

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	-



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โทร. ๐-๓๘๕๓-๑๔๔๔

ที่ อช ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

ด้วยกลุ่มบริหารงานทั่วไป ได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ได้มีการกำกับติดตามการ
ประเมินในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ ได้มีการสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ดังกล่าว ไม่มีเรื่อง
ร้องเรียน ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของโรงพยาบาลบางปะกง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางปะกง

(นางทัชชกร ทับทิมสุข)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

อนุญาต

(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางปะกง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางปะกง

วัน/เดือน/ปี : ๒๕ มกราคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล : ตามเอกสารแนบ

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นาย พิระพงษ์ ต่วนภูษา)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นาง ทัชชกร ทับทิมสุข)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายมานพพงศ์ โหสกุล)

ตำแหน่ง นักวิชาคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โทร.๐-๓๘๕๓-๑๔๔๔

ที่ นช ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง กำหนดมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง

ด้วยกลุ่มบริหารงานทั่วไป ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นแนวทางเดียวกันเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แนบคู่มือมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางปะกง

(นางทัชชกร ทับทิมสุข)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

อนุญาต

(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง



คำสั่งโรงพยาบาลบางปะกง

ที่ ๐๗ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางปะกง

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โรงพยาบาลบางปะกงเล็งเห็นความสำคัญการบริการที่มีคุณภาพจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.นางหทัยกร	ทับทิมสุข	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	ประธาน
๒.นางศิพัฒน์ภรณ์	เชื้อภักดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓.นางสาวสาคร	ศรีสัมฤทธิ์	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๔.นางสาวเมธาวิ	คชาโภชน	เจ้าพนักงานพัสดุ	กรรมการ
๕.นางสาวนฤมล	เจริญจิตร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๖.นางสาวอมรรัตน์	ทองสุข	เจ้าพนักงานธุรการ	เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. พัฒนาระบบและช่องทางการรับการร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางปะกง พร้อมติดตามตรวจสอบข้อมูลร้องเรียนทุกช่องทางทุกวันทำการ รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ กระดาษ แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ปากกา พร้อมใช้อยู่เสมอ

๒. สำนักรวบรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประชาชน ปีละ ๒ ครั้ง พร้อมวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรวบรวมส่งรายงานที่งานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. รวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น ทุกสัปดาห์ และนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔. สอบสวนหาข้อเท็จจริง กรณีมีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และ เสนอแนวทางในบทลงโทษ ตักเตือน ต่อไป

๕. แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป และขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลบางปะกงที่ ๐๗ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสุธน คุณรักษา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกง