



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โทร.๐-๓๘๕๓-๑๔๔๔

ที่ อช ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

ด้วยกลุ่มงานการจัดการ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกันเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แนบคู่มือมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางปะกง

(นายอำนาจ นันทวิสิทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต

(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางปะกง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางปะกง

วัน/เดือน/ปี : ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ : การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล : ตามเอกสารแนบ

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นาย พีระพงษ์ ต่วนภูษา)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง

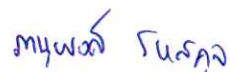


(นาย อำนวย นันทวิสิทธิ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นาย ภาณุพงศ์ โทสกุล)

ตำแหน่ง นักวิชาคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โทร.๐-๓๘๕๓-๑๔๔๔

ที่ ผช ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

ด้วยกลุ่มงานการจัดการ ได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนได้มีการกำกับติดตามการประเมินในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒ ได้มีการสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ดังกล่าวไม่มีเรื่องร้องเรียน ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของโรงพยาบาลบางปะกง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางปะกง

(นายอำนาจ นันทวิสิทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต

(นายสุชน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง



คำสั่งโรงพยาบาลบางปะกง

ที่ ๖๗ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางปะกง

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โรงพยาบาลบางปะกงได้เล็งเห็นความสำคัญการบริการที่มีคุณภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. นายอำนาจ นันทวิสิทธิ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางศิพัฒนาภรณ์ เชื้อภักดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวสาคร ศรีสัมฤทธิ์	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๔. นางสาวเมธาวี คชาโภชน์	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๕. นางสาวนฤมล เจริญจิตร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๖. นางสาวกิ่งกมล ชุ่มกระโทก	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ และเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. พัฒนาระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางปะกง พร้อมติดตามตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน ทุกช่องทาง ทุกวันทำการ รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ กระดาษ แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ปากกา พร้อมใ้ช้อยู่เสมอ
๒. สืบรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาชน ปีละ ๒ ครั้ง พร้อมวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ และรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรวบรวมส่งรายงานที่งานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา
๓. รวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทุกสัปดาห์ และนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔. สอบสวนหาข้อเท็จจริง กรณีที่มีการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และ
เสนอแนวทางในบทลงโทษ ดังเดือน ต่อไป

๕. แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลบางปะกงที่ ๕/๒๕๖๑
ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลบางปะกง
โทร. ๐-๓๘๕๓-๑๒๘๖ ถึง ๗ ต่อ ๑๐๑
โทรสาร ๐-๓๘๕๓-๑๒๘๗ ต่อ ๑๒๔

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางปะกง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผ่านส่วนราชการที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางปะกง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบาย ของรัฐบาล นโยบายของโรงพยาบาลบางปะกง ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประสิทธิผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลบางปะกง
จังหวัดฉะเชิงเทรา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	๘

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางปะกงขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบางปะกง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางปะกง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงพยาบาลบางปะกง ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการ

๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๑.๓ แยกประเภทงานตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขออนุมัติ/อนุญาต/ร้องเรียน

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขอข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และ ดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางปะกง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต /ขอร้องเรียนแจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอกการ ติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับ ที่ โรงพยาบาลบางปะกง ๐-๓๘๕๓-๑๒๘๖ ถึง ๗ ต่อ ๑๐๑

๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับ บริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้า หน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการรอกการติดต่อ กลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ ที่ โรงพยาบาลบางปะกง ๐-๓๘๕๓-๑๒๘๖ ถึง ๗ ต่อ ๑๐๑

๔. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลบางปะกง ตำบลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลบางปะกงเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนและให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๘.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการส่วน ราชการที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบางปะกง ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๔ ข้อมร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ กลุ่มการจัดการโรงพยาบาลบางปะกงจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รายงานและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของโรงพยาบาลบางปะกง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/บุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานใดใน ลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุขลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการค้าเนติกิจการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างส่วนราชการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางปะกง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ส่วนราชการรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

