



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โทร. ๐ ๗๔๓๗ ๙๙๙๔ - ๙

ที่ สข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

ด้วย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ได้จัดทำ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด ส่งผลต่อการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ขอเสนอคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่อทราบ
๒. แจ้งทุกหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติ
๓. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.sadaohospital.go.th](http://www.sadaohospital.go.th) และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสุภา แก้วนวล)

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.sadaohospital.go.th](http://www.sadaohospital.go.th) หรือ สื่ออื่น ๆ ของหน่วยงานได้

(นายณัฐเกียรติ ชำนิฐะการ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผลการพิจารณา

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

(นางสาวยุฑามาส วันดาว)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

แบบฟอร์มแนบท้ายประกาศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน : .....คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสะเดา วัน/เดือน/ปี : .....๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔..... หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>Linkภายนอก : .....-..... หมายเหตุ : .....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>สุภา แก้วนวล (นางสาวสุภา แก้วนวล) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑๘..เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>ยุชามาส วันดาว (นางสาวยุชามาส วันดาว) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา วันที่... ๑๘..เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>ณัฐเกียรติ ชำนิธุระการ (นายณัฐเกียรติ ชำนิธุระการ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๘..เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	

คู่มือปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียนทั่วไป



โรงพยาบาลสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

## คู่มือปฏิบัติงาน

### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

### ๒. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤตินมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ

### ๓. ภาระเบี่ยงที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

### ๔. ผู้รับผิดชอบ

- ๔.๑ กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- ๔.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และใกล้เคียง
- ๔.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ๕. เครื่องมือ อุปกรณ์

๑. เครื่องบันทึกเสียง
๒. กล้องถ่ายรูป
๓. คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นท์
๔. คู่มือ / ระเบียบ / แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

### ๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- ๖.๑ ผู้รับฟังความคิดเห็น/รับทางจดหมาย
- ๖.๒ โทรศัพท์ ๐๘๘-๓๙๙-๗๙๗๑/โทรสาร (๐๗๔-๓๗๙-๙๙๐)
- ๖.๓ เว็บไซต์โรงพยาบาลเสเดา [www.sadaohospital.go.th](http://www.sadaohospital.go.th)
- ๖.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- ๖.๕ เครือข่ายภาคประชาชนอำเภอเสเดา ๕๐(๕)
- ๖.๖ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเสเดา และ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
- ๖.๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
- ๖.๘ รับจาก สปสช. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)

### ๗. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

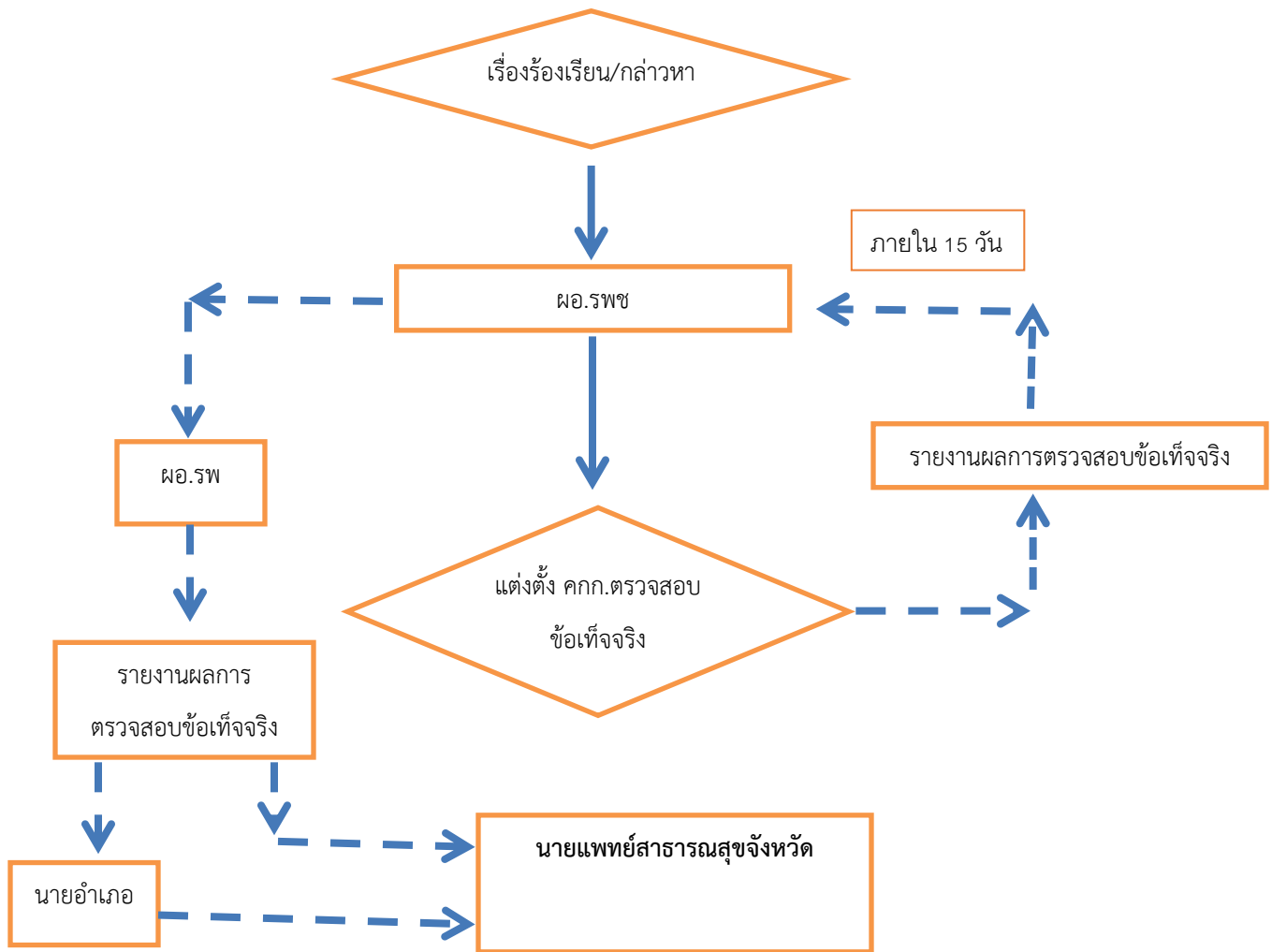
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ และลงทะเบียนคดี โดยแบ่งข้อเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๗.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

๗.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### การดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



## แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่าง ๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่กรณีไม่สามารถหายุติได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ ฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องเรียน
- กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพสรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเสดา  
[www.sadaohospital.go.th](http://www.sadaohospital.go.th)