

คู่มือกระบวนการขอรับเอกสารหนังสือรับรอง  
การมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล  
ของอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน

## คำนำ

ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้สิทธิกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) รวมถึงบุคคลในครอบครัว โดยให้หน่วยบริการช่วยเหลือเฉพาะค่าห้องพิเศษและค่าอาหารพิเศษ โดยเรียกเก็บ เพียงร้อยละ ๕๐ ของอัตราที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน ถือได้ว่าเป็นหน่วยบริการระดับอำเภอ ที่มีอาสาสมัครสาธารณสุขจำนวนมากอยู่ภายใต้การกำกับดูแล การให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยามเจ็บป่วยของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหรือบุคคลในครอบครัว ย่อมเป็นงานบริการหลักที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพานให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดทำคู่มือการขอรับเอกสารหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านภายใต้การกำกับดูแล ให้เป็นไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและผู้สนใจทั่วไปอีกทั้งยังก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน

# สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

กระบวนการขอรับเอกสารหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือ  
ในการรักษาพยาบาลของอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน

๑

๒

ภาคผนวก

## กระบวนการขอรับเอกสารหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล ของอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๖๒ ให้สิทธิกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) รวมถึงบุคคลในครอบครัว โดยให้หน่วยบริการช่วยเหลือเฉพาะค่าห้องพิเศษและค่าอาหารพิเศษ โดยเรียกเก็บ เพียงร้อยละ ๕๐ ของอัตราที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน ถือได้ว่าเป็นหน่วยบริการระดับอำเภอ ที่มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวนมากอยู่ภายใต้การกำกับดูแล การให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยามเจ็บป่วยของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหรือบุคคลในครอบครัว ย่อมเป็นงานบริการหลักที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพานให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดทำคู่มือการขอรับหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้การกำกับดูแล ให้เป็นไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ขั้นตอนการขอรับหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด สามารถขอรับหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ ๑** อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านผู้ที่ประสงค์จะขอรับเอกสารหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล ยื่นเอกสารคำขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลและบัตรประจำตัวอาสาสมัครสาธารณสุขฯ (ฉบับจริง) ณ สถานพยาบาลที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านนั้น มีชื่ออยู่ในเขตพื้นที่นั้น รายละเอียด ดังนี้

๑. ตำบลเมืองพาน

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองพาน

๒. ตำบลทรายขาว

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทรายขาว

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านร่องธาร

๓. ตำบลธารทอง

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลธารทอง

๔. ตำบลสันติสุข

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันติสุข

๕. ตำบลแม่ฮ้อ

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่ฮ้อ

๖. ตำบลเจริญเมือง

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเจริญเมือง

ยื่นเอกสารที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านป่าบาง

๗. ตำบลแม่เย็น

ยื่นเอกสารที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่เย็น

๘. ตำบลสันกลาง

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันกลาง

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแม่คาวหลวง

๙. ตำบลป่าหุ่ง

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลป่าหุ่ง

ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านจิวเฒ่า  
๑๐. ตำบลสันมะเค็ด  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันมะเค็ด  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านใหม่ท่าเรือ  
๑๑. ตำบลเวียงห้า  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเวียงห้า  
๑๒. ตำบลทานตะวัน  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทานตะวัน  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านร่องคต  
๑๓. ตำบลห้วยม  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยม  
๑๔. ตำบลดอยงาม  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอยงาม  
๑๕. ตำบลม่วงคำ  
ยื่นเอกสารที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลม่วงคำ

โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน กรอกรายละเอียดในส่วนที่ ๑ ให้เรียบร้อยก่อนยื่นแก่  
สถานพยาบาล

**ขั้นตอนที่ ๒** สถานบริการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารคำขอหนังสือรับรอง การมี  
สิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล เมื่อพบว่าเอกสารมีความถูกต้อง ให้หัวหน้าสถานพยาบาลแห่ง นั้นกรอก  
รายละเอียดในส่วนที่ ๒ และลงลายมือชื่อเป็นผู้รับรองว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นผู้มีสิทธิได้รับการ  
ช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการช่วยเหลือในการ รักษาพยาบาล (ฉบับที่ ๗ )  
พ.ศ. ๒๕๖๓

