



คู่มือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเสลี่ยม ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต่อมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานใกล้เสี่ยและรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	
แบบฟอร์ม	
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ งานใกล้ชิดรับเรื่องราวจังหวัดทุกข โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม เลขที่ ๓๒๒ หมู่ ๘ ตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจังหวัดทุกข และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

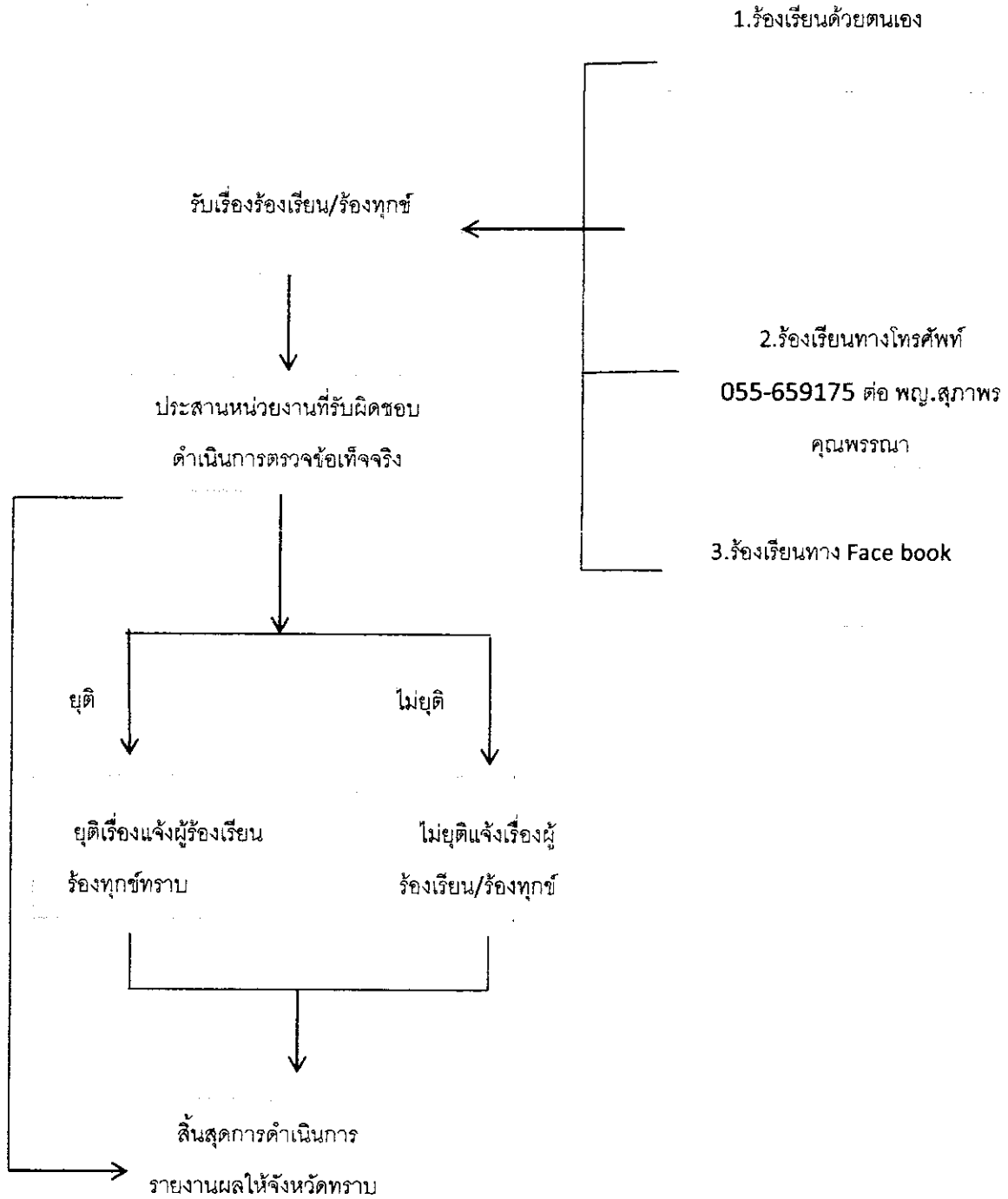
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการบริการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางอื่นๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑.ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

-รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ผู้อำนวยการทราบทุกสัปดาห์

-รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์การต่อไป

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน โดยมีการรายงานผลต่อผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๓.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔.จัดทำโดย

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม หมู่ที่ ๘ ตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๕๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๙-๑๗๕ ต่อ พญ.สุภาพร,คุณพรรณนา

เบอร์โทรสาร ๐๕๕-๖๕๙๔๑๑

เว็บไซต์ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

๑๕.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่ สท.๐๐๓๓๗๐๑/	โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี รายงาน
เรื่อง	
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม	
อ้างถึง ๑.หนังสือ.....ที่...../.....ลงวันที่.....	
๒.....	
สิ่งที่ส่งมาด้วย.....	
.....	
.....	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	
<input type="radio"/> ยุติ <input type="radio"/> ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา.....	
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

หมายเหตุ

- ๑.เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงานความคืบหน้า
- ๒.เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน
- ๓.ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับสุโขทัย
- ๔.การรายงาน หากไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือมีจำนวนน้อย ให้ส่ง Fax โดยหน่วยเก็บตัวจริงไว้
- ๕.กรณีไม่ยุติ ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือระบุว่าไม่สามารถกำหนดได้
- ๖.ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าของเรื่อง

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ๓๒๒ ม.๘ ต.ทุ่งเสลี่ยม
อ.ทุ่งเสลี่ยม จ.สุโขทัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๒)

ที่ทำการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ๓๒๒ ม.๘ ต.ทุ่งเสลี่ยม
อ.ทุ่งเสลี่ยม จ.สุโขทัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....โดยขอ
อ้าง.....เป็นหลักฐาน

ประกอบทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.หนองขาม ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

แบบตอบรับการร้องเรียน

		ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม	
		วันที่	เดือน พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่		เดือน	พ.ศ.
เกี่ยวกับเรื่อง.....			
.....			
.....			
โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เรื่อง เลขที่.....			
ลงวันที่.....และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
๑.-ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน.....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน			
๒.ได้มอบหมายให้.....			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้นหรือ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย โทรศัพท์ ๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
กลุ่มการพยาบาล	๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕ ๐-๕๕๖๕-๙๔๑๑	พญ.สุภาพร ปาสาจะ นางพรรณนา สุยะวิน	๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕ ๐-๕๕๖๕-๙๔๑๑

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
1	<p>บัญชีคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้มีรายละเอียด ที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอน ตามห้วงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่อง - ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง - ช่องทาง ประเภทประเด็นเรื่อง - ผลการดำเนินการเบื้องต้น/ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง/ การดำเนินการเมื่อครบ 15 วัน - ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง 	<p>บัญชีคุม 2 แบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง - ส่วนกลุ่มงานฯ 	<ul style="list-style-type: none"> -รับเรื่องลงบัญชีทันที -เสนอเรื่องภายใน 2 วัน -แจ้งผู้ร้องทราบ -เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชี ส่วนกลาง ก่อนแจกจ่าย ผู้รับผิดชอบเรื่องนำไป ลงบัญชีกลุ่มงานฯอีกครั้ง
2	<p>การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน 10 วัน โดยแนบแบบรายงานไปด้วยทุกเรื่อง 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"> -กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ใช้หนังสือ นำส่ง สั่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ -กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ 	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคุมเฉพาะ
4.	<p>มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง -ซักถาม ทวนความให้ละเอียด -ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา -ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเช่น ด้านกฎหมาย -สอบถามความพึงพอใจ -ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ -ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไข ปัญหา 	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> -หักทายยิ้มแจ่มใส -แสดงความเป็นกันเอง -บริการน้ำดื่ม
5.	<p>การยุติเรื่อง ต้อง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -ลงในบัญชีคุมส่วนบุคคล หรือกลุ่มงาน -ลงในบัญชีคุมส่วนกลาง -แจ้งผู้ร้องทราบ 	<p>การยุติเรื่อง 7 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี</p>	<ul style="list-style-type: none"> -การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
7.	<p>การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะ รวมทั้งเพิ่มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้มใหม่</p>		

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ทำเนิการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ทำเนิการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ทำเนิการแล้ว 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 ก็ให้ระบุข้อมูลบุตรรวม 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.....

ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน



โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
 ร่วมขับเคลื่อนนโยบายกระทรวงสาธารณสุข
 วิทยพัฒน์ : บริการที่มีคุณภาพ ประสานสัมพันธ์ ที่รักใคร่ของหัวใจ
 ทุ่งเสลี่ยมสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม อ.ทุ่งเสลี่ยม จ.สุโขทัย
 มีเตียง 27 เตียง คน * 26 คนกำลังศึกษา

ประกาศโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
 เดือน พฤศจิกายน 2565
 เปิดให้บริการนิ่ววัดชัยโตวัด - 19
 เข็มที่ 1, เข็มที่ 2, เข็มที่ 3 และเข็มที่ 4
 วันศุกร์ที่ 4 พฤศจิกายน 2565
 และวันศุกร์ที่ 25 พฤศจิกายน 2565
 12.00 น.

ประกาศโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
 เดือน ตุลาคม 2565
 เปิดให้บริการนิ่ววัดชัยโตวัด - 3
 เข็มที่ 1, เข็มที่ 2, เข็มที่ 3 และเข็มที่ 4
 วันศุกร์ที่ 7 ตุลาคม 2565
 และวันศุกร์ที่ 21 ตุลาคม 2565
 เวลา 08.30 - 12.00 น.