



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ โทร. ๑๑๗.๖๖๘.๐๕๕ ต่อ ๑๐๓๑

ที่ ศก.๐๐๓๓.๓๐๑/๑๙

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัตินำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน และขออนุมัตินำข้อมูลรายงานขึ้น  
เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลศีลาลาด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

### ต้นเรื่อง

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใส ของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(ITA) ปี ๒๕๖๙  
ข้อ MOIT ๙

### ข้อพิจารณา

งานตรวจสอบและควบคุมภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศีลาลาดได้ดำเนินการจัดทำ  
๑. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
๒. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศีลาลาด อำเภอศีลาลาด จังหวัด  
ศรีสะเกษ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตนำขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ  
โรงพยาบาลศีลาลาด เพื่อเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบต่อไป

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา อนุญาตให้เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวบน  
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลศีลาลาด เพื่อเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามเห็นชอบและอนุมัติ

(นางสาวณิชา พวงแก้ว)

นักจัดการงานทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

- เพื่อโปรดทราบ
- โปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติเผยแพร่ตามระเบียบ ต่อไป

(นางสาววิจิตรา ทองป่อ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เห็นชอบและอนุมัติ

(นายธนา คลองงาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด



คู่มือการปฏิบัติการการ  
ดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลศิริราช

๑๐๘ หมู่ ๕ ต.กุง อ.ศิริราช จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๖๐ โทร. ๐๔๕-๖๖๘๑๑๗

โทรสาร ๐๔๕-๖๖๘๑๑๗ ต่อ ๑๐๒

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศัลลาต จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศัลลาต ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน การให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลศัลลาต

๘ มกราคม ๒๕๖๙

## สารบัญ

### เรื่อง

- วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ
- ระดับข้อร้องเรียน
- รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

### ภาคผนวก

- แบบรับเรื่องร้องเรียน

### หน้า

๑-๒

๓

๔-๕

๖

๘

## ๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลศัลลาต มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการณ์นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศัลลาต ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

## ๓. คำจำกัดความ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลศัลลาตผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**การรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**หน่วยงาน** หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลศัลลาต

**หน่วยงานติดตาม** หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. งานบริหาร : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด

๒. กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรรวม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจาก สิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ

๓ .กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการ (อาหาร, ยา เครื่องสำอาง ,เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อ จิตประสาท ,ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย,สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ,การประกอบ โรค ศิลปะ) การควบคุมเครื่องสำอางค์และแอลกอฮอล์ และบุหรี่ยี่

๔. กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มการพยาบาล : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของหน่วยบริการ และความช่วยเหลือด้านอื่น ๆทางสุขภาพ /การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ ด้านการรักษาพยาบาล

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

**หน่วยงานภายนอก** หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลสิลาลาด เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

**ระดับข้อร้องเรียน** หมายถึงการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับดังนี้

| ระดับ | ประเภท                                                   | นิยาม                                                                                                                              | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                                                                                                           | เวลาในการตอบสนอง                                   | ผู้รับผิดชอบ                                                                         |
|-------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำ ชมเชย,สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของ รพ.สิลาลาด/ขอสิทธิ | - การเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการของโรงพยาบาลสิลาลาด<br>- การสอบถามข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค<br>- ข้อมูลสถิติโรค<br>- ข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการ                                                                   | ไม่เกิน ๓ วันทำการ                                 | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อเรียนของหน่วยงาน                                     |
| ๒     | ข้อร้องเรียนทั่วไป                                       | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัด รพ.สิลาลาด                                                     | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน                                                                                       | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ                                | หน่วยงานเจ้าของเรื่อง                                                                |
| ๓     | ข้อร้องเรียนพิเศษ                                        | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียว                                                    | - การเรียกร้องให้ รพ.สิลาลาด ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ<br>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้นๆ | รพ.สิลาลาด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สสจ.ศรีสะเกษ / โรงพยาบาลสังกัด สสจ.ศรีสะเกษ |

#### ๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากร ภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

##### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

##### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

##### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงาน อื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

##### ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม ,ร้องขอข้อมูล ,การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การขึ้นทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าล่าช้า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนต่างๆ เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑)

แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ) ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

#### ๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพูดจาไม่สุภาพ และขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