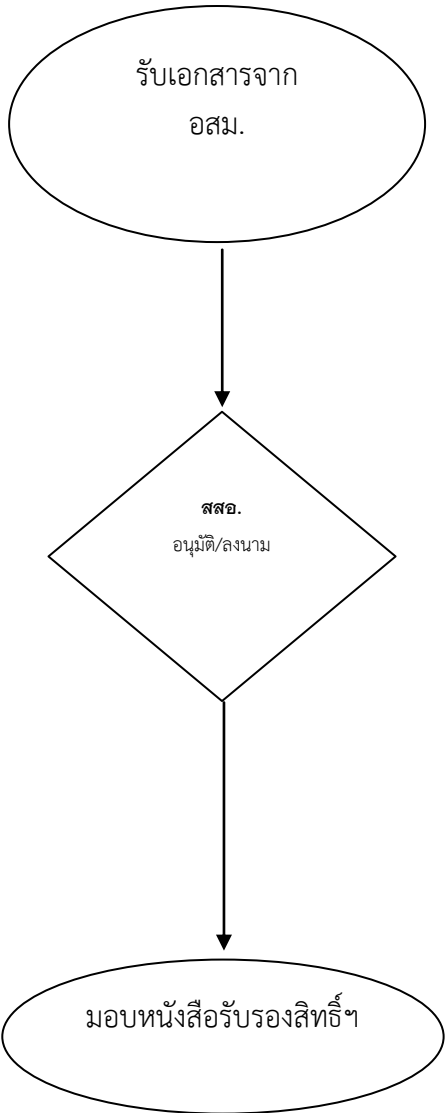
**ขั้นตอนที่ ๓** อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านยื่นเอกสารคำขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการ  
ช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาล ที่ได้รับการรับรองจากสถานพยาบาลในเขตที่ตนอาศัยอยู่ นั้นแก่  
เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน เพื่อตรวจสอบเอกสารและออกหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการ  
ช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล

**ขั้นตอนที่ ๔** เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารคำ  
ขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล เมื่อพบว่าถูกต้อง ครบถ้วนแล้วให้ออกหนังสือแก่  
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หากพบว่าเอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้ส่งคืนเอกสารกลับไปแก้ไขแล้ว  
นำมายื่นใหม่อีกครั้ง

**ขั้นตอนที่ ๕** กรณีเอกสารยื่นคำขอฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอพาน ออกหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล ให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ  
หมู่บ้าน และให้สาธารณสุขอำเภอพานเป็นผู้ลงนาม

\*\*หมายเหตุ หนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาล มีอายุ ใช้งาน ๑ เดือนนับ  
จากวันออกหนังสือ

กระบวนการออกหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล  
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทิง



๑. แบบคำขออนุญาตหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล
๒. สำเนาบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน (ของตนเองหรือญาติสายตรง) จำนวน ๒ ชุด
๓. สำเนาบัตรประจำตัว อสม. จำนวน ๒ ชุด
๔. พิมพ์หนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล

(ใช้เวลา ๕ นาที)

๑. เสนอ สสอ. หรือ ผู้ปฏิบัติราชการแทน ลงนาม

(ใช้เวลา ๑ นาที)

๑. นำหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลฯ ให้ อสม.
๒. นำสำเนาหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลฯ เข้าแฟ้มเอกสาร

**ภาคผนวก**

คำขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล  
กรณีบุคคลในครอบครัวของ อสม.

๑. ข้าพเจ้า(นาย,นาง,นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
ซอย/ตรอก..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....  
เลขที่ประจำตัวประชาชน  -  -  -  -

มีความประสงค์ขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลของ

คู่สมรส ชื่อ ..... เลขประจำตัวประชาชน.....

บิดา ชื่อ..... เลขประจำตัวประชาชน.....

มารดา ชื่อ..... เลขประจำตัวประชาชน.....

บุตร ชื่อ..... เลขประจำตัวประชาชน.....

เกิดเมื่อ .....

ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

เป็นบุตรไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ

และได้เข้ารับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อ..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ตั้งแต่วันที่.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า.....เป็นผู้มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือ  
รักษาพยาบาลตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล(ฉบับที่๘)พ.ศ.๒๕๖๒

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ส่วนนี้สำหรับเจ้าหน้าที่

๒. เสนอ.....