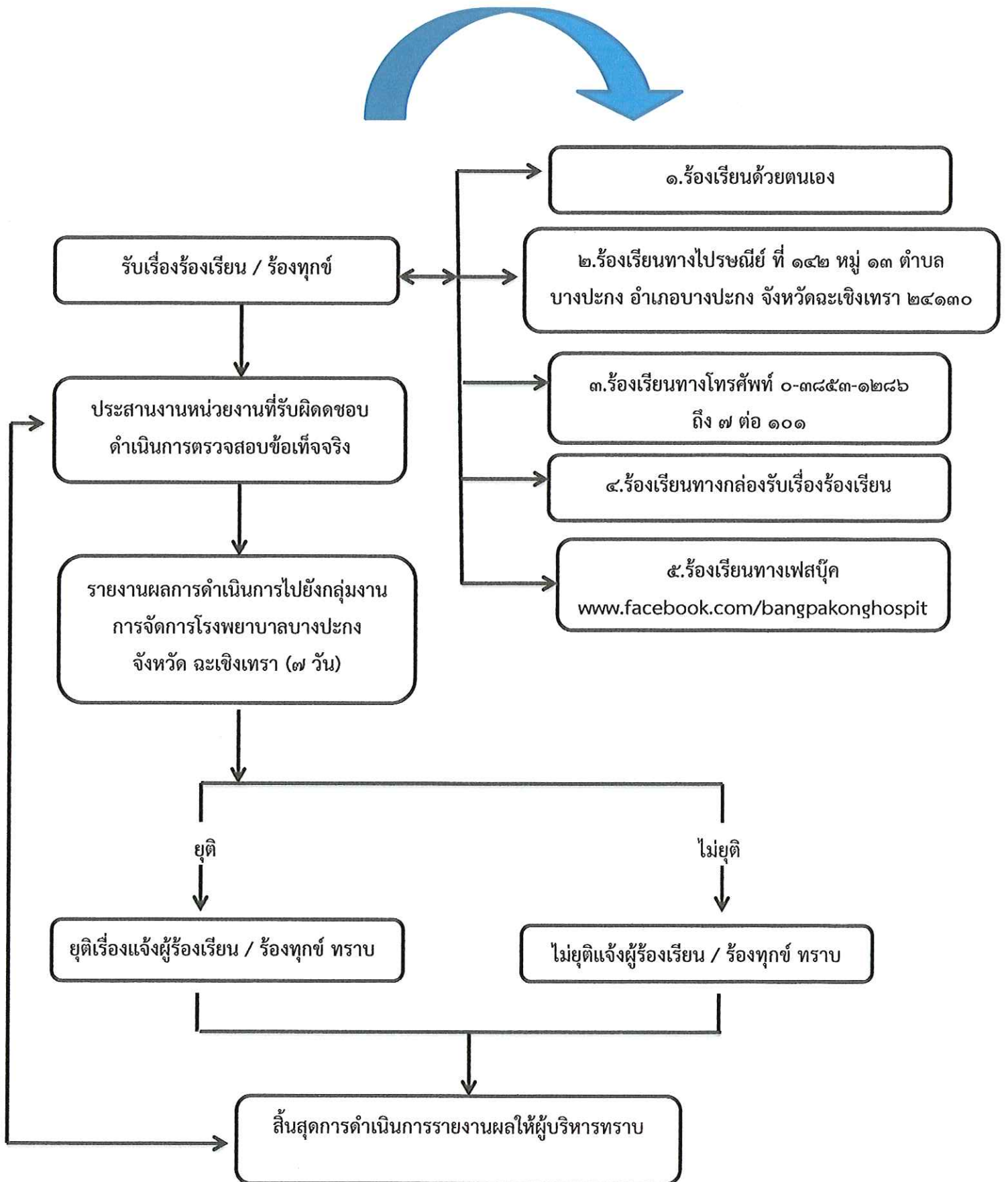
การดำเนินการร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงานช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย บัตรสนเท่ห์เอกสาร)
๒. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์เอกสาร)
๓. โทรศัพท์ ๐-๓๘๕๓-๑๒๘๖ ถึง ๗ ต่อ ๑๐๑
๔. ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น
๕. ร้องเรียนทาง เว็บไซต์/FaceBook

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายงานของส่วนราชการที่รับผิดชอบ

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของส่วนราชการทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ของโรงพยาบาลบางปะกง ที่ ๑๔๒ หมู่ ๑๓ ตำบลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๓๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๕๓-๑๒๘๖ ถึง ๗ ต่อ ๑๐๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
รับร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง www.facebook.com/bangpakonghospital/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

โรงพยาบาลบางปะกง ตำบลบางปะกง
อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดยวันออกบัตร บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางปะกง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทาง
อาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....) ผู้ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง

ตำบลบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่

ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางปะกงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่.....

โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง
ตำบลบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน โรงพยาบาลบางปะกง

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

โรงพยาบาลบางปะกงได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน
รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ โรงพยาบาลบางปะกง
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า () เป็นเรื่องที่ โรงพยาบาลบางปะกง และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบ
และดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่โรงพยาบาลบางปะกงและได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มี
อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับ
หน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบางปะกง



รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบางปะกง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง มีนาคม ๒๕๖๒)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค
๑.การรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
๒.พฤติกรรมบริการ	-	-	-	-	-
๓.การบริหารงานบุคคล	-	-	-	-	-
๔.การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	-
๔.๑ กลิ่นเหม็น	-	-	-	-	-
๔.๒ ฝุ่นละออง/เขม่าควัน	-	-	-	-	-
๔.๓ น้ำเสีย	-	-	-	-	-
๔.๔ เสียงดัง/รบกวน	-	-	-	-	-
๔.๕ ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	-	-	-	-	-
๔.๖ อื่น ๆ	-	-	-	-	-
๕.การคุ้มครองผู้บริโภค	-	-	-	-	-
๕.๑ พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐	-	-	-	-	-
๕.๒ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑	-	-	-	-	-
๕.๓ พ.ร.บ.ยา พ.ศ.๒๕๑๐	-	-	-	-	-
๕.๔ พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ.๒๕๒๒	-	-	-	-	-
๕.๕ พ.ร.บ.เครื่องมือแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๑	-	-	-	-	-
๕.๖ พ.ร.บ.วัตถุอันตราย พ.ศ.๒๕๓๕	-	-	-	-	-
๕.๗ พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.๒๕๒๒	-	-	-	-	-
๕.๘ พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท พ.ศ.๒๕๕๙	-	-	-	-	-
๕.๙ พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ศ.๒๕๓๕	-	-	-	-	-
๕.๑๐ พ.ร.บ.วิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.๒๕๒๕	-	-	-	-	-
๕.๑๑ พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑	-	-	-	-	-
๕.๑๒ พ.ร.บ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘	-	-	-	-	-
๕.๑๓ อื่นๆ	-	-	-	-	-
๖. การไม่ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนทางราชการ	-	-	-	-	-
๗. เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-
๘. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-