

คู่มือปฏิบัติต้งาน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ชื่อหนังสือ : คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ปรึกษา

นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

จัดทำโดย

นางสาวณิชาภัทร เทพพิทักษ์ นิติกรปฏิบัติการ

นางสาวศิริรัตน์ พิบูลย์ศิลป์ นิติกร

จัดพิมพ์โดย

กลุ่มงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ออกแบบปกโดย : กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

จำนวนพิมพ์ : ๗๕ เล่ม

สถานที่พิมพ์

บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด

๑๕๘/๓ ซ.ยาสูบ ๑ ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนสถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ฯลฯ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

มีนาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่

๑	บทนำ	๑
๑.๑	หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๑.๓	การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑
๑.๔	ขอบเขต	๒
๑.๕	สถานที่ตั้ง	๒
๑.๖	หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๒	ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๒.๑	คำจำกัดความ	๓
๒.๒	ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
๒.๓	ช่องทางการร้องเรียน	๔
๒.๔	ขั้นตอนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๓	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๓.๑	แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘

บทที่

หน้า

๓.๒	ขั้นตอนการดำเนินการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๓.๓	สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑๐
๔	ระบบจัดการซื้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	๑๑
๔.๑	การเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑๑
๔.๒	การเข้าสู่หน้าจอรระบบเมนูแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (สำหรับประชาชน)	๑๓
๔.๓	การเข้าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (สำหรับเจ้าหน้าที่)	๑๗
๔.๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการจัดการซื้อร้องเรียน (สำหรับ Admin)	๒๗

ภาคผนวก

	แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๓๕
--	---	----

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรม สนับสนุนบริการสุขภาพสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่น พร้อมทั้งวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๑.๓ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๑.๔ ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการต่อไป

๑.๕ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือให้คำปรึกษาเบื้องต้น แล้วลงทะเบียนในระบบ www.crm.hss.moph.go.th หรือพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผลการตรวจสอบข้อมูล/การดำเนินคดี) รับแจ้งการตอบกลับการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบ www.crm.hss.moph.go.th สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน จัดทำบทวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหา หาสาเหตุเพื่อนำสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและรายงานผู้บริหารต่อไป

บทที่ ๒

ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

“ระบบ CRM” ย่อมาจาก Customer Relationship Management หมายถึง ระบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีหลักการ เพื่อสรรหาวิธีที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑.๑ พบความบกพร่องของมาตรฐานการรักษาพยาบาล

๑.๒ พบความบกพร่องของมาตรฐานเครื่องมือแพทย์

๑.๓ พบปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการสถานพยาบาลเอกชน หรือสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ

๑.๔ ได้รับความเดือดร้อนจากค่ารักษาพยาบาลที่ไม่เป็นธรรมในสถานพยาบาลเอกชน

๑.๕ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต (UCEP) หรือกรณีการเข้ารับการรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในโรงพยาบาลเอกชน

๑.๖ พบการโฆษณาสถานพยาบาลเอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่โอ้อวด หลอกลวง เกินจริง หรือทำให้เข้าใจผิดไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด

๑.๗ พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและการประพัตดินที่ไม่เหมาะสมของอาสาสมัคร
สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

๑.๘ พบการเปิดให้บริการของสถานพยาบาลเอกชนเถื่อน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเถื่อน
เช่น ไม่มีใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๑.๙ พบการให้บริการของหมอเถื่อน/หมอนวดเถื่อน/บริการแอบแฝง เช่น ไม่มีใบอนุญาตเป็น
ผู้ให้บริการ นวดแอบแฝง

๑.๑๐ พบการกระทำผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยี
ช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ (อุ้มบุญ)

๑.๑๑ พบการเปิดให้บริการของกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงที่ไม่มีใบอนุญาต
ให้ประกอบกิจการหรือไม่มีมาตรฐานในด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ

๑.๑๒ พบการทุจริต และประพัตติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในกรมสนับสนุน
บริการสุขภาพ

๒.๓ ช่องทางการร้องเรียน

ส่วนกลาง

(๑) สายด่วนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ Call center ๑๔๒๖

(๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร ๐๒ ๑๙๓ ๗๐๕๗

(๓) ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วน ๑๑๑๑

(๔) E-mail : crmhss.moph@gmail.com

(๕) Website : www.crm.hss.moph.go.th

(๖) Facebook : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สบส. กระทรวงสาธารณสุข

(๗) ไปรษณีย์ ส่งเอกสารมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๘๘/๔๔
ซอยสาธารณสุข ๘ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

(๘) มาด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวง
สาธารณสุข

ส่วนภูมิภาค

แจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ หรือ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัด ณ สถานพยาบาล หรือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่ตั้งอยู่

๒.๔ ขั้นตอนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือ ร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail , Facebook) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้
 (๒) สอบถามข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น โดยผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งข้อมูลสำคัญ เพื่อบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง
- ปัญหาในการกระทำความผิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- สาเหตุการกระทำความผิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- พฤติการณ์การกระทำความผิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- สถานที่การกระทำความผิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ช่วงเวลาการกระทำความผิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- มีกระทำความผิด การทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร

(๓) สอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและแจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีเรียกค่ารักษาพยาบาลคืน) และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มายัง E-mail หรือ Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๔) หากผู้ร้องไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นกรณี “แจ้งเบาะแส” พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าจะไม่มีการแจ้งการตอบกลับผลการดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้งและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๕) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนดไว้โดยย่อ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ CRM ไปยังสำนัก/กอง ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(๖) แจ้งผลการดำเนินการโดยการตอบรับเบื้องต้นผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องติดต่อมา อาทิเช่น E-mail หรือ Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

- **กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนของผู้ร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีเรียกค่ารักษาพยาบาลคืน) และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน

(๕) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อพร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ CRM ไปยังสำนัก/กอง ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(๖) แจ้งผลการดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือตอบรับเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

- **กรณีร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานอื่น ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้**

(๑) ลงรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณ พร้อมทั้งเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด เพื่อสรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความไปยังหัวหน้าส่วนราชการของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๓๐ - ๙๐ วันทำการ

(๔) หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือให้แก่ผู้ร้องและศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการยุติเรื่อง

- กรณีร้องเรียนสถานพยาบาลหรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในต่างจังหวัดผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail, Facebook) หรือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็นว่าเหตุการณ์เกิดขึ้น ณ จังหวัดใด

(๒) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับควบคุมกำกับดูแลสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๙ ภายในเขตจังหวัดให้กับผู้ร้องทราบเพื่อความสะดวกในการร้องเรียนของผู้ร้อง พร้อมให้รายละเอียดการติดต่อสำนักงานสาธารณสุขในจังหวัดนั้นๆ

(๓) หากผู้ร้องประสงค์จะร้องเรียนกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนพร้อมแนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน แล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ CRM ไปยังศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(๔) หน่วยงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวจัดทำหนังสือประสานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ควบคุมกำกับดูแลสถานพยาบาลหรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่นั้นๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

