



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่ากระดาน ตำบลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ที่ กจ๐๐๓๒.๓๐๑/

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลในการจัดทำ MOPH ITA ๒๐๒๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ากระดาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการจัดทำเอกสารแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์

MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ หัวข้อ MOPH ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารแนบดังนี้

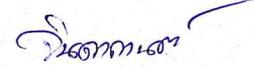
- ๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย หมายเลขโทรศัพท์
- ๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร
- ๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน
- ๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน
- ๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน
- ๒ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH
- ๓ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๔ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๕ ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๖ อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน
- ๗ ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม
- ๘ นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- ๙ แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
- ๑๐ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
- ๑๑ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔ คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม และอนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน ต่อไป



(นางสาวจินตกานต์ ตินราช)

เจ้าพนักงานพัสดุ



นายพิสุทธิ จรุงเรืองทรัพย์

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ากระดาน

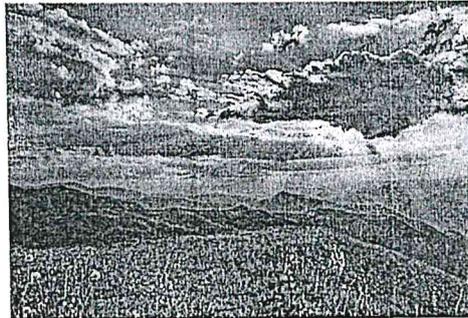
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลท่ากระดาน
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
ชื่อหน่วยงาน :	โรงพยาบาลท่ากระดาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
วัน/เดือน/ปี ที่ข้อมูลเริ่มเผยแพร่ :	๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕
หัวข้อ :	MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือไฟล์แนบ) ๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
Link ที่เกี่ยวข้อง :	https://www.thakradanhospital.com/itathakradanhospital
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวจินตกานต์ ดิณราช) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัสดุ วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายพิสุทธิ์ จรุงเรืองทรัพย์) นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ากระดาน วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางกัญจนพร ศรีเพชร) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	



คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



โรงพยาบาลท่ากระดาน

อ. ศรีสวัสดิ์ จ. กาญจนบุรี

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลท่ากระดาน เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอศรีสวัสดิ์ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่ากระดาน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลท่ากระดาน จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “ เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาล ท่ากระดาน จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การ ประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่ากระดาน เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานที่วางไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพและเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๔

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลท่ากระดาน

.....

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลท่ากระดาน จึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลท่ากระดาน 187 หมู่ 2 ตำบลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์

จังหวัดกาญจนบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น สามารถคลายทุกข์ คลายกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์

๖. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่ากระดาน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของ โรงพยาบาลท่ากระดาน การวิเคราะห์และ สรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๗. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะ เดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับ อำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ร้องเรียนได้รับจากหน่วยงานหรือ ส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ใน วิสัยที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้หรือสามารถ ประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้ เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความ เดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับ ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อัน เนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่ เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลท่า กระดาน

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลท่ากระดาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
ท่ากระดาน

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลท่ากระดาน

๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๖๕๖๑๑๘ ต่อ ๑๑๙

๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลท่ากระดาน ๑๘๗ หมู่ ๒ ต. ท่ากระดาน อ. ศรีสวัสดิ์

จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๒๕๐ โทรสาร หมายเลข ๐๓๔ ๖๕๖๑๑๘ ต่อ ๑๐๒

๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการต่างๆในโรงพยาบาลท่ากระดาน จำนวน ๕ จุด

๕) ทาง Internet, Facebook ,line ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลท่ากระดาน

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

๙. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลท่ากระดาน และกำหนดหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่
จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง
ตรวจสอบ ติดตามข้อ ร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด
ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้า มา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสาร บรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวัน ราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการ ความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet , Facebook ,line	ทุกวันทำการ กรรมการบริหาร ความเสี่ยงและประสาน หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑ วัน

เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี	ทุกครั้งที่มึหนังสือ เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสาร บรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน
---	-----------------------------	---

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ทำ
กระดาน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล (แบบที่ ๑) การบันทึก
ข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน และ
ความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลข โทรศัพท์
ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้ง
ข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหาร
ทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต , Facebook ,line ให้เจ้าหน้าที่ ที่พบพิมพ์ข้อ ร้องเรียน
แล้วจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทำกระดาน ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้
ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๓๐ วัน หลังจากรับ
เรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๓๐วัน แจ้ง ผู้ร้องเรียน
ในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ อีกครั้ง
กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทัน ภายใน ๗
วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงแจ้งผล
ให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน

ทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน รายงานผู้บริหารทุกเดือน

๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร
ต่อไป

แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่ากระดาน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๔-๖๙๖๑๑๘ ต่อ ๑๑๔

- หมายเลขโทรสาร ๐๓๔-๖๙๖๑๑๘ ต่อ ๑๐๒