ขอรับรองว่า.....เป็นบุคคลในครอบครัวของ อสม.ชื่อ (อสม)

.....จึงมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลตามระเบียบ  
กระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล(ฉบับที่ ๘)พ.ศ.๒๕๖๒ สมควรออกหนังสือรับรองได้

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเหตุ : เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือผู้ที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมอบหมาย





ที่ ชร ๐๕๓๒ /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน  
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง รับรองการมีสิทธิรับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล

เรื่อง ผู้อำนวยการ.....

ด้วย.....อายุ.....เลขที่ประจำตัวประชาชน  
.....อยู่บ้านเลขที่.....ซอย/ตรอก.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....เป็นบุคคลในครอบครัวของ อสม.ชื่อ(อสม).....  
ได้เข้ารับการักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลแห่งนี้ ประเภทผู้ป่วยในและขอให้ออกหนังสือรับรองมีสิทธิได้รับการ  
ช่วยเหลือค่าห้องพิเศษและค่าอาหารพิเศษ

จึงขอรับรองว่า .....เป็นบุคคลในครอบครัวของ อสม.และผู้มี  
คุณสมบัติตามระเบียบตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล (ฉบับที่ ๘)  
พ.ศ.๒๕๖๒ จึงเป็นผู้มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือค่าห้องพิเศษและค่าอาหารพิเศษจากสถานพยาบาลสังกัดกระทรวง  
สาธารณสุข

ขอแสดงความนับถือ  
(.....)  
.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน  
โทร. ๐ ๕๓๓๒ ๑๔๕๘

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง หลักเกณฑ์ว่าด้วยมาตรฐานการปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑
- คู่มือแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based integrity and Tranparency Assessment : EBIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน  
๑๒๓๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน  
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐  
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๒ ๑๔๕๘

# ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

สำหรับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

\*\*\*\*\*

## วัตถุประสงค์






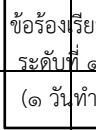







- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## คำจำกัดความ


- ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง ศทส. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ ศทส.
- หน่วยงาน = ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ในเรื่องนั้นๆ
- ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
- หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ศทส.
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่ง ที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ศทส. - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่ม / ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่รับ ข้อร้องเรียน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน	ที่ประชุม กรรมการฯ ศทส.
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนของ ศทส.					
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ	 ๑ วันทำการ				
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน					
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์ รับข้อร้องเรียนระดับ ๓	 ข้อร้องเรียน ระดับที่ ๑ (๑ วันทำ				
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน ศทส. เพื่อ ดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๒					
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณี ข้อร้องเรียนระดับ ๓					
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ		 ๕ วันทำการ			
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)		 ๑๖ วันทำการ			
		 ๑๕ วันทำการ		 เดือนละ ๑ ครั้ง	

อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	-
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น โทรศัพท์มา ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### (๔) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ ศทส.
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ ศทส. สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ศทส. ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ ศทส. กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ ศทส.

**(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดและเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่ฯ ตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ ศทส. ให้พิจารณาคความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงาน ศทส. และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ร้องเรียนเป็นหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องปิดเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม ขอให้ ศทส. ปิดเว็บไซต์โดยด่วน เจ้าหน้าที่ฯสามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของ ศทส. และแนะนำให้ติดต่อกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

**(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่ม / ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่ม / ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่ม / ฝ่ายที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังกลุ่ม / ฝ่ายที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

**ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน**

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงให้ เจ้าหน้าที่ฯรับข้อร้องเรียนของ ศทส. ทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้ากลุ่ม / ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข / ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข / ปรับปรุงปัญหาที่



ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนใน ศทส. จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของ ศทส. ทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### **(๗) การประสานศูนย์รับข้อมูลร้องเรียน ศทส. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข / ปรับปรุงได้ภายใน ศทส. ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์ข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๑ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อเรียนจากศูนย์รับร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

### **(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้กลุ่ม / ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหากลุ่ม / ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อมูลร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อมูลร้องเรียนของ ศทส. โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

### **(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่ม / ฝ่าย ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของ ศทส. เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของ ศทส. เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

\*\*\*\*\*

**หมายเหตุ :** กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับแต่ให้ส่งให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)