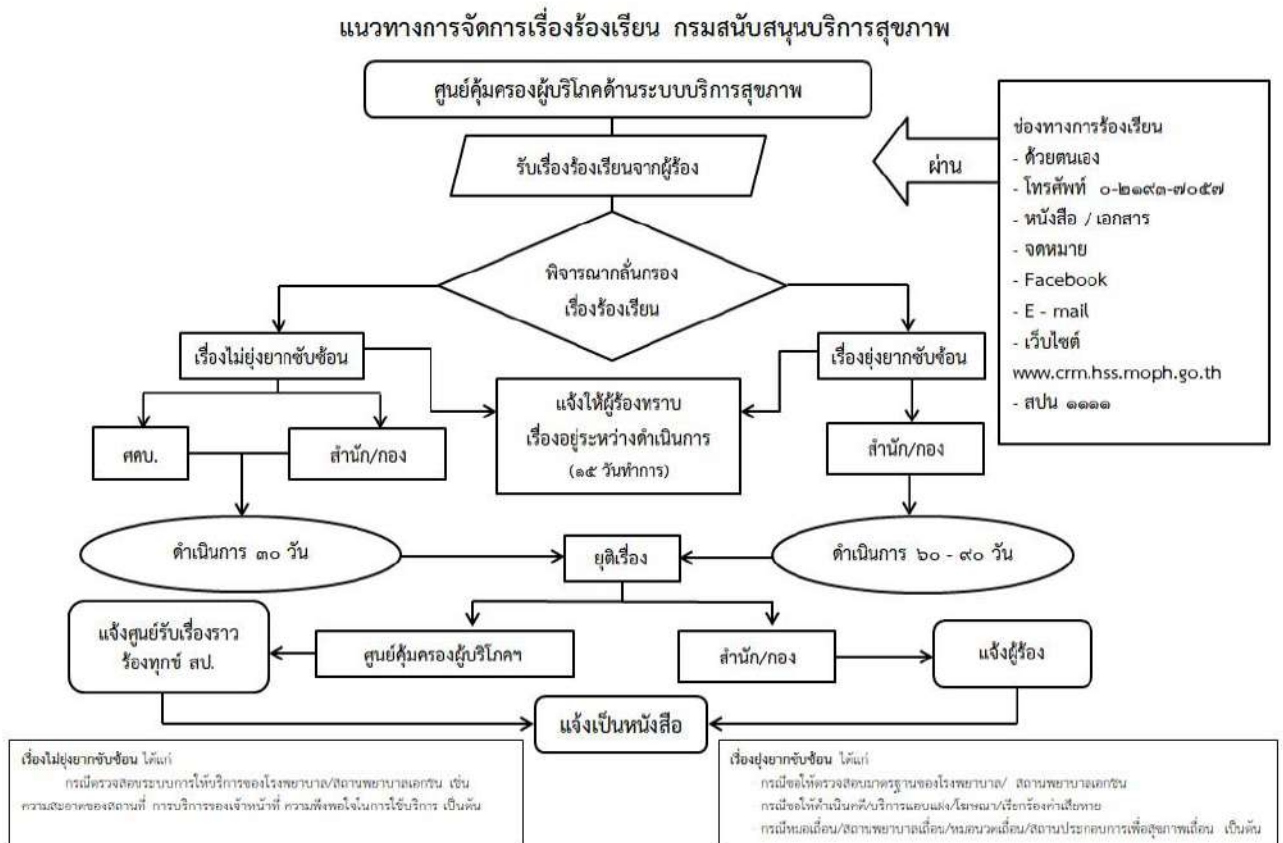
(๕) หน่วยงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งผลการดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือให้แก่ผู้ร้องและศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการยุติเรื่อง

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๙๓ ๗๐๕๗ (ในวันและเวลาราชการ)

บทที่ ๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ แผนผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน



๓.๒ ขั้นตอนการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๘ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนผ่านทางช่องทางต่างๆ จำนวน ๘ ช่องทาง

ขั้นตอนที่ ๒ พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่

- กรณีตรวจสอบระบบการให้บริการของโรงพยาบาล/สถานพยาบาลเอกชน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นต้น

(๒) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่

- กรณีขอให้ตรวจสอบมาตรฐานของโรงพยาบาล/สถานพยาบาลเอกชน

- กรณีขอให้ดำเนินคดี/บริการแอมบ่ง/โฆษณา/เรียกร้องค่าเสียหาย

- กรณีหมอเถื่อน/สถานพยาบาลเถื่อน/หมอนวดเถื่อน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเถื่อน

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบการรับเรื่องร้องเรียน (ระบบ CRM) ให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องโดยตรง

(๒) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ การแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น

แจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้นถึงขั้นตอน หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีการตอบกลับผู้ร้องภายใน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก เพื่อแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นประเด็นที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการระบบการให้บริการของสถานพยาบาลเอกชนและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สามารถกระทำการให้ได้ข้อยุติในระยะเวลา ๓๐ วันทำการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนยุ่งยากซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติ ๖๐ - ๙๐ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อยุติเรื่อง และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะสามารถเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

ขั้นตอนที่ ๗ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะติดตามเรื่องเป็นหนังสือ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๓.๓ สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๒	พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งต่อเรื่องร้องเรียน		
ขั้นตอนที่ ๔	การแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๕	การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓๐ - ๙๐ วันทำการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๖	การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๘	การรวบรวมข้อมูล	๗ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

บทที่ ๔

ระบบจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ในอนาคตผู้ร้องเรียนอาจสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ ซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ โดยรายละเอียดของระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการใช้งานไว้ดังนี้

๔.๑ การเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สามารถเข้าสู่ระบบได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

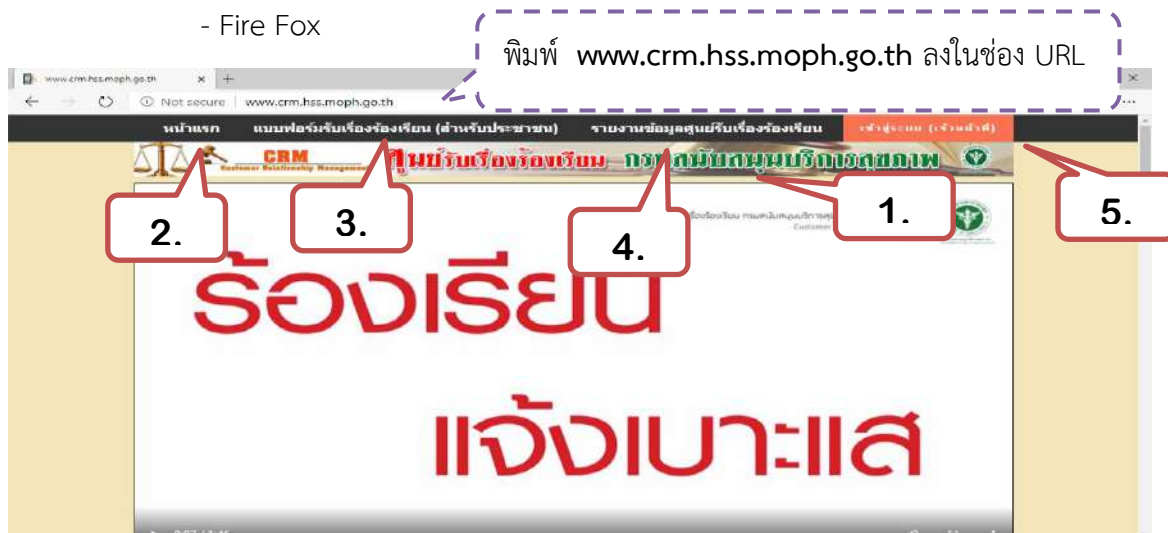
๑. เข้าสู่ระบบผ่านทาง Website กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ www.hss.moph.go.th

โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบวงกลมด้านล่างตัวหนังสือสีม่วง เขียนว่า “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” จะปรากฏลิ้งค์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



๒. เข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านหน้า Web browser www.crm.hss.moph.go.th/ ซึ่งระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ออกแบบมาให้สามารถปฏิบัติงานได้กับ Browser ต่างๆ ได้ดังนี้

- Internet Explorer
- Chrome
- Fire Fox




ส่วนประกอบต่างๆ ของหน้า Website ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๑. โลโก้ และข้อความแสดงชื่อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ”
๒. เมนู “หน้าแรก” สำหรับให้เจ้าหน้าที่ หรือประชาชนผู้เข้าใช้บริการ สามารถกดกลับมาหน้าแรกได้ หลังจากที่เข้าใช้ในเมนูอื่นๆ โดยในเมนูนี้ จะมีการประชาสัมพันธ์ถึงเบอร์ Call Center ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ที่อยู่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และสาระนั้นๆ
๓. เมนู “แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (สำหรับประชาชน)” เป็นช่องทางสำหรับให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยเมื่อคลิกเข้าสู่ระบบแล้ว ประชาชนที่มีความประสงค์ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดลงในช่องตามลำดับ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๔. เมนู “รายงานข้อมูลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” สำหรับตรวจเช็คจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาภายในระบบว่าแต่ละประเภทของเรื่องร้องเรียน มีจำนวนกี่เรื่อง
๕. เมนู “เข้าสู่ระบบ” เมนูนี้ ผู้ที่จะสามารถเข้าระบบได้ ต้องมีรหัสเท่านั้น โดยหมายถึงบุคคลดังต่อไปนี้
 - เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงานการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้แต่งตั้ง

๔.๒ การเข้าสู่หน้าจอรระบบเมนู แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (สำหรับประชาชน)

เมื่อประชาชนผู้เข้าใช้บริการเข้าสู่หน้าหลักของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพแล้ว จะต้องคลิกไปที่เมนู **“แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (สำหรับประชาชน)”** จากนั้นจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่แสดงด้านล่างนี้



