



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โทร.๐-๓๘๕๓-๑๔๔๔

ที่ นข ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

ด้วยกลุ่มบริหารงานทั่วไป ได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ได้มีการกำกับติดตามการประเมินในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓ ได้มีการสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังกล่าว ไม่มีเรื่องร้องเรียน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของโรงพยาบาลบางปะกง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางปะกง

(นายอำนาจ นันทวิสิทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต

(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบางปะกง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓)

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 อื่นๆ	-	-	-	-	-
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 ๒๕๓๕	-	-	-	-	-
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 พ.ร.บ.อื่นๆ	-	-	-	-	-
๖.การไม่ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนทางราชการ	-	-	-	-	-
๗.เรื่องอื่นๆ	-	-	-	-	-
๘.เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โทร.๐-๓๘๕๓-๑๔๔๔

ที่ นข ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง กำหนดมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

ด้วยกลุ่มบริหารงานทั่วไป ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในเป็นมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แนบคู่มือมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางปะกง

(นายอำนาจ นันทวิสิทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต

(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางปะกง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางปะกง

วัน/เดือน/ปี : ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ : กำหนดมาตรการการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล : ตามเอกสารแนบ

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ :

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

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นาย พิระพงษ์ ต่วนภูษา)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง



(นาย อำนวย นันทวิสิทธิ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นาย ภาณุพงศ์ โหสกุล)

ตำแหน่ง นักวิชาคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



คำสั่งโรงพยาบาลบางปะกง

ที่ ๑๒๓ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางปะกง

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โรงพยาบาลบางปะกงเล็งเห็นความสำคัญการบริการที่มีคุณภาพจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.นายอำนาจ	นนทวิสิทธิ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธาน
๒.นางศิพัฒน์ภรณ์	เชื้อภักดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓.นางสาวสาคร	ศรีสัมฤทธิ์	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๔.นางสาวเมธาวี	คชาโภชน	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๕.นางสาวนฤมล	เจริญจิตร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๖.นางสาวอมรรัตน์	ทองสุข	เจ้าพนักงานธุรการ	เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

- พัฒนาระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางปะกง พร้อมติดตามตรวจสอบข้อมูลร้องเรียน ทุกช่องทางทุกวันทำการ รวมถึงการจัดทำวัสดุอุปกรณ์ กระดาษ แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ปากกา พร้อมใ้ช้อยู่เสมอ
- สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประชาชน ปีละ ๒ ครั้ง พร้อมวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ และรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรวบรวมส่งรายงานที่งานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา
- รวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น ทุกสัปดาห์ และนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- สอบสวนหาข้อเท็จจริง กรณีมีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และเสนอแนวทางในบทลงโทษ ตักเตือน ต่อไป
- แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลบางปะกงที่ ๑๗ / ๒๕๖๒

ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๒

สั่ง ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

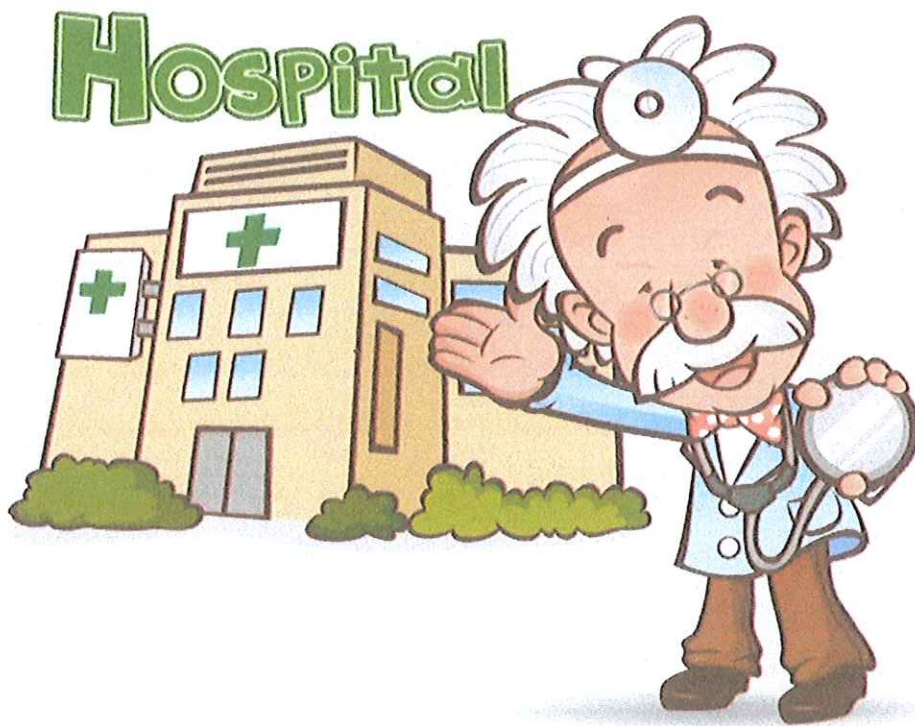
(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลบางปะกอก

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 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ 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

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบางปะกง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียน 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 รอการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ 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 เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ได้รับ บริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

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

๔. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลบางปะกง ตำบลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลบางปะกงเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๘.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบางปะกง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ กลุ่มการจัดการโรงพยาบาลบางปะกงจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รายงานและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของโรงพยาบาลบางปะกง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป 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 จากการค้าเนื้องานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังส่วนราชการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางปะกง 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

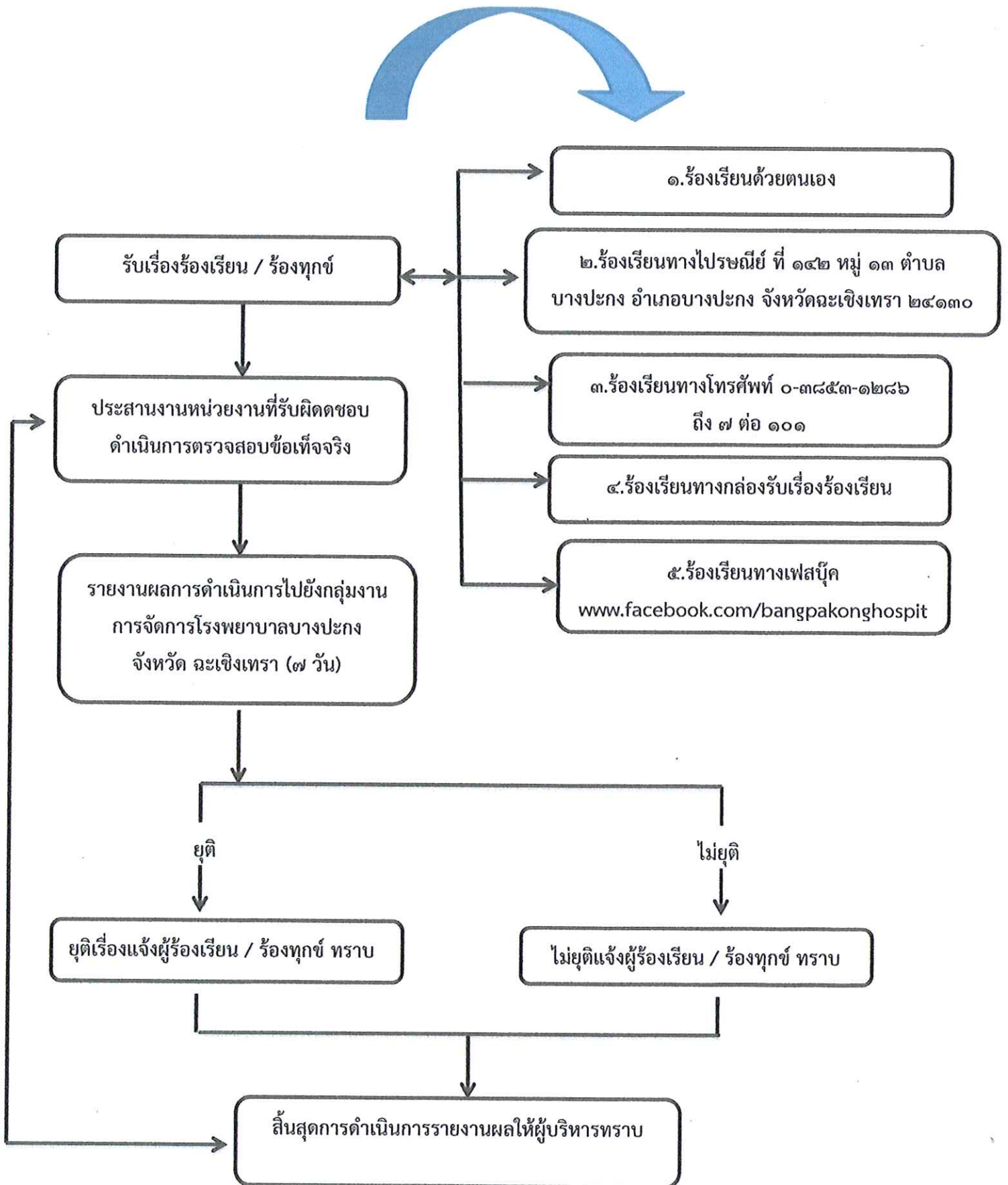
การดำเนินการร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

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. แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของส่วนราชการทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ 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 (โทรศัพท์)

(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

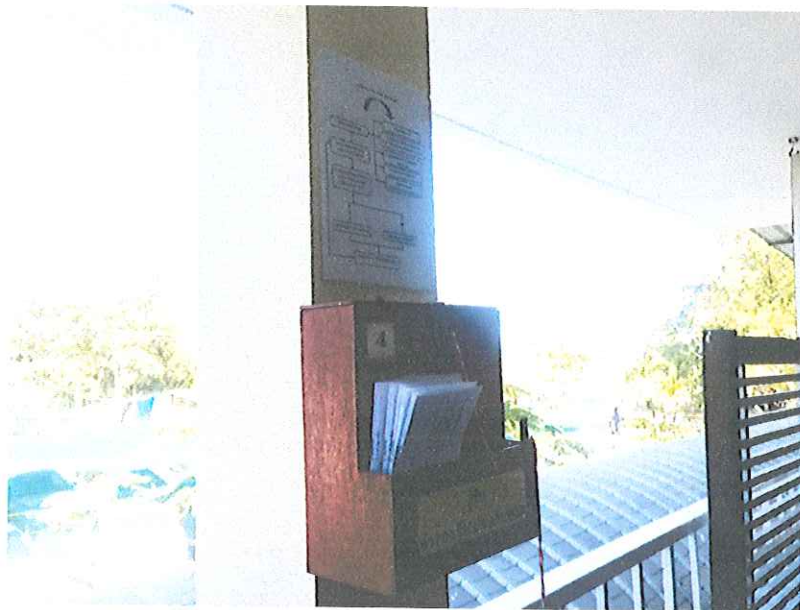
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบางปะกง





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โทร.๐-๓๘๕๓-๑๔๔๔

ที่ อช ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง กิจกรรมสร้างเสริมจิตสำนึก ปลุกฝังความซื่อสัตย์สุจริต

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

ด้วยกลุ่มบริหารงานทั่วไป ได้จัดกิจกรรมการสร้างจิตสำนึก ปลุกฝังความซื่อสัตย์สุจริต แยกแยะเรื่อง ส่วนตัวกับส่วนรวม ภายใต้แนวคิด จิตพอเพียงต้านทุจริต (STRONG) ให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลบางปะกง ในวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ซึ่งได้รับความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมฯจนบรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางปะกง

(นายอำนาจ นันทวิสิทธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต

(นายสุชน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม
กิจกรรมรณรงค์ STRONG (พอเพียง, วินัย, สุจริต, จิตอาสา) และร่วมทำกิจกรรม ๕ส.

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

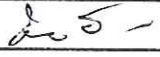


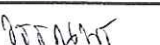
ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลบางปะกง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	ลายมือชื่อ
				๙ ธ.ค. ๖๒ ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.
๑	หญิง หนึ่งใจเพชร	พยาบาลวิชาชีพ ชั้น๒๕๓	ศส	หญิง
๒	นาง อารยา เกื้อเอธิศ	ผอ. บริหาร	นอว. บร	อารยา
๓	นางสิริฉวี สัมพันธ์	พัสดุและวัสดุ	นอว. บร	สิริ
๔	นาง. กุญชร	แพทย์ พว. - พว. พว.	ศส	กุญชร
๕	น.ส. ทวีรัตน์ ศรีคำทอง	พลาพลา	พว. ๑	ทวิ
๖	หญิง หนึ่งใจเพชร	ฉก. ๒๕๓๑	พว.	หนึ่ง
๗	นาง วิไลพร ทรัพย์	ศก. ๒๕๓๑	ศส	วิไล
๘	นาย/นาง พว. ๒๕๓๑	ศก. ๒๕๓๑	พว.	พว.
๙	น.ส. ชันชนก รัตนประสา	รพ. สาธารณสุข (แพทย์แผนจีน)	พว. ๒	ชัน
๑๐	พ.ศ. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	OR	พ.ศ.
๑๑	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๑๒	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๑๓	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๑๔	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	OR	หนึ่ง
๑๕	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๑๖	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	PP	หนึ่ง
๑๗	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๑๘	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๑๙	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๒๐	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๒๑	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๒๒	น.ส. หนึ่งใจเพชร	พว. ๒๕๓๑	พว. ๒๕๓๑	หนึ่ง
๒๓				
๒๔				
๒๕				
๒๖				
๒๗				
๒๘				
๒๙				
๓๐				
๓๑				
๓๒				
๓๓				
๓๔				

รายชื่อผู้จัดกิจกรรม
กิจกรรมรณรงค์ STRONG (พอเพียง, วินัย, สุจริต, จิตอาสา)และร่วมทำกิจกรรม ๕ส.

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลบางปะกง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	ลายมือชื่อ
				๙ ธ.ค. ๖๒
๑	นายอำนาจ นันทวิสิทธิ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	บริหาร	๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น. 
๒	นางสาวนฤมล เจริญจิตร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ยุทธศาสตร์	
๓	นางสาวเมธาวิ คชาโภชน์	เจ้าพนักงานธุรการ	บริหาร	
๔	น.ส.วรรณพร กล้าแสง	พนักงานบริการ	บริหาร	

กิจกรรมสร้างเสริมจิตสำนึก ปกป้องความซื่อสัตย์สุจริต

ชมรม STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต

ในวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๐๐- ๑๖.๓๐ น.

ณ ห้องประชุม เมฆเปี่ยม ชั้น ๒ โรงพยาบาลบางปะกง