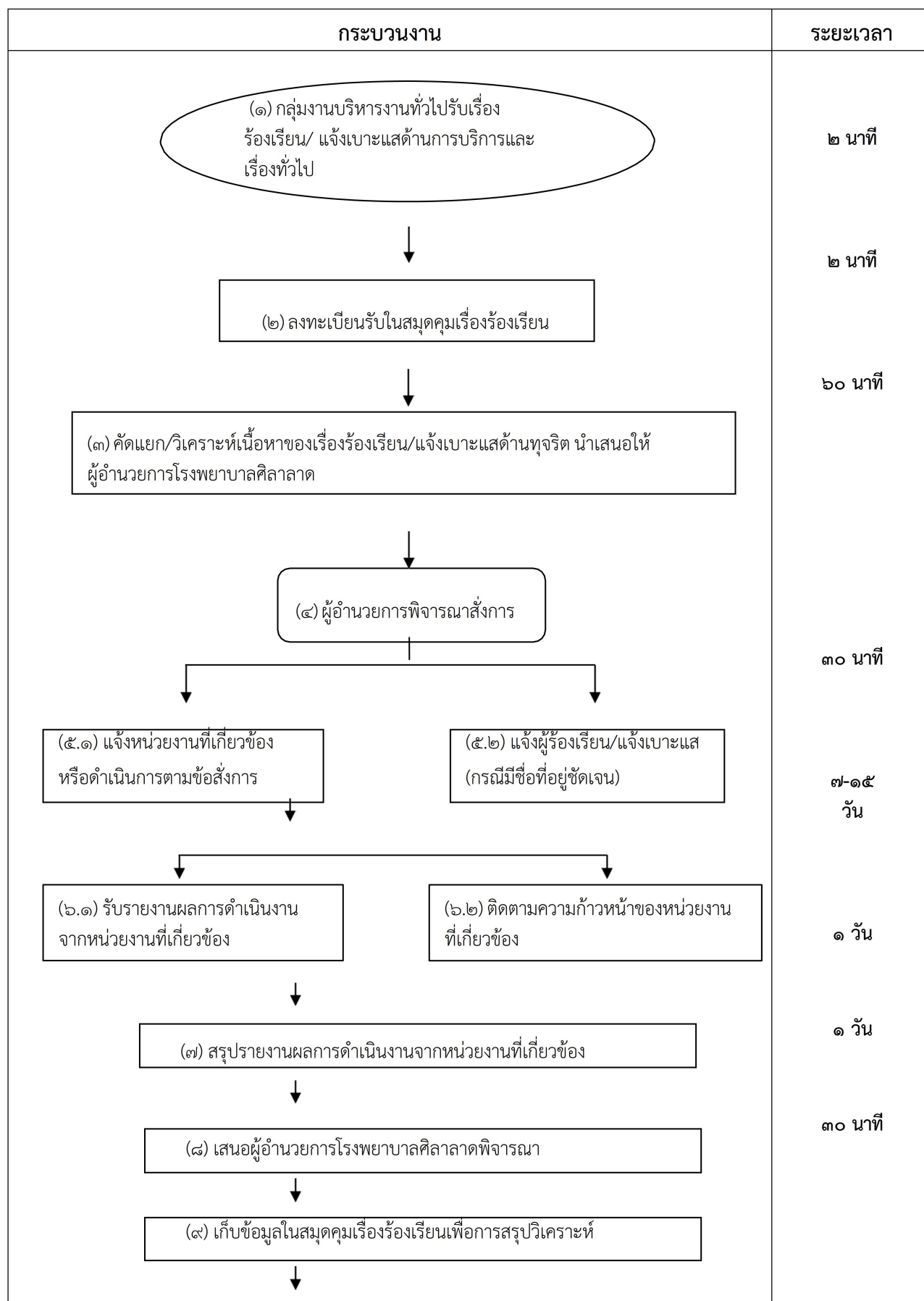
๖.๒ เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทราบ หลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือจาก เจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาหาสาเหตุปัญหาและแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงาน เบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๒๐ วัน) ให้ผู้อำนวยการทราบภายใน ๕ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึก ข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความให้ผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบ ภายใน ๕ วันทำการหลังจากได้ดำเนินการแก้ไข และหน่วยงานติดตามของโรงพยาบาลศัลยกรรม จะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้ บันทึกเสนอผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริง

#### ๗. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการแก้ไข เช่นการชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา ๔๑ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนได้ทำบันทึกเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อให้มีการทบทวนหาสาเหตุ ข้อเท็จจริงต่อไป

๗.๒ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ต้องดำเนินการไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย เรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม หรือการชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา ๔๑ ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการ ไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งความก้าวหน้าเป็นระยะตามความเหมาะสม แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

### ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



|                                                                                  |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด (รอบ๑๒ เดือน) |                                 |
| <p>↓</p> <p>(๑๑) กลุ่มงานการพยาบาลเก็บเรื่อง</p>                                 | <p>๑-๓<br/>วัน</p> <p>๑ วัน</p> |

ภาคผนวก



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
ตามประกาศโรงพยาบาลศึลลลาด  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลศึลลลาด อำเภอศึลลลาด จังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี : ๘ มกราคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: .๑.คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓. หลักฐานแสดงถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ

**รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)**

.๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่มีแบบฟอร์มการ

เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

.๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

.๓. หลักฐานแสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ

Link ภายนอก : ไม่มี.....

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายธนา คลองงาม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศึลลลาด  
วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวศุภกร ผูกพันธ์)  
นักวิชาการพัสดุ  
วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๙