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

1. หากท่านต้องการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ในช่องทางที่มีเครื่องหมาย * ท่านต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และรายงานผลให้ท่านทราบต่อไป
2. หากท่านไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน กรุณาเลือกหัวข้อ “ข้อเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส” ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ โดยทางกรมจะไม่มีทางแจ้งการลงกลับผลการดำเนินการแต่อย่างใด
3. ต้องเป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพช่วยเหลือหรือชี้แจงความเคลือบแคลง ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมฯ โดยตรง ซึ่งเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรียกร้องคำรักษาพยาบาลกรณีการเข้ารับการรักษา COVID-19 ใน โรงพยาบาลเอกชน
 - พบความบกพร่องของมาตรฐานการรักษายาบาลของ สถานพยาบาลเอกชน
 - พบความบกพร่องของมาตรฐานเครื่องมือแพทย์
 - พบปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการ สถานพยาบาลเอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ร้านนวดหรือสปา)
 - ได้รับความเดือดร้อนจากคำรักษาพยาบาลใน สถานพยาบาลเอกชน ที่ไม่เป็นธรรม
 - ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต (UCEP) ใน สถานพยาบาลเอกชน
 - พบการโฆษณา สถานพยาบาลเอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่โอ้อวด หลอกลวง เกินจริง หรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะโฆษณาโดยวิธีใด
 - พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและการประพฤติดนที่ไม่น่าเหมาะสม ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)
 - พบการเปิดให้บริการของสถานพยาบาลเอกชนเดือน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเดือน เช่น ไม่มีใบอนุญาต
 - พบการให้บริการของหมอเถื่อน/หมอนวดเถื่อน/บริการแอบแฝง
 - พบการกระทำผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ (อุมบุญ)
 - พบการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน ชั่งใจจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวไว้ในข้อที่ 1 ขึ้นจะยุติเรื่องทันที
5. เรื่องร้องเรียนที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้เสียหาย ไม่ได้เป็นทายาทโดยธรรมที่ร้องเรียนแทน หรือไม่ได้รับมอบอำนาจ จากผู้เสียหายโดยตรง จะยุติเรื่องทันที

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ขึ้นเรื่องเรียนต่อกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ยอมรับ

๑. ประชาชนผู้เข้าใช้บริการต้องอ่านเงื่อนไข ข้อตกลงในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส / ข้อเสนอแนะ และจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อได้อ่านและทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว บุคคลภายนอก หรือประชาชนจะต้องคลิกเครื่องหมายถูกที่ช่องสี่เหลี่ยม และคลิกที่กล่องข้อความ **“ยอมรับ”**

๒. เมื่อคลิก **“ยอมรับ”** จะปรากฏหน้าจอให้ประชาชนผู้เข้าใช้บริการเลือกประเภทของการแจ้งเรื่องร้องเรียนว่าจะทำการร้องเรียน - ร้องทุกข์ หรือ ข้อเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส ปรากฏหน้าจอดังรูปที่แสดงด้านล่างนี้

The screenshot shows the top navigation bar with the CRM logo and the text 'ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ'. Below the navigation bar is the Department of Health Service Support logo and name. The main content area displays a dropdown menu with the following options: 'ร้องเรียน - ร้องทุกข์' and 'ข้อเสนอแนะ / แจ้งเบาะแส'.

- เมื่อประชาชนผู้เข้าใช้บริการคลิกที่เมนู **“ร้องเรียน - ร้องทุกข์”** จะปรากฏหน้าจอให้กรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบฟอร์มด้านล่างนี้ โดยต้องกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่ระบบได้กำหนดไว้

The screenshot shows the 'แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน' (Complaint Form) with the following fields and options:

- ประเภทเรื่องร้องเรียน:
- วันที่รับเรื่อง:
- เลขที่รับ:
- วัน เดือน ปีเกิด:
- สำนักงาน:
- ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน:
- เลขบัตรประจำตัวประชาชน:
- เพศ: ชาย หญิง
- ที่อยู่ปัจจุบัน/ที่สามารถติดต่อได้:
- จังหวัด:
- เลือกพื้นที่ตำบล:
- เลือกพื้นที่อำเภอ:
- รหัสไปรษณีย์:
- โทรศัพท์: ต่อ
- โทรศัพท์มือถือ:
- Email:
- ชื่อบุคคล/สถานพยาบาลเอกชน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ถูกร้องเรียน:

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน :

เรื่อง :

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :

วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน :

กรณีรับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทน *โปรดแนบไฟล์หนังสือมอบอำนาจ

หลักฐานประกอบการร้องเรียน

หนังสือมอบอำนาจ

สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน / ผู้ร้องเรียนแทน *


ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย โปรดแนบภาพถ่ายประกอบ)

สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีเรียกค่ารักษาพยาบาลคืน)

เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ หากระบบฯ ไม่ยอมให้คลิก “บันทึกข้อมูล” แสดงว่าผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดตามเครื่องหมาย * ยังไม่ครบถ้วน หากกรอกรายละเอียดครบถ้วนตามที่ระบบได้กำหนดไว้แล้ว จากนั้นคลิก เลือกลงข้อความ “บันทึกข้อมูล” อีกครั้ง

- เมื่อประชาชนผู้เข้าใช้บริการคลิกที่เมนู **“แจ้งเบาะแส – เสนอแนะ”** จะปรากฏหน้าจอให้กรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบฟอร์มด้านล่างนี้ โดยต้องกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่ระบบได้กำหนดไว้


กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

แบบฟอร์มข้อเสนอนแนะ / แจ้งเบาะแส

โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

ประเภท:

ชื่อบุคคล/สถานพยาบาลเอกชน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
ที่ต้องการให้ข้อเสนอนแนะ หรือกระทำผิด :

เรื่องที่ต้องการให้ข้อเสนอนแนะ หรือ แจ้งเบาะแส :

รายละเอียดของการกระทำผิด :

วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน :

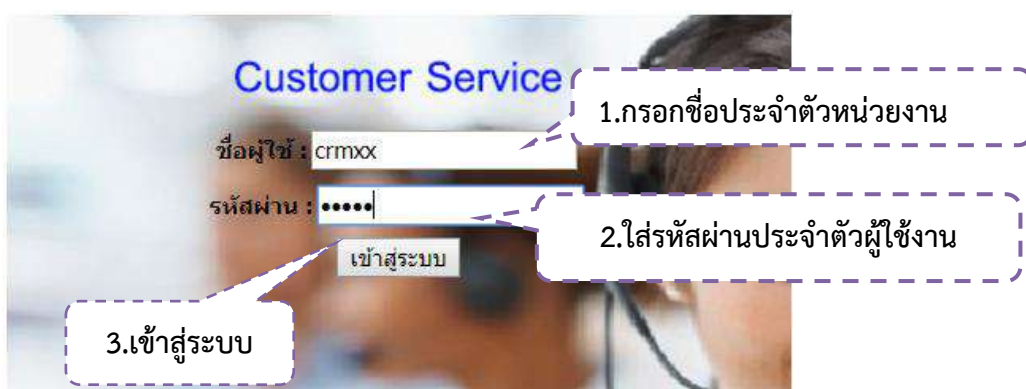
หลักฐานที่เกี่ยวข้อง*
(เช่น ภาพถ่าย, ข้อมูลที่คุยกับผู้กระทำผิด)

๓. เมื่อคลิก **“บันทึกข้อมูล”** หรือ **“ส่งข้อมูล”** เรียบร้อยแล้ว ระบบจะบันทึกข้อมูลและส่งเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอนแนะ / แจ้งเบาะแสดังกล่าว ไปยังระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ให้ประชาชนผู้เข้าใช้บริการเก็บรหัสของเลขที่รับเรื่องไว้ เพื่อนำมาติดตามความคืบหน้าของผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ผู้ร้องเรียนต้องจดและจำรหัสดังกล่าวไว้ โดยสามารถติดตามความคืบหน้าผ่านทาง Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๕๗ จากนั้นให้ประชาชนผู้เข้าใช้บริการแจ้งเลขที่รับเรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบเรื่องดังกล่าวและแจ้งให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ

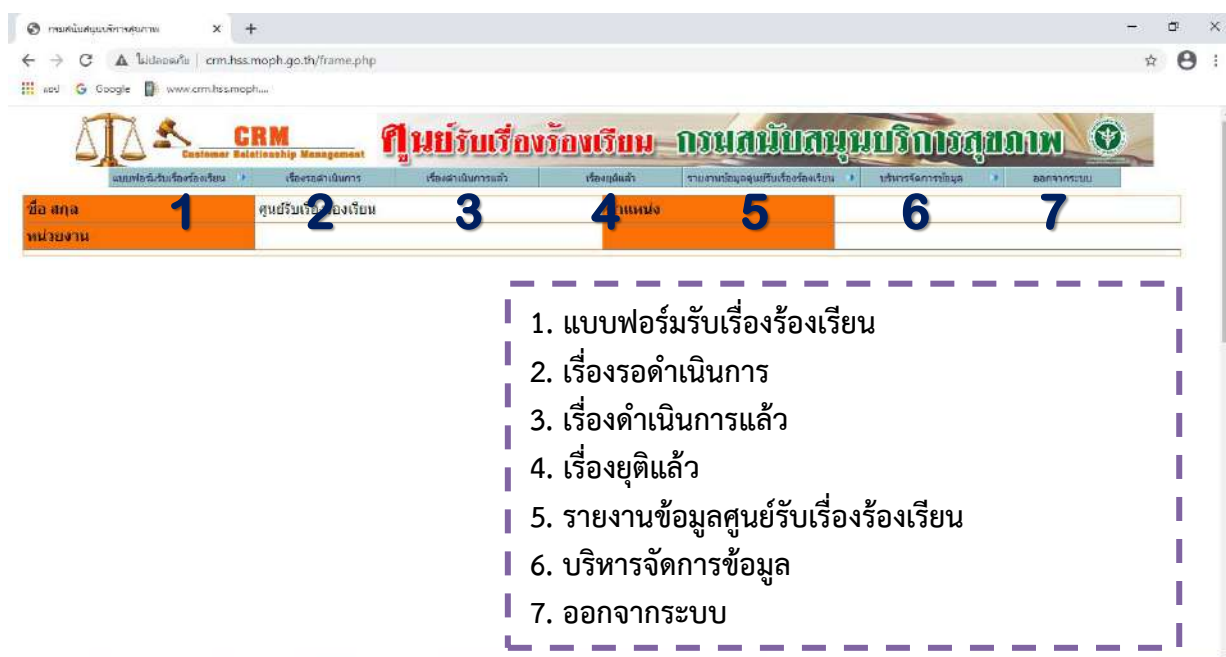
๔.๓ การเข้าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑. ระบบแสดงหน้าจอตั้งภาพด้านล่าง คลิกเลือกเมนู “เข้าสู่ระบบ (สำหรับเจ้าหน้าที่)” สำหรับเจ้าหน้าที่ (Admin) ผู้รับเรื่องร้องเรียน เป็นการเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น โดยในการบันทึกฐานข้อมูลลงในระบบ www.crm.hss.moph.go.th เมื่อคลิกเข้าสู่ระบบแล้ว จะมีหน้าต่างแสดงขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายกรอกรหัสประจำตัวผู้ใช้งานในระบบ โดยหน้าจอจะแสดงดังภาพด้านล่างนี้



๒. เมื่อคลิกเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว หน้าจอจะแสดงดังภาพด้านล่างนี้



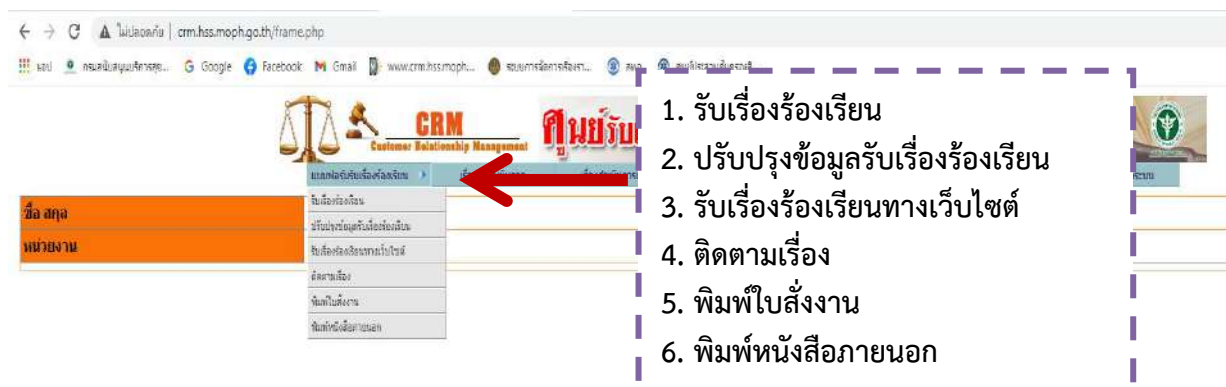
1. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
2. เรื่องรอดำเนินการ
3. เรื่องดำเนินการแล้ว
4. เรื่องยุติแล้ว
5. รายงานข้อมูลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
6. บริหารจัดการข้อมูล
7. ออกจากระบบ

เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน

๑. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อคลิกช่องแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน จะมีเมนูย่อยแสดงข้อมูลรายการเพื่อให้เลือกทำรายการแต่ละหัวข้อ จำนวน ๖ รายการ ดังนี้

- ๑.๑ เมนู “รับเรื่องร้องเรียน”
 - ๑.๒ เมนู “ปรับปรุงข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน”
 - ๑.๓ เมนู “รับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์”
 - ๑.๔ เมนู “ติดตามเรื่อง”
 - ๑.๕ เมนู “พิมพ์ใบสั่งงาน”
 - ๑.๖ เมนู “พิมพ์หนังสือภายนอก”
- รายละเอียดปรากฏดังภาพด้านล่างนี้



๑.๑ เมนู “รับเรื่องร้องเรียน”

แสดงรายละเอียดการกรอกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องตามหัวข้อต่างๆ ตามลำดับ เพื่อบันทึกข้อมูลในระบบและดำเนินการส่งเรื่องราวร้องเรียนให้กับผู้รับผิดชอบในส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏดังภาพด้านล่างนี้

1. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียน

2. กรอกชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

3. กรอกชื่อและที่อยู่หน่วยงานที่ถูกเรื่องร้องเรียน

4. เลือกประเภทการประกอบกิจการที่ถูกร้องเรียน

5. กรอกรายละเอียดข้อมูลของผู้ร้องในข้อ 7-12 ให้ครบถ้วน

6. แนบไฟล์เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน

7. เลือกช่องทางการร้องเรียนของผู้ร้อง

8. เลือกระยะเวลาการดำเนินการตามลักษณะของเรื่องร้องเรียนไม่ยุ่งยาก/ยุ่งยากซับซ้อน

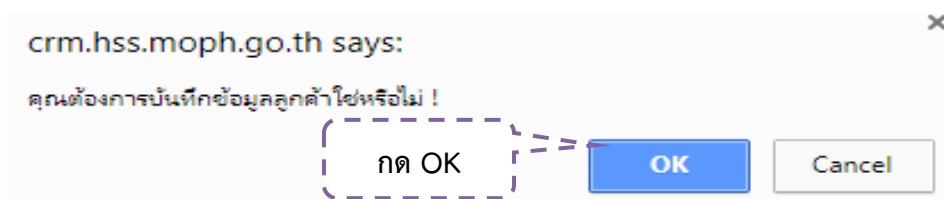
9. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

10. คลิกเลือกชื่อAdminของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

11. กดบันทึกข้อมูล

หมายเหตุ : ถ้าไม่บันทึกข้อมูล ข้อมูลจะไม่ปรากฏในระบบรับเรื่องร้องเรียน

- เมื่อกดบันทึกข้อมูล ระบบจะแสดงขึ้นดังนี้ ให้เลือกตอบ OK ดังภาพที่ ๑ และภาพที่ ๒



๑.๔ เมนู “ติดตามเรื่อง”

เมื่อบันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน ระบบจะทำการจัดเก็บบันทึกข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถกดติดตามรายละเอียดของเรื่องโดยกรอกเลขรับเรื่องร้องเรียนเพื่อติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ดังภาพด้านล่างนี้

The screenshot shows the CRM system interface. At the top, there is a navigation bar with the text "CRM" and "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ". Below this is a search bar and a table of complaints. The table has columns for "เลขที่รับ", "ประเภท", "ชื่อหน่วยงานบุคคล", "คดี", "เรื่อง", "วันที่รับเรื่อง", "แจ้งผลภายนอก", "สถานะ", "รายละเอียด", and "ติดตามงาน". A dropdown menu is open over the "คดี" column, with "ติดตามเรื่อง" highlighted. Two callout boxes with dashed purple borders point to the "ติดตามเรื่อง" menu item and the "คดี" column header.

