



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน โทร. ๐-๔๒๗๒-๑๑๑๑ ต่อ ๑๑๑๒

ที่ สน.๐๑๓๓.๓๐๑.๑.๑/๕๓ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของทางราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ และต้องดำเนินการตามมาตรฐาน เว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อให้บริการตามภารกิจและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นไปอย่างถูกต้อง เรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และแนวทางการดำเนินการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานรัฐ (ITA) จึงขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระ ยุพราชสว่างแดนดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่และสาธารณชนได้รับทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

IC Manin

(นางสาวอุมารินทร์ รุ่งจรัส)

นิติกร

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณาลงนาม

(นางสาวยศมล เคนานัน)

นิติกรปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าภารกิจด้านอำนาจการ

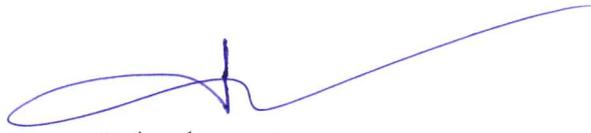
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณาลงนาม

(ว่าที่ร้อยตรีชาติชาย พลกลาง)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

/เรียน...

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต



(นายจักรพงษ์ ศุภษร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(...) อนุญาต

(...) อื่นๆ.....



(นายอุดมศักดิ์ บุญสังทรัพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน วัน/เดือน/ปี : ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวศมล เคนานัน) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอุดมศักดิ์ บุญส่งทรัพย์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวอุมรินทร์ รุ่งจรัส) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ สน ๐๐๓๓.๓๐๑.๑/พิเศษ

วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง แจ้งเวียนคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินทุกคน

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้มีคำสั่ง ที่ ๑๗๘/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน เพื่อให้หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถบรรเทา เยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้เกิดแก่โรงพยาบาลฯ และโรงพยาบาลฯ ได้อนุมัติให้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จึงขอแจ้งเวียนคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน รายละเอียดตาม QR Code ด้านล่างนี้ เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้เข้าใจถึงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

นายอุดมศักดิ์ บุญส่งทรัพย์

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

QR Code คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน





คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน



คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน
มิถุนายน 2568

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๓
๕. ประเด็นเรื่องร้องเรียน	๗
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๙
๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๑๐
๘. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๐
๙. กระบวนการปฏิบัติงาน	๑๑
๑๐. ผังกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นเรื่องร้องเรียน	๑๒
๑๑. ผังควบคุมกำกับการทำงานของคุณย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)	๑๔
๑๒. ผังควบคุมกำกับการทำงานของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	๑๕
๑๓. ผังควบคุมกำกับการทำงานของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน	๑๖
๑๔. ผังควบคุมกำกับการทำงานของคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณี que ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	๑๗
๑๕. ผังควบคุมกำกับการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๘
๑๖. การตอบเรื่องร้องเรียน	๒๓
๑๗. การรายงาน	๒๔
๑๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๒๕
๑๙. การติดตาม	๒๙

บทนำ

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหา จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้นส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนราชการในการบรรเทาและเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ประกอบกับรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งการร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และมาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ในฐานะที่เป็นหน่วยบริการที่ให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะ และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนัก และ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใส ให้องค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จึงดำเนินการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน เพื่อให้หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถบรรเทา เยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้เกิดแก่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ จากช่องทางารร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและถูกต้อง

๑.๓ เพื่อเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงข้อคิดเห็น หรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึง คำจำกัดความหน้าที่ความรับผิดชอบ ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการติดตามประเมินผลของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ ระดับเรื่องร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง เช่น การประสานงานกับคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการบริหารจัดการเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล จากการใช้บริการและการรับบริการ การประสานงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน การประสานงานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและการประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารทราบ และสื่อสารผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อให้ปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

๓.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรภายนอก และภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการโดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน ดังนี้

๓.๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓.๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมถึงการมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

๓.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

๓.๔ เรื่องร้องเรียนลับ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่พึงเปิดเผยให้บุคคลทั่วไปหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องได้รับทราบหรือรับรู้

๓.๕ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในหน่วยงาน หรือหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

๓.๖ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือเจ้าหน้าที่ หมายถึง ประชาชนทั่วไป, เจ้าหน้าที่องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อการให้บริการหรือประสานงานกับทางโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๗ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หมายถึง หน่วยงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ในการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย จากผู้ร้องเรียน โดยมีกลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบ

๓.๘ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ชี้แจง/แจ้งหน่วยงานในสังกัด/ติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/สรุปผลการดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร/แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ทราบ ตามขั้นตอนกระบวนการในคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๙ หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานตามโครงสร้างของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

๓.๑๐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ชี้แจง/แจ้งหน่วยงานในสังกัด/ติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/สรุปผลการดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร/แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ

๓.๑๑ ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ ทุกขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

