นโยบายปฏิบัติ

- จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวจ้างเรียน ฟ้องร้อง บริหาร จัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงหรือระงับต่อไป
- จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - ผู้รับเรื่องราวจ้างเรียน / ข้อคิดเห็น
 - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น facebook, email, <https://pkhosp.go.th> กระทู้ต่างๆ เป็นต้น

ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

 - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
- ให้ทุกฝ่าย/งานนำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

บทที่ 3

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลปรางค์กู่

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.2 กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.3 พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.5 แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 045 697 050 ต่อ 101)

2. กำกับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาอย่างสุญญัต จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

2.1 โทรศัพท์ 045 697 050 ต่อ 157 , 100

2.2 ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2.3 หนังสือ / จดหมาย

2.4 เว็บไซต์/email ของโรงพยาบาลปรางค์กู่ <https://Pkhosp.go.th/>

2.5 เพจ <https://www.facebook.com/prangkuhospital> หัวข้อส่งข้อความ

2.6 อื่นๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ติดไว้บริเวณจุดต่างๆ ของหน่วยงานใน

โรงพยาบาล

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

4.1 รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เขาเงื่อนไขในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

4.2 รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

4.3 ส่งเรื่องพิจารณาส่งเรื่องให้คณะกรรมการแต่ละระดับจัดการข้อร้องเรียน

4.4 ดำเนินการแก้ไข

5. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

5.1 ภายในเวลา 10 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ

5.2 ภายในเวลา 30 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

5.3 ภายในเวลา 60 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

5.4 ภายใน 7 วันทำการ

ได้แก่การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560

6. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ "วันที่รับ" ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

7. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการ นั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า "บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน" ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

7.1 เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

7.2 เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

7.3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

8. การรับเรื่องร้องเรียน

8.1 ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

-ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว

-เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

-ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

-การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

-กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

-ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

-ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ

-พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

8.2 ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(1) โทรศัพท์ เบอร์ 0 4569 7050 ต่อ 100 , 157

(2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(3) หนังสือ / จดหมาย

(4) เว็บไซต์/email ของโรงพยาบาลปรางค์กู่ <https://Pkhosp.go.th/> หัวข้อร้องเรียน

(5) <https://www.facebook.com/prangkuhospital> หัวข้อส่งข้อความ

(6) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น ติดไว้บริเวณจุดต่างๆ ของหน่วยงาน

ในโรงพยาบาล

8.3 หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง "แนะนำ การเสนอแนะ" ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และเก็บประวัติไว้เพื่อเป็นข้อมูล

แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล :

1. แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เก็บไว้ที่ทีมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับแจ้ง () โทรศัพท์ () บุคคล () อื่นๆ.....
วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....
ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับ.....
ผู้รับบริการ.....
ที่อยู่สามารถติดต่อได้.....โทรศัพท์.....
ผู้รับแจ้ง.....หน่วยงาน.....

รายละเอียดการรับแจ้ง

สิทธิบัตรที่ใช้ () บัตรทอง ()บัตร สปร. ระบุ.....
ชื่อผู้รับบริการ.....อายุ.....เพศ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
เลขที่บัตร.....จังหวัด.....
โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน.....เลข HN.....
ประเด็น.....

รายละเอียด.....
.....
.....
.....
.....
.....

เรียน.....
ปัญหาตุติวันที่.....เวลา.....
โดยสรุปดังนี้.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอ
(.....)
วันที่.....

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่.....

โรงพยาบาลปรางค์กู่
ตำบลพิมาย อำเภอปรางค์กู่
จังหวัดศรีสะเกษ 33170

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง.....ลงวันที่.....

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

ตามที่โรงพยาบาลปรางค์กู่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งตอบรับ การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลปรางค์กู่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
วัน/เดือน/ปี : 5 พฤศจิกายน ๒๕๖๘


หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

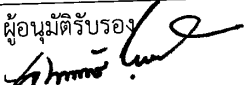
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)


มีคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางมาสิวธรรม รูปสว่าง)
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
วันที่ 5 พ.ย. ๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายอัครเดช บุญเย็น)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่
วันที่ 5 พ.ย. ๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสมใจ ศรีบริบูรณ์)
นักวิชาการพัสดุ
วันที่ 5 พ.ย. ๖๘