1. คลิกเมนู “ติดตามเรื่อง”

2. กรอกเลขรับเรื่องร้องเรียนเพื่อค้นหา

ระบบจะปรากฏเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ โดยจะแจ้งสถานะด้วย สีเหลือง สีส้ม สีแดง และสีเขียว รายละเอียดดังนี้

- สีเหลือง หมายถึง เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ ตั้งแต่รับเรื่อง – ๖๐ วัน
- สีส้ม หมายถึง เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ ตั้งแต่ ๖๑ – ๙๐ วัน
- สีแดง หมายถึง เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ ตั้งแต่ ๙๑ วันขึ้นไป
- สีเขียว หมายถึง เรื่องยุติแล้ว

สำหรับช่องสถานะ เพื่อช่วยในการติดตามเรื่อง และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบว่า มีเรื่องรอดำเนินการอยู่ในระบบ และเรื่องที่ยุติ โดยจะปรากฏในช่องสถานะเป็นสีต่างๆ ตามที่กำหนด ดังภาพด้านล่างนี้

The image shows a horizontal bar with four colored segments representing complaint statuses: green for "เรื่องที่ยุติแล้ว", yellow for "กำลังดำเนินการ(60วัน)", orange for "กำลังดำเนินการ(61-90วัน)", and red for "เรื่องที่ไม่ส่งมอบเวลา(91วันขึ้นไป)". Below this is a card for a specific complaint case.

แจ้งเบาะแส ตรวจสอบการโฆษณาของสถานพยาบาล

2021-03-05

รหัสร้องเรียน: 64006563

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: กองกฎหมาย

ผู้ร้องไม่ประสงค์ออกนาม ขอแจ้งเบาะแสด้านช่องทางเพจ Facebook ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ แจ้งว่าพบเห็นการโฆษณาที่ไม่เหมาะสมออกไปทางของวารสารของ The Boss Clinic (เดอะบอสคลินิก) ผ่าน Twitter ชื่อว่า เดอะบอสคลินิก (@thebossclinic) จึงขอแจ้งดำเนินการตรวจสอบการโฆษณาของสถานพยาบาลดังกล่าว

สถานะสีเหลือง หมายถึง เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ ตั้งแต่รับเรื่อง - ๖๐ วัน และสามารถทราบรายละเอียดของเรื่องนั้นๆ ได้ โดยกดที่ช่อง “รายละเอียด”

เลขที่รับ	ประเภท	ชื่อ/หน่วยงานบุคคล	จังหวัด	ติดต่อผ่าน	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	แจ้งผลภายนอก	สถานะ	รายละเอียด	ติดตามงาน
64006145	23	กองกฎหมาย ศาลาขวัญ เมือง นนทบุรี	นนทบุรี	169/122 หมู่ที่ 5 ตำบลห้วยกระปี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	ตรวจสอบมาตรฐานการคัดกรอง และการเลือกโรค COVID-19	2021-01-06		●	ปิด	ติดตามงาน
64006145	สง 2021-01-06	รายละเอียด การเลือกโรค COVID-19	ส่งใบสั่งงานเมื่อ 11:59:15	ผู้ส่งเรื่อง	นางสาววิไลธิดา รังสี (ผู้ร้อง) ขอร้องเรียนโรงพยาบาลกรุงเทพเจ้าพระยา และโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี เนื่องจากผู้ร้องมีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยที่ติดเชื้อโควิด จึงเดินทางไปตรวจ คัดกรองหาเชื้อที่โรงพยาบาลกรุงเทพเจ้าพระยา ทางโรงพยาบาลฯ แจ้งให้ผู้ร้องเดินทางไปตรวจที่สาธารณสุขจังหวัด จะได้รับการตรวจฟรี แต่สาธารณสุขจังหวัดไม่ดำเนินการตรวจ โดยให้เหตุผลว่าผู้ร้องใกล้ชิดและมีวงจรร่วมกับผู้ป่วยโดยตรง ผู้ร้องจึงเดินทางไปตรวจที่โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี และได้สอบถามเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเกี่ยวกับกรณีของผู้ร้อง เจ้าหน้าที่แจ้งว่า สดท้ายต้องส่งชื่อไปสาธารณสุขเขตฯ และผู้ร้องต้องเป็นชื่อออกใบคำขออนุญาตจากสาธารณสุข COVID-19 ผู้ร้องมีความสงสัยว่าในกรณีนี้ถ้าจะตรวจแบบเสียเงินเอง ทางโรงพยาบาลก็ควรบริการให้หรือไม่ หรือมีมาตรการใดที่เข้มงวดกว่าในกรณีเดิมที่จะส่งไปตรวจที่สาธารณสุขเช่นกัน จึงขอร้องเรียนมาเพื่อต้องการให้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย	ผู้รับ	สถานะ	นางสาวเสาวลักษณ์ ปัญญาละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
64006118	1	กองกฎหมาย ศาลาขวัญ เมือง นนทบุรี	นนทบุรี	49/256 ต.แจ้งวัฒนะ ด.บางตลาด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120	ขอให้สถานพยาบาลรับผิดชอบค่าความเสียหาย	2021-01-04		●	รายละเอียด	ติดตามงาน
64006116	7	กองกฎหมาย ศาลาขวัญ เมือง นนทบุรี	ไม่เปิดเผยข้อมูล	ไม่เปิดเผยข้อมูล	แจ้งเบาะแส ตรวจสอบการโฆษณาของสถานพยาบาล	2021-01-04		●	รายละเอียด	ติดตามงาน

สถานะสีส้ม หมายถึง เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ ตั้งแต่ ๖๑ - ๙๐ วัน และสามารถทราบรายละเอียดของเรื่องนั้นๆ ได้ โดยกดที่ช่อง “รายละเอียด”

เลขที่รับ	ประเภท	ชื่อ/หน่วยงานบุคคล	จังหวัด	ติดต่อผ่าน	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	แจ้งผลภายนอก	สถานะ	รายละเอียด	ติดตามงาน
63005916	22	กองกฎหมาย ศาลาขวัญ เมือง นนทบุรี	กรุงเทพมหานคร	833/1 โฉนดถนนโคลาซาน แขวง บางนา เขตบางนา กทม. 10260	ร้องเรียนการเรียกเก็บเงินในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต 72 ชั่วโมง	2020-12-21		●	ปิด	ติดตามงาน
63005916	สง 2020-12-21	รายละเอียด การเรียกเก็บเงินในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต 72 ชั่วโมง	ส่งใบสั่งงานเมื่อ 09:45:58	ผู้ส่งเรื่อง	นางสาวสุวิภาภรณ์ ร่มขันธ์ (ผู้ร้อง) ขอร้องเรียนโรงพยาบาลศิริราช เนื่องจาก โรงพยาบาลฯ เรียกเก็บค่าบริการพยาบาลเป็นเงินจำนวน 22,140 บาท (สองหมื่นสองพันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน) ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าค่าบริการของผู้ร้องเข้าค่ายเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต จึงขอร้องเรียนเพื่อขอเงินจำนวนดังกล่าวคืน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย หมายเลข : เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2563 ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในเว็บของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ไม่พบว่ามีกรณีข้อมูลจากโรงพยาบาลศิริราช	ผู้รับ	สถานะ	นางสาวเสาวลักษณ์ ปัญญาละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
63005897	22	กองกฎหมาย ศาลาขวัญ เมือง นนทบุรี	กรุงเทพมหานคร	97 ซอยโชคชัย 4 ซอย 84 ถนนโชคชัย 4 แขวงลาดพร้าว เขต ลาดพร้าว กรุงเทพฯ	ขอใช้สิทธิเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต 72 ชั่วโมง และขอคัดรักษาพยาบาลคืน	2020-12-18		●	รายละเอียด	ติดตามงาน
63005894	24	กองกฎหมาย ศาลาขวัญ เมือง นนทบุรี	กรุงเทพมหานคร	255/34 ซอยลาดพร้าว 80 แยก 22 รังทองหลวง กทม. 10310	ตรวจสอบโรงพยาบาลลาดพร้าว	2020-12-18		●	รายละเอียด	ติดตามงาน
63005891	1	กองกฎหมาย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	กรุงเทพมหานคร	บ้านเลขที่ 131/781 หมู่ 6 ถนนพรรามที่ 2(62)แยก 1-5 แขวง	ร้องเรียนคดีนิทรมอนวิภาเวชกรรม	2020-12-18		●	รายละเอียด	ติดตามงาน