๓.๑๒ คณะทำงานพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ หมายถึง คณะบุคคลที่ดำเนินการและประสานงาน ในกระบวนการพิจารณา และยื่นเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นอันเกิดจากการให้บริการ หรือรับบริการสาธารณสุขการดำเนินการ คณะบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

๓.๑๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หมายถึง คณะบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเมื่อเกิดเรื่องร้องเรียนเป็นเฉพาะกรณี

๓.๑๔ บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏ ชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในเบื้องต้นได้ ว่าข้อกล่าวหาเป็นจริง

๓.๑๕ การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ เช่น การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ โดยเปิดเผยโปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

๓.๑๖ การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาล ที่ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วย

๓.๑๗ เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏว่าได้มีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินแล้ว เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

๓.๑๘ ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อันเกิดจากการให้บริการ หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียน หรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

๓.๑๙ การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหา และข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

๓.๒๐ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน หมายถึง คณะบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ให้เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันระหว่างคู่กรณี

๓.๒๑ ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน ที่เสนอเข้ามา เพื่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) นำไปประกอบการพิจารณาในการวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงรายการระดับความรุนแรง ความหมาย และตัวอย่างเหตุการณ์ เรื่องร้องเรียน

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ตัวอย่างเหตุการณ์
๑	ผู้รับบริการต้องการให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ให้คำชมเชยในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล - นาย ก ชื่นชมการจัดสวนดอกไม้ของโรงพยาบาลว่าเป็นระเบียบมีความเหมาะสม และสวยงาม
๒	ผู้รับบริการต้องการให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น และมีความประสงค์ที่จะร้องเรียน เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ มีความประสงค์จะร้องเรียนเพื่อให้แก้ไขระบบบริการ และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาล และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนระบบบริการของโรงพยาบาลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website, กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น (กรณีโพสต์ลง social หรือกลุ่ม หรือเฟนเพจ Face book) ที่น่าจะส่งผลให้เกิดการเสียความเชื่อมั่นหรือภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล - ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น, ศูนย์ดำรงธรรม, ๑๑๑๑
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำอาจเกิดการฟ้องร้องทางคดีความ หรือเกิดการฟ้องร้องทางคดีความแล้ว หรือเป็นกรณีที่ความเสียหายส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การเรียกร้องให้ชดเชยเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการสาธารณสุข (มาตรา ๔๑)

๓.๒๒ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการเบื้องต้น หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับ ความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อมีการนำเรื่องร้องเรียนมายังจุดรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๒ ตารางที่ ๒ ตารางแสดงรายการระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง ข้อคิดเห็นผู้รับบริการเบื้องต้น และ ผู้รับผิดชอบ

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองเบื้องต้น	ผู้รับผิดชอบ
๑	ผู้รับบริการต้องการให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ให้คำชมเชยในการให้บริการ	ภายใน ๗ วัน	๑. หัวหน้ากลุ่มงานที่ถูกร้องเรียน ๒. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๒	ผู้รับบริการต้องการให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น และมีความประสงค์ที่จะร้องเรียน เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๕ วัน	๑. หัวหน้ากลุ่มงานที่ถูกร้องเรียน ๒. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ มีความประสงค์จะร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาล และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน ๓ วัน	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำอาจเกิดการฟ้องร้องทางคดีความ หรือเกิดการฟ้องร้องทางคดีความแล้ว หรือเป็นกรณีที่มีความเสียหายส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน ๑ วัน	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)

๒.๒๓ ลงทะเบียนรับ หมายถึง การนำข้อคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ บันทึกลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๒๔ ส่งต่อเรื่อง หมายถึง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) นำข้อคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๒๕ การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น หนังสือ โทรศัพท์ และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

๒.๒๖ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทางตามประกาศ เช่น หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจ

๒.๒๗ การติดตามเรื่องร้องเรียนของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) หมายถึง กระบวนการติดตามปรับปรุงการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เป็นระยะ หลังจากที ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) พิจารณาแล้ว

๒.๒๘ การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อมาประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ

๒.๒๙ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ หมายถึง

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่รับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
- ๓.๓๐ การยุติข้อคิดเห็นหรือเรื่องร้องเรียน หมายถึง การสิ้นสุดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- ๓.๓๑ การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้น ๆ ให้ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น เช่น ๑๑๑๑, ศูนย์ดำรงธรรม
- ๓.๓๒ การสื่อสารผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน หมายถึง การสื่อสารผลการดำเนินการแก้ไขหรือการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ

๔. ประเด็นเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงรายการประเด็นเรื่องร้องเรียน ความหมาย และตัวอย่าง

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ความหมาย	ตัวอย่าง
๑. การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ - การให้บริการของโรงพยาบาล ได้แก่ ประชาชน บุคลากร และหน่วยงานภายนอกหรือผู้มีส่วนได้เสีย 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการของโรงพยาบาล ระบบการบริการรวดเร็วหรือไม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ - พฤติกรรมผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการ - พฤติกรรมการบริการ ณ จุดบริการ - การรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ - คุณภาพการให้บริการ เช่น รอดตรวจ นาน แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สาธารณสุขทำงานล่าช้า การส่งต่อผู้ป่วย
๒. การบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การบริหารงานบุคคล, การบริหารพัสดุ, การบริหารงบประมาณ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนการบริหารงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาล - การบริหารทั่วไป และงบประมาณ - ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ - การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหา

		<p>ว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมสื่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริการ และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ - ร้องเรียนการบริหารจัดการ อาคาร สถานที่ หรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
๓. ค่าตอบแทน	<p>การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงเวลาเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในและนอก เวลาราชการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานของรัฐขอความเป็นธรรม กรณีไม่ได้รับค่าตอบแทนตามกฎหมาย - การเบิกจ่ายเงิน พตส. - ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ - ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ - ค่าตอบแทน อสม.
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	<p>การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น ทั้งนี้ เพื่อการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ผู้สมัครงาน โอนเงินให้เพื่อเป็นค่าฝากเข้าทำงาน - การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง - การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต
๕. วินัยข้าราชการ	<p>กฎ บทบัญญัติ ระเบียบ กฎเกณฑ์แบบแผน ความประพฤติที่ทางราชการกำหนดให้ข้าราชการ จะต้องยึดถือ และปฏิบัติ เพื่อเป็นมาตรการกำกับพฤติกรรมและควบคุมความประพฤติและการกระทำของข้าราชการ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามกฎหมายที่กำหนด เช่น นาย จ. ติดสุรา ตีมสุราขณะปฏิบัติราชการ และเมฆาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลา ๑๕ วัน
๖. ชัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	<p>การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเกิดความขัดแย้ง หรือเกิดความไม่พอใจต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข</p>	<ul style="list-style-type: none"> - นาย ก. อยู่บ้านใกล้กับ นาย ข. ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความไม่พอใจส่วนตัว จึงทะเลาะกัน และร้องเรียน นาย ข. - นาย ก. ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้ กุ๊ยมเงิน นาย ข บุคคลภายนอก และเกิดการขัดแย้งกัน เนื่องจากไม่ชำระหนี้สินตามกำหนด
๗. สวัสดิการของรัฐ	<p>การสนับสนุน ส่งเสริม การจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนในประเทศอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นและเป็นระบบของรัฐ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า - ข้าราชการเข้ารับการรักษาและพักห้อง

		<p>ผู้ป่วยพิเศษแต่ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้</p> <p>ตามสิทธิการรักษาพยาบาลของข้าราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี - กองทุนประกันสังคม - กองทุนข้าราชการบำนาญ
๘. อื่น ๆ	<p>เรื่องที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนหรือเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือไม่เกี่ยวกับภารกิจโรงพยาบาล - การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข - การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม - การเพิ่มบุคลากร - การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ต้องมีข้อมูลที่ครบถ้วน ประกอบด้วย

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย

อย่างไร ต้องการให้ แก้ไข ดำเนินการ อย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของโรงพยาบาลได้ชัดเจน เพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ หลักฐาน พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ การใช้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลฯ

๕.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลฯ ช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง

๕.๖ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๕.๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๗ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕.๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๕.๗.๕ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

๕.๘ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้อ ๕.๗ แล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นการเฉพาะเรื่อง

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น หากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๖.๑ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้

๖.๒ เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๖.๓ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๗. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙

๗.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕

๗.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕

๗.๔ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒

๗.๕ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

๗.๖ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

๗.๗ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓

๗.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๗.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗.๑๐ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๗.๑๑ ข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖

๗.๑๒ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๑

กระบวนการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการ รวมถึงการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล

๑.๒ จัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และข้อคิดเห็น จากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง เช่น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ E-mail Website รวมถึงที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๑.๓ การรับเรื่องร้องเรียน และข้อคิดเห็น จากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๑.๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

๑.๓.๒ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน เลขที่ ๒๙๑ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๑๐

๑.๓.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒ ๗๒๑ ๑๑๑๑

๑.๓.๔ Website : (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

๑.๓.๕ E-mail : (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

๑.๓.๖ อื่น ๆ เช่น ข้อคิดเห็นที่อยู่ในสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือกระทู้ต่าง ๆ

๑.๔ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

๑.๔.๑ การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ลงทะเบียนรับเรื่อง และทำการคัดแยกหนังสือเรื่องร้องเรียน

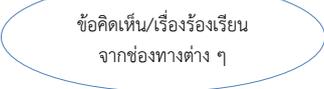
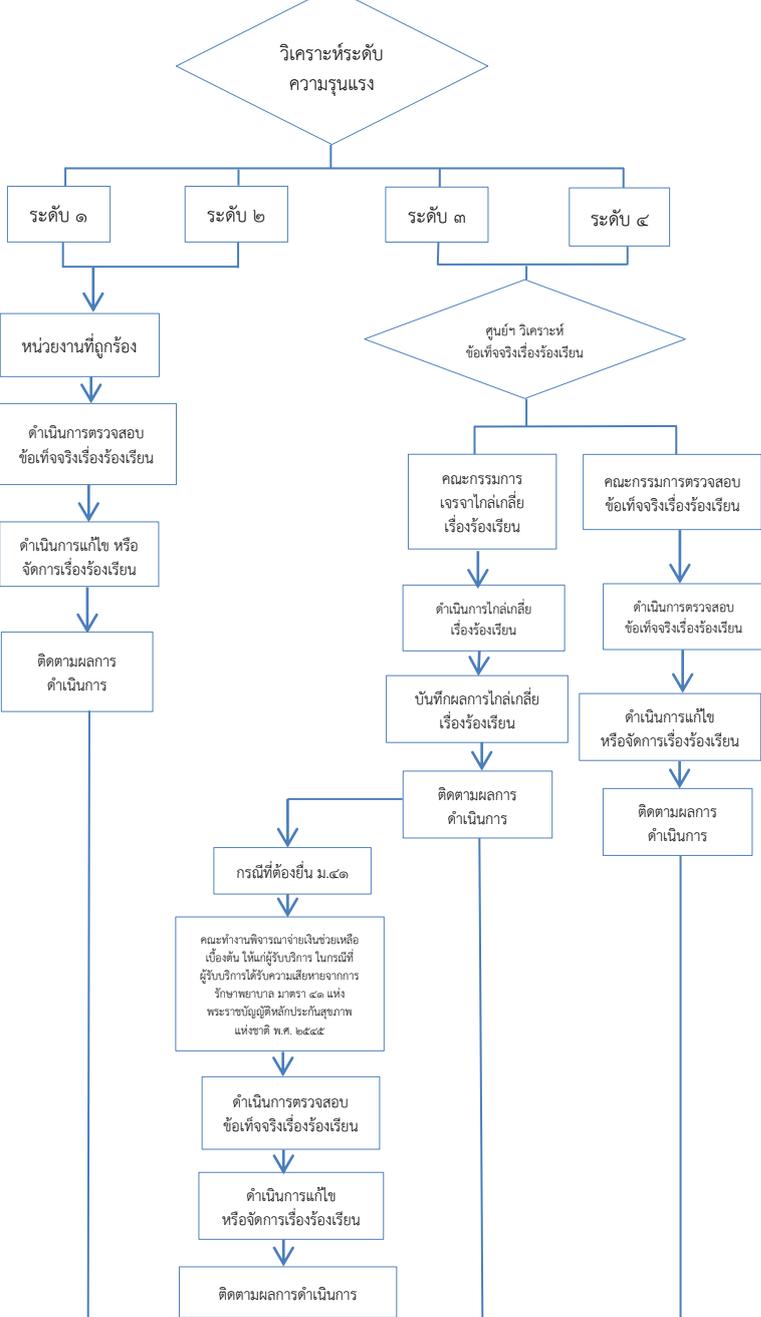
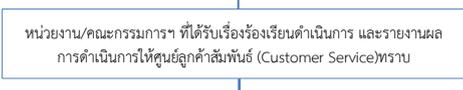
๑.๔.๒ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรง เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งต้องส่งรายงานผลให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (รายละเอียดดังตารางที่ ๒)

๑.๔.๓ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ต้องดำเนินการกำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น เรื่องร้องเรียน ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียนทราบถึงสถานะของการดำเนินการ

๑.๔.๔ การปิดการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๕ กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น/เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นและปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ดำเนินการรวบรวมข้อคิดเห็น/เรื่องร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำสรุปรายงานข้อคิดเห็นของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาล เสนอให้/เรื่องร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของหน่วยงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบทุกเดือน ส่วนกรณีบัตรสนทนัท หรือ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

ผังกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังตารางที่ ๔
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงรายการกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับข้อคิดเห็น เรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, ทางจดหมาย, Website หรือช่องทางอื่น ๆ		๓๐ นาที	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๒. ลงทะเบียนรับในระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ เรื่องทั่วไป/เรื่องลับ		๓๐ นาที	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๓. ลงทะเบียนในระบบ ฐานข้อมูลข้อคิดเห็นเรื่องร้องเรียน		๑๐ นาที	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
<p>๔. วิเคราะห์ประเด็น ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับ ๑ - ๒ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินการ - ระดับ ๓ - ๔ ศูนย์ฯ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน, คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินการ 		ภายใน ๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ๒. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๓. คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน ๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
๕. หน่วยงาน/คณะกรรมการฯ ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)ทราบ		ภายใน ๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> ๑. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ๒. คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน ๓. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

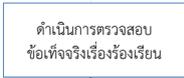
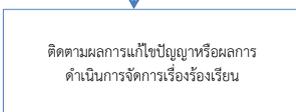
๖. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ เพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ เพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง </div>	ภายใน ๓ วัน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๗. รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ </div>	ภายใน ๑๕ วัน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๘. สรุปและรายงานเสนอผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารภาพลักษณ์และความสัมพันธ์องค์กร ทราบ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> สรุปและรายงานเสนอผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารภาพลักษณ์และความสัมพันธ์องค์กร ทราบ </div>	ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)/ คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้จัดทำฐานข้อมูลโดยจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลของเรื่องร้องเรียน เช่น แหล่งที่มา ร้องเรียนผ่านช่องทางใด ระบุชื่อผู้ร้องหรือไม่ ประเภทร้องเรียนอะไร ระดับความรุนแรง หน่วยงานได้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนอย่างไร ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วันหรือไม่ ต้องติดตาม เมื่อใด และสถานะเรื่อง เป็นต้น

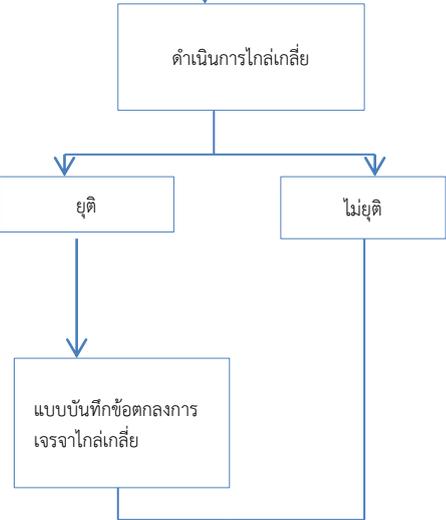
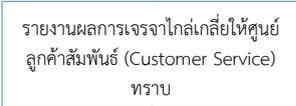
ผังควบคุมกำกับการทำงานของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) รายละเอียดดังตารางที่ ๕ ตารางที่ ๕ ตารางแสดงรายการการดำเนินงานของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับรายงานเรื่อง ร้องเรียน		๓๐ นาที	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๒.ลงทะเบียนรับในระบบ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		๑ วัน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๓.ลงทะเบียนในระบบ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ฐานข้อมูลข้อคิดเห็น เรื่อง ร้องเรียน) เพื่อเป็นข้อมูล โดยสรุปรายละเอียดผลการ ดำเนินการลงในระบบ		๑ วัน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๔.ค้นหาเรื่องเดิมและทำ รายงานเสนอผู้บริหาร		๓ วัน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๕.ตอบหน่วยงาน (ศูนย์ดำรงธรรม, ๑๑๑๑, อื่น ๆ)/ผู้ร้อง เพื่อยุติเรื่อง		ภายใน ๑๕ วัน	ศูนย์เรื่องร้องเรียน
๖.แจ้งผู้บริหารทราบ		ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)

ผังควบคุมกำกับการทำงานของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังตารางที่ ๖
 ตารางที่ ๖ ตารางแสดงรายการการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

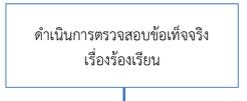
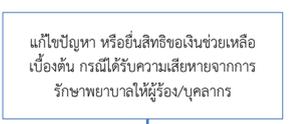
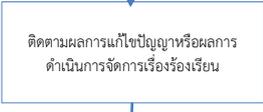
ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับเรื่องร้องเรียน		ทันที หรือไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าเวร หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย
๒. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน		ภายใน ๒ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าเวร หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย
๓. แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน		ภายใน ๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าเวร หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย
๔. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาหรือผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน		ภายใน ๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าเวร หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย
๕. รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ทราบ		ภายใน ๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าเวร หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย

ผังควบคุมกำกับการทำงานของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังตารางที่ ๗
 ตารางที่ ๗ ตารางแสดงรายการการดำเนินงานของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน

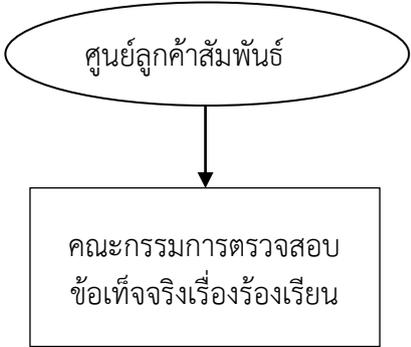
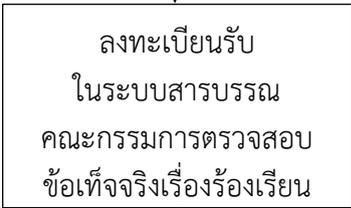
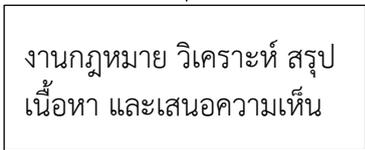
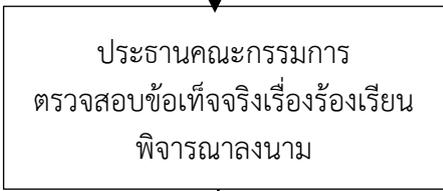
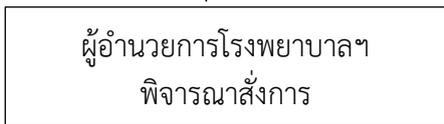
ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับเรื่องร้องเรียน		ทันที หรือไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน
๒. ประเมินความรุนแรงเรื่องร้องเรียน		ทันที หรือไม่เกิน ๑ วัน	คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน
๓. ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้ง <ul style="list-style-type: none"> - อารมณ์ความรู้สึกแต่ละฝ่ายมีความรู้สึกอย่างไรกับตนเองกับอีกฝ่ายในความขัดแย้งมากน้อยแค่ไหน - มุมมองของแต่ละฝ่าย เข้าใจถึงประเด็นความขัดแย้งอย่างไร มีเหตุผลหรือข้อคิดเห็นอย่างไร - เข้าใจประเด็นความขัดแย้งแต่ละฝ่าย - วิเคราะห์ความขัดแย้ง - จุดยืนของแต่ละฝ่าย - ความต้องการหรือความเข้าใจที่แท้จริง - สิ่งที่ถูกสรรคและข้อจำกัด - ทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน ต้องรู้เท่าทันสถานการณ์ความขัดแย้ง และรู้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดจากทั้ง ๒ ฝ่าย		ภายใน ๓ วัน	คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน
๔. รายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ทราบ		ภายใน ๓ วัน	คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน
๖. จัดเก็บข้อมูลและเฝ้าระวัง		ทันที	คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน

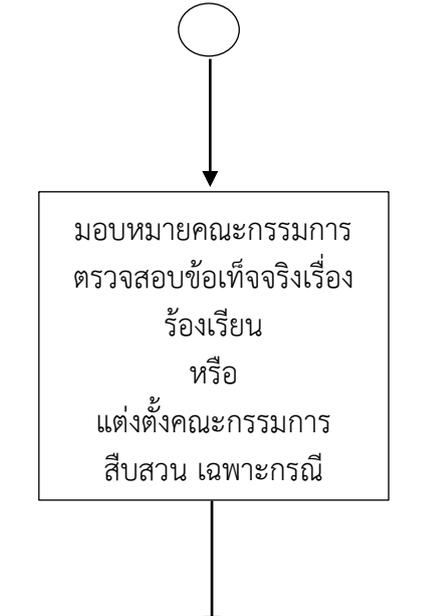
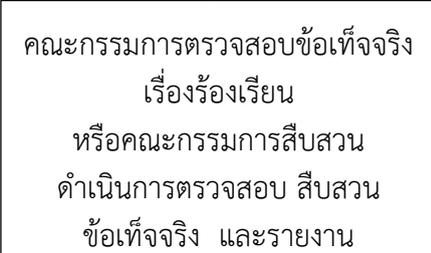
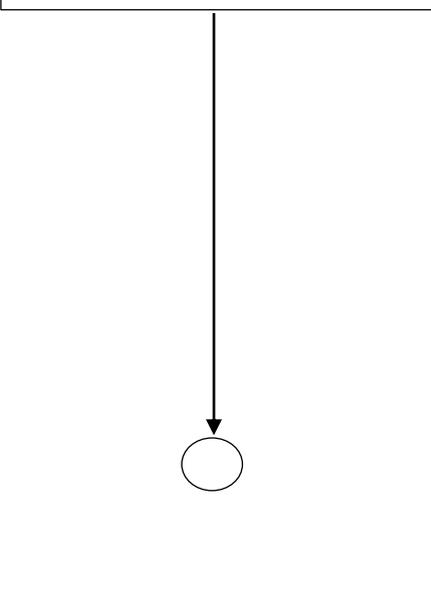
ผังควบคุมกำกับการทำงานของคุณะทำงานพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ รายละเอียดดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงรายการการดำเนินงานของคุณะทำงานพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับเรื่องร้องเรียน จากคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องร้องเรียน		ทันที หรือไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
๒. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน		ภายใน ๕ วัน	คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
๓. แก้ไขปัญหา หรือยื่นสิทธิขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลให้ผู้ ร้อง/บุคลากร		ภายใน ๑๕ วัน	คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
๔. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาหรือ ผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน		ภายใน ๑๕ วัน	คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
๕. รายงานผลการดำเนินการ		ภายใน ๗ วัน	คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

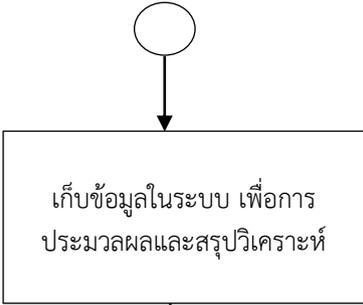
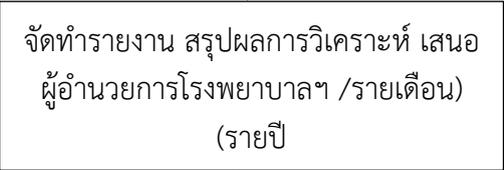
ผังควบคุมกำกับการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวงสาธารณสุข
ถูกร้องเรียนเรื่องการกระทำผิดวินัย/ทุจริต รายละเอียดดังตารางที่ ๙
ตารางที่ ๙ ตารางแสดงรายการการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน)Flow Chart(ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ส่งเรื่องร้องเรียนโดยการคัดแยกเรื่อง ส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน		๑ วัน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๒. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน		๒ วัน	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน มอบหมายงานกฎหมาย รับเรื่องดำเนินการวิเคราะห์ สรุปร้องขอ และเสนอความเห็น และจัดทำบันทึกถึงประธานคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน		๗ วัน	นิติกร
๔. ประธานคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องตามที่งานกฎหมายเสนอ ลงนามถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ		วัน ๓	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พิจารณาสั่งการ เรื่องที่เสนอ	 	วัน ๓	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พิจารณา

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>๖. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พิจารณาและสั่งการ โดย</p> <p>๖ ๑.มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ตรวจสอบและสืบสวน เบื้องต้น ว่ากรณีตามเรื่องร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานกระทรวง/พนักงานราชการ สาธารณสุข ผู้นั้นกระทำผิดหรือไม่ หรือ</p> <p>๖ ๒.แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนเฉพาะกรณี เพื่อตรวจสอบและสืบสวน เบื้องต้น ว่ากรณีตามเรื่องร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานกระทรวง/พนักงานราชการ สาธารณสุข ผู้นั้นกระทำผิดหรือไม่</p>		๗ วัน	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน /คณะกรรมการสืบสวน
<p>๗. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนตรวจสอบ หรือคณะกรรมการสืบสวน ดำเนินการตรวจสอบสืบสวนข้อเท็จจริง และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ</p>		วัน ๖๐	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน /คณะกรรมการสืบสวน
<p>๘. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พิจารณาผลการสืบสวนพิจารณาในเบื้องต้น/</p>		๗ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พิจารณา

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>๘.๑ กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่า ข้าราชการพนักงาน/ลูกจ้างประจำ/ พนักงานกระทรวง/ราชการ สาธารณสุข กระทำผิดวินัย ให้ส่งยุติ และให้คณะกรรมการตรวจสอบ เรื่อง ข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)ทราบ เพื่อดำเนินการแจ้งผู้ร้อง</p> <p>๘.๒กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า ข้าราชการพนักงาน/ลูกจ้างประจำ/ พนักงานกระทรวง/ราชการ สาธารณสุข กระทำผิดวินัย และให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)ทราบ เพื่อดำเนินการแจ้งผู้ร้อง</p>		<p>๕ วัน</p>	<p>ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)</p>
<p>๙. กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า ข้าราชการพนักงาน/ลูกจ้างประจำ/ พนักงานกระทรวง/ราชการ สาธารณสุข กระทำผิดวินัย</p> <p>๙.๑ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยมีพยานหลักฐานใน เบื้องต้นอยู่แล้ว และได้มีการแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ทราบ และรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา และผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ เห็นว่าได้กระทำผิดตามข้อกล่าวหา ให้ส่งลงโทษตามควรแก่กรณี โดยไม่ต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวนก็ได้ หรือจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงก็ได้ ทั้งนี้ ถ้าผลการสอบสวนเห็นว่าไม่ได้กระทำผิดตามข้อกล่าวหา ก็ให้ส่งยุติเรื่อง และหากผลการสอบสวนเห็นว่ากระทำผิดตาม ข้อกล่าวหา ให้ส่งลงโทษ ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน หรืองดโทษ แล้วแต่กรณี</p>		<p>วัน ๖๐ กรณี) ความผิดวินัยอย่าง ไม่ (ร้ายแรง / ๑๒๐วัน กรณี) ความผิดวินัยอย่าง (ร้ายแรง)</p> <p>๑๕ วัน</p>	<p>ผู้มีอำนาจ สั่งบรรจุบุคคล นั้น</p> <p>ผู้มีอำนาจ สั่งบรรจุบุคคล นั้น</p>

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>๙.๒ กรณีมีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง เมื่อสอบสวนเสร็จให้รายงานผลการสอบสวนและเสนอความเห็นต่อผู้สั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน และได้พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดตามข้อกล่าวหาให้สั่งยุติเรื่อง และหากได้กระทำผิดตามข้อกล่าวหา ให้สั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน งดโทษ ปลดออก หรือ ไล่ออก แล้วแต่กรณี</p>		<p>วัน ๗</p>	<p>ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุบุคคลนั้น</p>
<p>๑๑.งานกฎหมาย ดำเนินการ ๑๑.๑ รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) เพื่อดำเนินการแจ้งผู้ร้อง ๑๑. ๒ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ หรือผู้มีอำนาจสั่งบรรจุบุคคลนั้น ทราบ</p>		<p>วัน ๗</p>	<p>นิติกร</p>
<p>๑๒ .ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</p>		<p>๗ วัน</p>	<p>ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)</p>

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑๓. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลบันทึกในระบบ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	 <pre> graph TD Start(()) --> Step1[เก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์] </pre>	วัน ๕	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๑๔ .ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) จัดทำรายงาน สรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นรายเดือน และรายงานประจำปี	 <pre> graph TD Step1[เก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์] --> Step2[จัดทำรายงาน สรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ /รายเดือน (รายปี)] </pre>	วัน ๗	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)
๑๕ .ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) จัดเก็บเรื่องร้องเรียน	 <pre> graph TD Step2[จัดทำรายงาน สรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ /รายเดือน (รายปี)] --> Step3[รายงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ลัดก็ง ๑๑ ร็๑ง ร็๑ง ร็๑ง] </pre>	๓ วัน	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service)

๒. การตอบเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด (รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๒) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น โดยศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ด้วยรูปแบบหนังสือภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน
๒. รายละเอียดอ้างถึงเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป
๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือรับทราบข้อเสนอแนะของท่านไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้วลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

กรณีที่ ๒ การตอบเรื่องร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) มีเนื้อหาประกอบด้วย
 ๑. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน (ลงนามโดยคณะกรรมการฯ)
 ๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
 ๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง
 ๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทราบ
 ๕. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไป
 ๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือรองผู้อำนวยการปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการ
- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย
 ๑. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
 ๒. รายละเอียดอ้างถึงเรื่องร้องเรียนโดยสรุป
 - ๓.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
 ๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือรองผู้อำนวยการปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการ
- หากกรณีเรื่องร้องเรียนส่งมาจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร/ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร
 ๑. เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร
 ๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียน
 ๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง ข้อสรุป
 ๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือรองผู้อำนวยการปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการ

กรณีที่ ๓ การตอบเรื่องร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

- แจ้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ด้วยบันทึกข้อความ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน
๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุปรายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง
๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ
๔. บทส่งท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปด้วย
๕. ลงนามโดยหัวหน้างาน/กลุ่มงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๓. การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถรายงานได้ตามระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- ๓.๑ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ (ทุก ๖ เดือน)
- ๓.๒ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
 - ๓.๒.๑ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
 - ๓.๒.๒ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน
 - ๓.๒.๓ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
 - ๓.๒.๔ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
 - ๓.๒.๕ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรง
 - ๓.๒.๖ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
 - ๓.๒.๗ รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่องร้องเรียน
 - ๓.๒.๘ รายงานสรุปแสดงหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย
 - ๓.๒.๙ รายงานแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๔. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

เขียนคำร้องเรียน ที่ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

1. ข้อมูลส่วนตัว

ข้าพเจ้า ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี
 เลขประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์.....
 ที่อยู่.....

2. ข้าพเจ้าขอยื่นคำร้องเรียนโดยมีเนื้อหาโดยสรุปให้เข้าใจได้ ดังนี้

.....

3. ข้าพเจ้ามีความต้องประสงค์ให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ดำเนินการ ดังนี้

.....

1. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องเรียนได้รับทราบขณะร้องเรียนแล้วว่า

1.1 ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

1.2 ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า ต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งผู้บังคับบัญชา ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

1.3 ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า 2 เดือน หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ข้าพเจ้ายินยอมให้โรงพยาบาลลาหยุดเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

2. ท่านสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ในวันและเวลาราชการ โทรศัพท์หมายเลข.....กรุณาแจ้งชื่อ - นามสกุล วัน เดือน ปี ที่ท่านยื่นเรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

3. ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน และหลักฐานอื่นที่เป็นประโยชน์ ดังนี้ (ถ้ามี)

- สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียน
 หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ /หลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีร้องเรียนร้องทุกแทน)
 เอกสารภาพถ่ายประกอบการร้องเรียน จำนวน.....ภาพ
 พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน.....แผ่น/ฉบับ
 หลักฐานอื่น (โปรดระบุ)

ลายมือชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน ลายมือชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

A series of horizontal dashed lines for writing.

๔.๒ แบบฟอร์มรายงานเรื่องร้องเรียน

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน
ประจำเดือน.....

ข้อคิดเห็นเรื่องร้องเรียนประจำเดือน.....มีผู้ร้องเรียนต่อหน่วยงาน
ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำนวน.....แห่ง ได้รับเรื่องทั้งหมด
จำนวน.....เรื่อง แบ่งเป็นข้อคิดเห็น จำนวน.....เรื่อง เรื่องร้องเรียน
จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ.....ค่าชมเชย จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ
ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำแนกตามช่องทางเรื่อง
ร้องเรียน

ช่องทางเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำแนกตามประเภทเรื่อง
ร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับ
เรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวนเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ ๑.		
ระดับ ๒.		
ระดับ ๓.		
ระดับ ๔.		
ระดับ ๕.		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน		
๒. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำแนกตามสถานะเรื่องร้องเรียน

สถานะเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง		
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ		
รวม		๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.		
๒.		
รวม		๑๐๐

สรุป

.....

.....

.....

