



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย โทร ๐-๕๕๖๘-๙๐๒๗

ที่ สท ๐๐๓๓.๘๐๑/ ๗๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย

ตามที่โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย ได้จัดคู่มือผลประโยชน์ทับซ้อนและวิเคราะห์ความเสี่ยง ตามแผนป้องกันปราบปรามการทุจริต วัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและปราบปรามทุจริตในองค์กรที่สอดคล้องกับแผนแม่บทการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของชมรมจริยธรรม นั้น

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย เรียบร้อยแล้วเพื่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย <http://www.bdlh.go.th> ตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ทั้งนี้แจ้งเวียนในระบบให้ทุกกลุ่มงานทราบและถือปฏิบัติตาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

(นายสรายุทธ์ กลีบสุข)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายสรายุทธ์ กลีบสุข)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(น.ส.อรรรณ ปัญญา)

นักวิชาการพัสดุ

คู่มือการบริหารจัดการ  
เรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย จัดทำขึ้นโดยโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอยและความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อสนองตอบนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว และมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงานรวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำนิยาม	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๕
เอกสารอ้างอิง	๖
ภาคผนวก	๗

## คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอยมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
4. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ มาตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

### คำนิยาม

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

"การติดตามประเมินผล" หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่การแจ้งเตือน

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
2. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา

๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน และมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา

๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

#### ช่องทางการร้องเรียน

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย <http://bdlh.go.th/>
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
๓. ทางไปรษณีย์ ส่ง โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย ๒๐ ม.๒ ต.บ้านด่าน อ.บ้านด่านลานหอย จ.สุโขทัย ๖๔๑๔๐ โทร ๐๐๕-๖๘๙-๐๒๗ โทรสาร ๐๕๕-๖๘๙-๐๒๗ # ๑๑๓
๔. โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๘๙-๐๒๗

#### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

#### เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบดขยี้ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

## การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑) มี วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าว ไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่น่าয়แพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือจะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกกล่าวหาเป็นข้าราชการหรือบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดหรือไม่ เพื่อที่จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น สอบสวนตามอำนาจหน้าที่

๒. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งยุติเรื่อง

๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถ้าเป็นมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถ้าเป็นมูลความผิดวินัยร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน

๔. หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย จะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทางวินัย หากพบว่าพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง

๕. รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## ผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

ขั้นที่ 1 รับเรื่อง

เรื่องร้องเรียนโดยตรง / Website / หนังสือ / อื่นๆ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฯ / กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง  
งานสารบัญ กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
ผู้รับผิดชอบ : น.ส.ศุติกาญจน์ นัดชื่น

แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบ

ลงทะเบียนรับเรื่องฯ / ตรวจสอบ-คัดแยกวิเคราะห์เนื้อหา / จัดทำบันทึกส่งการฯ  
นำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการบริหาร/ผู้บังคับบัญชา  
โดย กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
ผู้รับผิดชอบ : นายสรายุทธ์ กลับสุข

ภายใน 2 วันทำการ

/ตรวจสอบเพิ่มเติม

ขั้นที่ 3 สั่งการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
บ้านด่านลานหอย พิจารณาสั่งการฯ

ภายใน 1 วันทำการ

ขั้นที่ 4 การดำเนินการ

ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข และรายงานกลับฯ  
ผู้รับผิดชอบ : ทน.กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ภายใน 7 วันทำการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
บ้านด่านลานหอย

ยุติเรื่อง

ไม่ยุติเรื่อง

ตั้งคณะกรรมการสอบฯ หรือส่ง  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
สุโขทัย

ภายใน 7 วันทำการ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
ติดตามรายงานผลฯ / สรุปผลการดำเนินงาน / วิเคราะห์ จัดทำรายงาน  
เสนอผู้บริหาร รายเดือน / รายปี และจัดเก็บเรื่อง  
ผู้รับผิดชอบ : นายสรายุทธ์ กลับสุข

ภายใน 2 วันทำการ

ขั้นที่ 5 แจ้งผลดำเนินงาน

/ประกาศเผยแพร่

แจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน นำผลการ  
ดำเนินงานไปปรับปรุงฯ และประกาศเผยแพร่ฯ  
ผู้รับผิดชอบ : นายสรายุทธ์ กลับสุข

ภายใน 7 วันทำการ



ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ด้านบริหาร	- การเงิน การคลัง การพัสดุ - การบริหารงานบุคคล - การจ่ายค่าตอบแทน	1 วัน	กลุ่มงานบริหารฯ กบร.รพ.บ้านด่านฯ
2	ด้านบริการ	- คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ - พฤติกรรมบริการ - คုံมครองสิทธิ์ผู้ให้ฯ / ผู้รับบริการ - ค่าบริการ / การอำนวยความสะดวก	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานประกันสุขภาพ กบร.รพ.บ้านด่านฯ
3	ด้านการทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย - ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารฯ กบร.รพ.บ้านด่านฯ
4	พฤติกรรม ส่วนตัว	- ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา / ทะเลาะ วิวาท / ชู้สาว / การพนัน / อื่นๆ	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	กลุ่มงานบริหารฯ กบร.รพ.บ้านด่านฯ
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรี / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	กลุ่มงานเภสัชฯ กลุ่มงานเวชฯ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. นนทบุรี.

กันยายน 2552

คู่มือการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

ภาคผนวก

**แบบร้องเรียนด้วยตนเอง**

วัน ..... เดือน ..... ปี.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

ผู้ร้อง ชื่อ ..... สกุล ..... บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... Email.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

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

ลงชื่อผู้ร้อง ( )

คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา

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

ยุติ  ไม่ยุติ การปฏิบัติ

ความเห็นผู้ร้อง  พอใจ  พอใจเล็กน้อย  ไม่พอใจเพราะ

ความเห็นผู้รับเรื่อง	ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)
.....	.....

**แบบตอบรับการร้องเรียน**

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน คปสอ.อำเภอบ้านด่านลานหอย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน			
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย			
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่	เดือน	พ.ศ.	เกี่ยวกับเรื่อง
.....			
.....			
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ .....			
ลงวันที่ ..... และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
○ 1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน .....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.			
○ 2. ได้มอบหมายให้ .....			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย โทรศัพท์ 005-689-027 #113			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่	หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร
กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน ลานหอย	005-689-027#113	นายสรายุทธ์ กลับสุข	005-689-027#113

แบบรายงาน 15 วัน	
ที่ สท. 0033.801/	โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย
วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	วันเดือนปีรายงาน
เรื่อง	
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย	
อ้างถึง 1.หนังสือ..... ที่ ...../..... ลงวันที่.....	
2. ....	
สิ่งที่ส่งมาด้วย .....	
.....	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
1.	
2.	
<input type="radio"/> ยุตติ <input type="radio"/> ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา .....	
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

หมายเหตุ 1.เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 15 วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงานความคืบหน้า

2. เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน
3. ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วย (นายอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด)
4. การรายงาน หากไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือมีจำนวนน้อย ให้ส่ง Fax โดยหน่วยเก็บตัวจริงไว้
5. กรณีไม่ยุติ ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าไม่สามารถกำหนดได้
6. ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
1	<p>บัญชีคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้มีรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอน ตามช่วงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่อง</li> <li>- ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง</li> <li>- ช่องทาง ประเภทประเด็นเรื่อง</li> <li>- ผลการดำเนินการเบื้องต้น/ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง/การดำเนินการเมื่อครบ 15 วัน</li> <li>- ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง</li> </ul>	<p>บัญชีคู่มือ 2 แบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนกลาง</li> <li>- ส่วนกลุ่มงานฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-รับเรื่องลงบัญชีทันที</li> <li>-เสนอเรื่องภายใน 2 วัน</li> <li>-แจ้งผู้ร้องทราบ</li> <li>-เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชีส่วนกลาง ก่อนแจกจ่ายผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานฯอีกครั้ง</li> </ul>
2	<p>การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน 10 วัน โดยแนบบรรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน 10 วันเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า 10 วัน</p>	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ 10 วัน
3.	<p>หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาใช้หนังสือนำส่ง สั่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ</li> <li>-กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควรอาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับหากพบว่ามีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ</li> </ul>	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคุมเฉพาะ
4.	<p>มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง</li> <li>-ซักถาม ทวนความให้ละเอียด</li> <li>-ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา</li> <li>-ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ด้านกฎหมาย</li> <li>- สอบถามความพึงพอใจ</li> <li>- ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ</li> <li>-ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา</li> </ul>	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ทักทายยิ้มแจ่มใส</li> <li>-แสดงความเป็นกันเอง</li> <li>-บริการน้ำดื่ม</li> </ul>
5.	<p>การยุติเรื่อง ต้อง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงในบัญชีคุมส่วนบุคคล หรือกลุ่มงาน</li> <li>- ลงในบัญชีคุมส่วนกลาง</li> <li>-แจ้งผู้ร้องทราบ</li> </ul>	<p>การยุติเรื่อง 7 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี</p>	-การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
6.	<p>การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะรวมแฟ้มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้มใหม่</p>		

## หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แบบรายงานการตรวจสอบสภาพ สถานะบุคคล และครอบครัว

ลำดับที่	รายการ	รายละเอียด
1.	ข้อมูลบุคคลที่ขอความช่วยเหลือ	ชื่อ สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ บุคคลใกล้เคียงที่สามารถติดต่อได้ อาชีพ/รายได้
2.	ข้อมูลความต้องการความช่วยเหลือ/ สภาพปัญหา	- กรณีป่วย ป่วยเอง ญาติพี่น้องป่วย สภาพอาการป่วย ได้รับการรักษาที่ใด ค่าใช้จ่าย - กรณีการศึกษา แขนงผลการเรียน - กรณีอื่นตามสภาพข้อเท็จจริง
3.	ข้อมูลบิดา มารดา	ชื่อ สกุล บิดา มารดา อาชีพ รายได้
4.	ข้อมูลสามี/ภรรยา	ชื่อ สกุล สามี/ภรรยา อาชีพ รายได้
5.	ข้อมูลบุตร	จำนวนบุตร (กรณีผู้ร้องเป็นบุตร ก็ให้ระบุข้อมูลบุตรร่วม บิดา มารดา) - บุตรกำลังศึกษา - บุตรทำงาน อาชีพ รายได้
6.	ข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน	- สภาพบ้านพักอาศัย และกรรมสิทธิ์ - ของใช้ในบ้าน - จำนวนที่ดินที่ถือครอง - ยานพาหนะ
7.	ข้อมูลการได้รับการช่วยเหลือ	- ภาคประชาชน - ภาคเอกชน - ภาครัฐ
8.	ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง สมควรแจ้งให้ ทราบ	
9.	ความเหมาะสม/ความเห็น ควรได้รับ การช่วยเหลือตามร้องขอหรือไม่ อย่างไร	<u>ความเห็น</u>

(ลงชื่อ) ผู้สำรวจ  
(.....)  
ตำแหน่ง.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....