สถานะสีแดง หมายถึง เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ ตั้งแต่ ๙๑ วันขึ้นไป และสามารถทราบ รายละเอียดของเรื่องนี้ได้ โดยกดที่ช่อง “รายละเอียด”


เลขที่รับ	ประเภท	ชื่อหน่วยงาน/บุคคล	จังหวัด	ติดต่อผ่าน	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	แจ้งผลภายนอก	สถานะ	รายละเอียด	ติดตามงาน
63005431	5	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 ตลาดขวัญ เมือง นนทบุรี	กรุงเทพมหานคร	13/20 หมู่บ้านเนินหิน ซ. 1/1 ถ. กาญจนาภิเษก แขวงบางไผ่ เขตบางแค กทม.	ร้องเรียนเมดิเรน คลินิก (mediren clinic)	2020-10-27		●	ปิด	ติดตามงาน
63005431	2020-10-27	ร้องเรียนเมดิเรน คลินิก (mediren clinic)	2020-10-27 01:32-09	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	นายจงสิทธิ์ กิจธนาจลชัย ผู้ร้องผ่านช่องทาง Facebook ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ต้องการร้องเรียนเมดิเรน คลินิก (mediren clinic) รายละเอียดตามเอกสารแนบ				นางสาวสุดา รัตน์ เหมรัตน์	รอรับเรื่อง
63005429	22	กองกฎหมาย ตลาดขวัญ เมือง นนทบุรี	กรุงเทพมหานคร	109/119 ซ. พระยาสุเรนทร์ 35 แขวง บางชัน เขตคลองสามวา กทม. 10510	ขอเรียกค่ารักษาพยาบาลคืนจากโรงพยาบาลสินแพทย์ รามอินทรา	2020-10-27		●	ปิด	ติดตามงาน
63005429	2020-10-27	ขอเรียกค่ารักษาพยาบาลคืนจากโรงพยาบาลสินแพทย์ รามอินทรา	2020-10-27 09:09-08	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	น.ส.จิรัชภัฏภัทรนิษฐ์ รุ่งเทพนางสนิมหา วิชาชา ขอเรียกค่ารักษาพยาบาลคืนจากโรงพยาบาลสินแพทย์ รามอินทรา ในกรณีการใช้สิทธิเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต (UCEP) รายละเอียดตามเอกสารแนบ				นางสาวเสาวลักษณ์ ปัญญาละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ

สถานะสีเขียว หมายถึง เรื่องยุติแล้ว

เลขที่รับ	ประเภท	ชื่อหน่วยงาน/บุคคล	จังหวัด	ติดต่อผ่าน	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	แจ้งผลภายนอก	สถานะ	รายละเอียด	ติดตามงาน
003024	20	กองกฎหมาย ตลาดขวัญ เมือง นนทบุรี		ไม่ประสงค์ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	แจ้งเบาะแสกลุ่มมั่วเมือง	2019-10-29		●	รายละเอียด	ติดตามงาน
003021	12	กองกฎหมาย ตลาดขวัญ เมือง นนทบุรี	กรุงเทพมหานคร	ไม่ประสงค์ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	แจ้งเบาะแสร้านสุวณัฐสปา	2019-10-29		●	รายละเอียด	ติดตามงาน
003017	14	กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ตลาดขวัญ เมือง นนทบุรี	ปทุมธานี	801/184 ซอยพหลโยธิน 72 ตำบลคูคต อำเภอคูคต จังหวัดปทุมธานี 12130	ขอความเป็นธรรมในกรณีโดนตัดสิทธิ์ อสม. บางเคอ หมู่ 5 จ. ปทุมธานี	2019-10-28		●	ปิด	ติดตามงาน
003017	2019-10-28	ขอความเป็นธรรมในกรณีโดนตัดสิทธิ์ อสม. บางเคอ หมู่ 5 จ. ปทุมธานี	2019-10-28 03:53-16	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	นางกนกพร เข็มมณาดะ (ผู้ร้อง) ขอร้องเรียนเพื่อตนเอง บิดา และมารดา เพื่อขอความเป็นธรรมต้องการกลับเข้าองค์กร อสม. เหมือนเดิม รายละเอียดตามเอกสารแนบ				ว่าที่ร้อยตรีจักรี เป็นจันทร์	รอรับเรื่อง
003015	10	กองกฎหมาย ตลาดขวัญ เมือง นนทบุรี			ร้องเรียนข้อผิดพลาดการนำตัวเลขกรม และแพทย์ผ่าตัดที่มีใบอนุญาต (หมอเถื่อน)	2019-10-28		●	รายละเอียด	ติดตามงาน

๑.๕ เมนู “พิมพ์ใบสั่งงาน

คลิกเมื่อต้องการพิมพ์แบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวร้องเรียนในระบบ ดังภาพด้านล่างนี้


ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 โทรศัพท์ 02 1937057 โทรสาร 02 1495601

เลขที่รับ 000730 ลงวันที่ 10-12-2560 ช่องทางการร้องเรียน ด้วยตนเอง
 ผู้ร้องเรียน [REDACTED]
 จังหวัด นนทบุรี
 ที่อยู่ 111/xxx ABC villa ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง
 จ.นนทบุรี 11000
 โทรศัพท์ ต่อ
 โทรศัพท์มือถือ 080xxxxxxx email xx@gmail.com
 เรื่อง มาตรฐานการรักษาพยาบาล
 หน่วยงาน/บุคคล(เจ้าของเรื่อง) กองกฎหมาย ตลาดขวัญ เมือง นนทบุรี
 หน่วยงาน/บุคคล(ที่ถูกร้องเรียน) โรงพยาบาล ABC Hospital
 วัตถุประสงค์ของผู้อ้างเรียน ต้องการให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเข้าตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของนายแพทย์
 xxxxxxxx โรงพยาบาล ABC hospital
 รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน [REDACTED] แจ้งว่าได้ไม่นานพอสมควร จิตปรุ่งแดง เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล
 ABC hospital Hospital ด้วยอาการปวดท้องเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2560 โดยมีนายแพทย์ xxxxx
 เป็นแพทย์เจ้าของไข้ xxx

ผู้บันทึก.....
 (admin)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
 (.....)

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจเรื่อง
 (.....)

๑.๖ เมนู “พิมพ์หนังสือส่งภายนอก”

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการส่งหนังสือให้กับผู้ร้องเพื่อแจ้ง และ รายงานความคืบหน้าให้กับผู้ร้องทราบ ดังภาพด้านล่างนี้



ที่ สธ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอคืนเงินค่าคอร์สจากสถานเสริมความงาม

เรียน น. [REDACTED]

ตามที่ท่าน ได้ร้องเรียน CLB Celebrity Clinic ตั้งอยู่ที่ ๑๕ ซอยรามอินทรา ๕๕/๘ แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรณีขอให้ตรวจสอบ

ขอคืนเงินค่าคอร์สจากสถานเสริมความงาม

รายละเอียดปรากฏตามบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน เลขที่ ๖๔๐๐๖๓๒๘ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พิจารณาแล้วขอเรียนเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ กองกฎหมาย คลาดขวัญ เมือง นนทบุรี ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการต่อไปแล้ว ดังนั้น หากประสงค์ สอบถามความคืบหน้าผลการดำเนินการหรือต้องการให้ข้อมูลเพิ่มเติม ท่านสามารถติดต่อได้โดยตรง ณ กองกฎหมาย คลาดขวัญ เมือง นนทบุรี

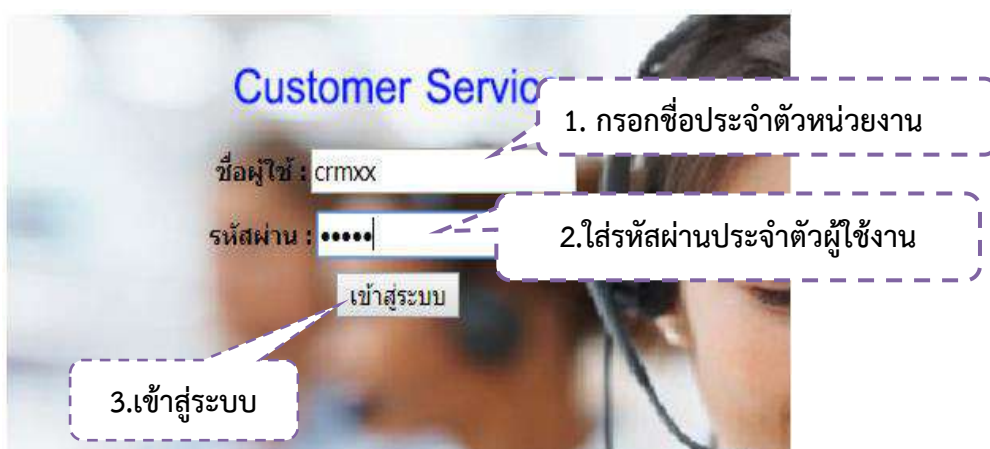
ขอแสดงความนับถือ

๔.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการจัดการข้อร้องเรียน (สำหรับ Admin)

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ได้บันทึกข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้องเรียนเข้าสู่ระบบและส่งเรื่องแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบเรียบร้อยแล้ว เรื่องร้องเรียนจะรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้หน่วยงานทราบ โดยมีขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนในระบบ ดังต่อไปนี้ ปรากฏตามภาพด้านล่างนี้ตามลำดับ

๑. เจ้าหน้าที่ (Admin) ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน คลิกเข้าสู่ระบบ(สำหรับเจ้าหน้าที่)



๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องของหน่วยงาน ทำการ Log in เข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงดังภาพด้านล่างนี้



๗. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องนำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเสนอผู้อำนวยการของแต่ละสำนัก/กอง เพื่อส่งต่อกลุ่มงานผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการต่อในส่วนที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานเพื่อบันทึกความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนลงในระบบ www.crm.hss.moph.go.th/ ดังภาพด้านล่างนี้

1. ประเภทเรื่องร้องเรียน	ภาคราชการ/ศึกษา/อนามัย/สาธารณสุข/จัดการศึกษา/ประกอบอาชีพ/ข้อพิพาท																	
2. เลขที่หนังสือ		ลงวันที่	2017-12-10															
3. เรื่อง	ภาคสาธารณสุข/อนามัย																	
4. วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน	ต้องการให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเข้าตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของนายแพทย์ XXXXXXX																	
5. ชั้นความลับ	<input type="radio"/> ลับ <input checked="" type="radio"/> ไม่ลับ																	
6. แนบเอกสาร	<input type="checkbox"/> แนบไฟล์เอกสาร <input type="checkbox"/> แสดงไฟล์เอกสาร																	
7. เลขที่รับ	000735	วันที่รับเรื่อง	2017-12-10 15:58:00															
8. หน่วยงาน/บุคคล(เจ้าของเรื่อง)	กองกฎหมาย วิทยาลัย เมือง นนทบุรี																	
9. หน่วยงาน/บุคคล(ที่ร้องเรียน)	โรงพยาบาล																	
10. ผู้ร้อง	นางส	เลขที่โทรศัพท์มือถือ																
11. จังหวัด	นนทบุรี	เลขที่โทรศัพท์มือถือ																
12. ที่อยู่	111/xxx ABC villa ๓ คลา																	
13. Email	xx@gmail.com																	
14. ช่องทางร้องเรียน	ตัวเอง																	
15. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล	เลือกการดำเนินงาน																	
16. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	<table border="1"> <thead> <tr> <th>กิจกรรม</th> <th>วันที่เริ่มดำเนินการ</th> <th>วันที่ดำเนินการ</th> <th>แนบเอกสาร</th> <th>ลบรายการ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> ยุติเรื่อง</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			กิจกรรม	วันที่เริ่มดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ	แนบเอกสาร	ลบรายการ	<input checked="" type="radio"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ					<input type="radio"/> ยุติเรื่อง				
กิจกรรม	วันที่เริ่มดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ	แนบเอกสาร	ลบรายการ														
<input checked="" type="radio"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ																		
<input type="radio"/> ยุติเรื่อง																		
17. ระดับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	<input checked="" type="radio"/> ระดับ 1 (7 วัน) <input type="radio"/> ระดับ 2 (15 วัน) <input type="radio"/> ระดับ 3 (30 วัน) <input type="radio"/> ระดับ 4 (60 วัน) <input type="radio"/> ระดับ 5 (90 วัน)																	
18. กำหนดการทำงาน	วันที่	ถึงวันที่																
19. รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน	นางสาวสมหญิง จิตรุ่งแสงแจ้งว่าได้นำนายสมชาย จิตรุ่งแสง เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ABC hospital Hospital																	
20. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	<input type="text"/>																	
21. ผลการดำเนินงาน	<input checked="" type="radio"/> ยังไม่ดำเนินการ <input type="radio"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="radio"/> เสร็จสิ้นการดำเนินงาน <input type="checkbox"/> ปิดงานใบสั่งงานนี้																	
บันทึกการดำเนินงาน																		

1. กดเลือกขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล

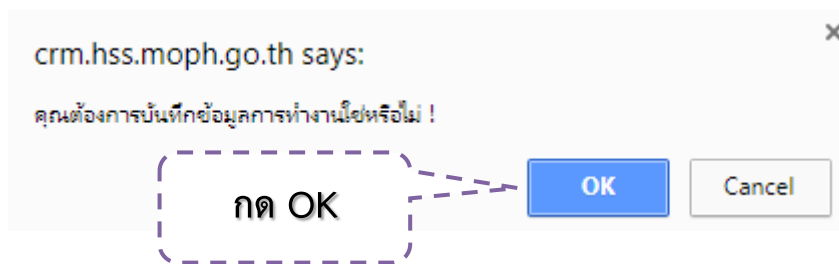
2. กดยุติเรื่องหากสิ้นสุดการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

3. กดปิดงานใบสั่งงานนี้

4. กดบันทึกการดำเนินงาน

หากสิ้นสุดกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ให้บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน และเลือกสถานะยุติเรื่อง เลือกปิดงานใบสั่งงานนี้ และกดบันทึกการดำเนินงาน เพื่อสิ้นสุดการบันทึกเรื่องร้องเรียน

๘. เมื่อกดบันทึกการดำเนินงาน ระบบจะแสดงหน้ารายการเพื่อยืนยันการบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ ดังภาพด้านล่างนี้



เมนู “เรื่องดำเนินการแล้ว”

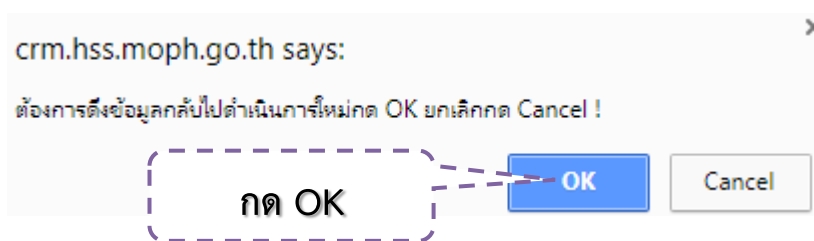
- เมื่อกดบันทึกการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะสามารถดูผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนได้ที่เมนู “เรื่องดำเนินการแล้ว”



- หากต้องการแก้ไขปรับปรุงรายการเรื่องร้องเรียนให้คลิกดำเนินการใหม่ ดังภาพด้านล่างนี้



- เมื่อกดดำเนินการใหม่ ระบบจะแสดงรายการเพื่อยืนยันการดำเนินการปรับปรุงเรื่องร้องเรียน ดังภาพด้านล่างนี้



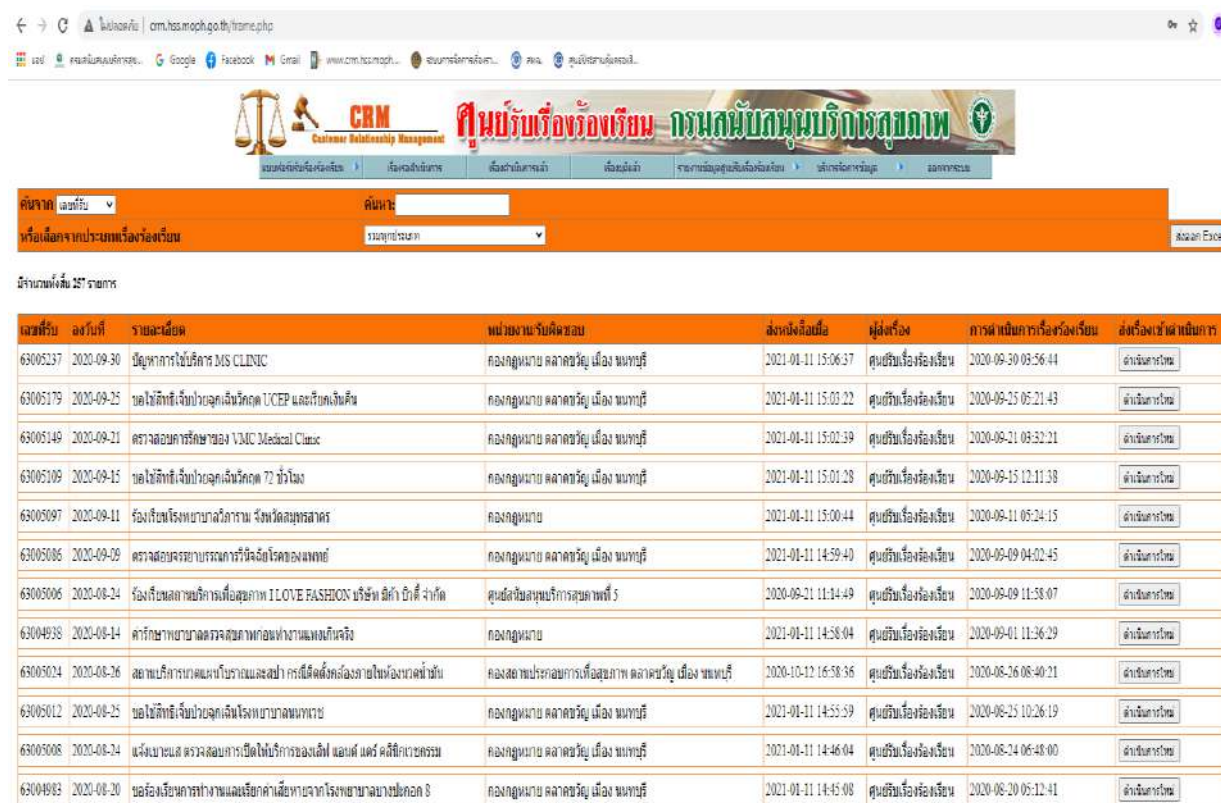
- เลือก OK หากต้องการแก้ไขรายการ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล เพื่อทำรายการใหม่ ภายหลังจาก คลิก OK รายการที่เมนูเรื่องดำเนินการแล้ว จะหายไปเพื่อให้กลับไปทำรายการแก้ไขที่เมนู “เรื่องดำเนินการ” และให้ดำเนินการตามขั้นตอนในเมนู “เรื่องดำเนินการ” อีกครั้ง

เมนู “เรื่องยุติแล้ว”


- เมื่อคลิกเมนู “เรื่องยุติแล้ว” ดังภาพด้านล่างนี้

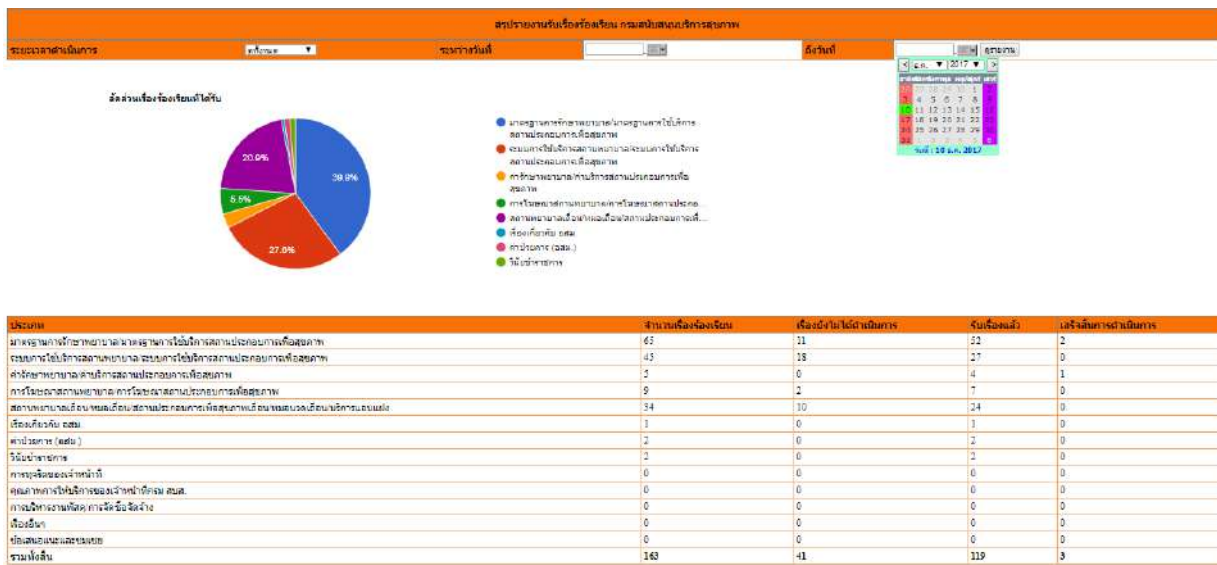


- เมื่อคลิกเมนู “เรื่องยุติแล้ว” จะปรากฏเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติของเรื่องแล้ว โดยการรายงานจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน เป็นผู้ดำเนินการคลิกยุติเรื่องร้องเรียน ดังภาพด้านล่างนี้



เมนู “รายงานข้อมูลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”

เป็นการสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีการจำแนกตามประเภทเรื่อง หมวดหมู่ ภารกิจของสำนัก/กอง/กลุ่ม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานนั้นๆ โดยที่ผู้ใช้งานสามารถดูรายงานตามช่วงเวลาที่ต้องการโดยระบุวัน เวลา พ.ศ. ที่ต้องการได้ที่ไอคอนปฏิทิน  ดังภาพด้านล่างนี้



เมนู “บริหารจัดการข้อมูล”

หากต้องการแก้ไข Username หรือ Password ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

CRM Customer Relationship Management

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน | เรื่องรอดำเนินการ | เรื่องดำเนินการแล้ว | เรื่องปิดแล้ว | รายงานข้อมูลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | **บริหารจัดการข้อมูล** | ออกจากระบบ

ชื่อ สกุล: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน:

คลิกเพื่อทำรายการแก้ไข Username หรือ Password ของผู้ใช้งาน



CRM Customer Relationship Management

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนมหาวิทยาลัยสุโขทัย

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน > เรื่องรอดำเนินการ > เรื่องดำเนินการแล้ว > บริหารจัดการข้อมูล > ออกจากระบบ

กรุณาระบุ USERNAME	crm15	เงื่อนไขการเปลี่ยนรหัสผ่าน	xxxx	ตรวจสอบ
new password		confirm password		

1. ระบุ Username เดิม

2. ระบุ Password เดิม

3. กดตรวจสอบ



CRM Customer Relationship Management

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนมหาวิทยาลัยสุโขทัย

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน > เรื่องรอดำเนินการ > เรื่องดำเนินการแล้ว > บริหารจัดการข้อมูล > ออกจากระบบ

กรุณาระบุ USERNAME	crm15	เงื่อนไขการเปลี่ยนรหัสผ่าน	xxxx	ตรวจสอบ
new password	****	confirm password	****	เปลี่ยนรหัสผ่าน

4. ระบุ Username ใหม่

5. ระบุ Password ใหม่

6. กดเปลี่ยนรหัสผ่าน

เมนู “ออกจากระบบ”

กดออกจากระบบเพื่อสิ้นสุดการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



CRM Customer Relationship Management

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนมหาวิทยาลัยสุโขทัย

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน > เรื่องรอดำเนินการ > เรื่องดำเนินการแล้ว > เรื่องแล้ว > รายงานข้อมูลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน > บริหารจัดการข้อมูล > ออกจากระบบ

ชื่อ สกุล	1	2	3	4	5	6	7
หน่วยงาน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน			ตำแหน่ง			

คลิกเพื่อออกจากระบบ

ภาคผนวก



แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทรศัพท์ ๐๒ ๑๙๓ ๗๐๕๗ โทรสาร ๐๒ ๑๔๙ ๕๖๐๑

E-mail : Crmhss.moph@gmail.com

วันที่รับเรื่อง : _____ เวลา _____ นาฬิกา

เลขที่รับเรื่อง : _____

ผู้ร้องเรียน ชื่อ - นามสกุล : _____

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน : _____

หมายเลขโทรศัพท์ : _____ E-mail : _____

ที่อยู่ : _____

เรื่อง : _____

ประเภทเรื่อง : _____

หน่วยงาน/บุคคล (เจ้าของเรื่อง) : _____

หน่วยงาน/บุคคล (ที่ถูกร้องเรียน) : _____

วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน : _____

รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน _____

ลงชื่อ _____ ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ _____ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ _____ ผู้ตรวจเรื่องร้องเรียน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทรศัพท์ 0 2193 7057**

**กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข**