



โรงพยาบาลเกดดำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในโรงพยาบาลเกดดำ

โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลเกดดำ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแกดำฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และใกล้เคียง ข้อพิพาท ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
และใกล้เคียงข้อพิพาท โรงพยาบาลแกดำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกดดำ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	
๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และใกล้เคียงข้อพิพาท	๘
๒. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	๑๑

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกดดำ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแกดดำ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลแกดดำ ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลแกดดำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๕๔๑๙๐ โทร. ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ โทรสาร. ๐๔๓ ๗๘๗๔๑๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลแกดดำ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลแกด้า เบอร์โทร ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกด้า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน

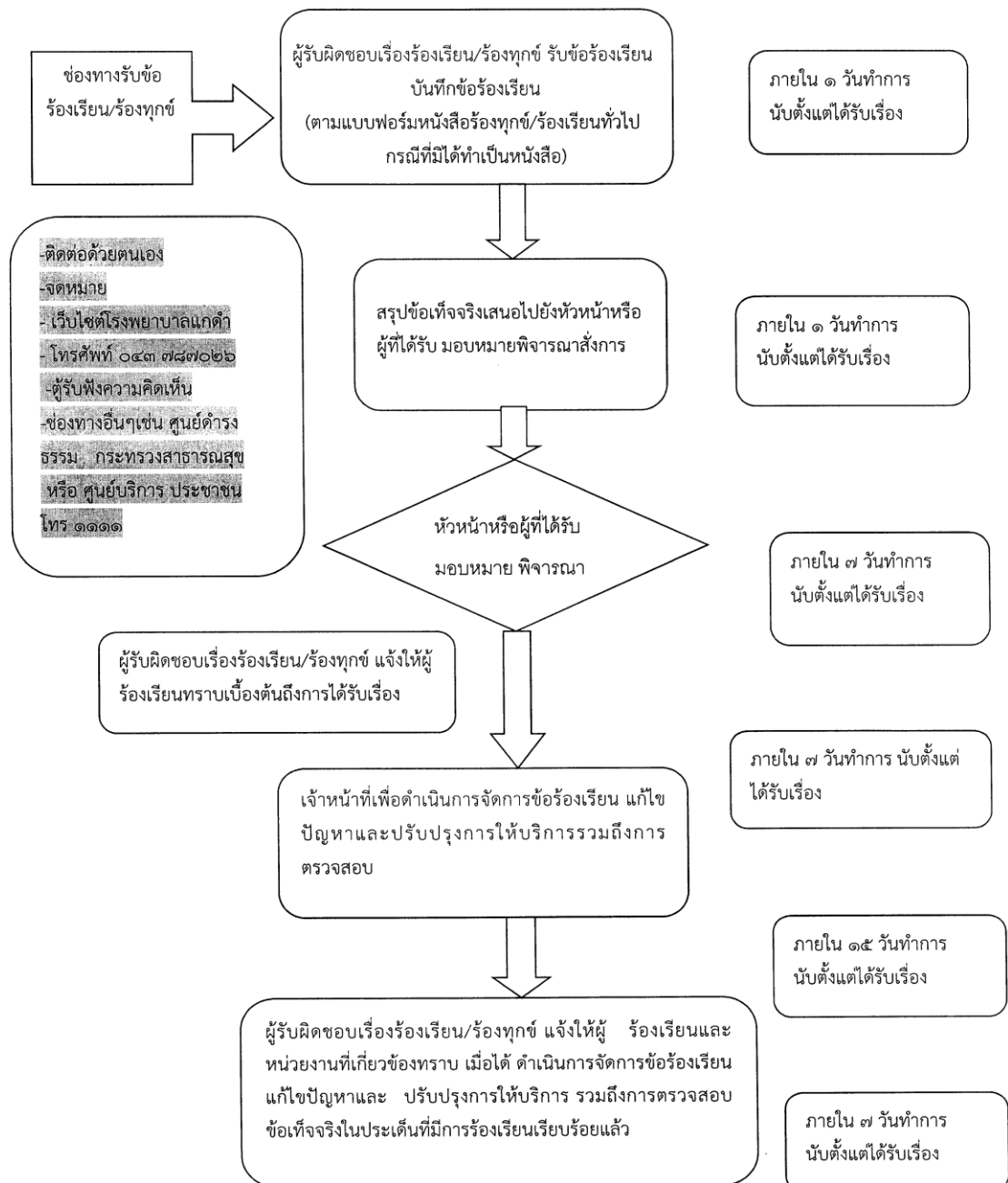
“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

โรงพยาบาลแกด้าเปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง เวลาราชการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
โรงพยาบาลแกด้า จังหวัดมหาสารคาม



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลแคว้น ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อด้วยทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ ช่องทางการเข้าถึงบริการ ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้รับความเห็นคิดเห็นทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแคว้น

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแคว้น ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

ภาคผนวก

หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน



ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/.....

โรงพยาบาลแกด้า ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖

ตำบลแกด้า อำเภอกำแพง

จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๙๐

เรื่อง แจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง (ถ้ามี).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี).....

ตามที่โรงพยาบาลแกด้า ได้รับเรื่องร้องเรียนจากท่าน เรื่อง.....
ตามเอกสารที่อ้างถึง นั้น

โรงพยาบาลแกด้า ขอเรียนให้ทราบว่า โรงพยาบาลแกด้า ได้นำข้อร้องเรียนของท่าน เข้าสู่
กระบวนการทบทวน และแจ้งผล ดังนี้.....

ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแกด้า

โทร. ๐ ๔๓๗๘ ๗๐๒๖

โทรสาร. ๐ ๔๓๗๘ ๗๔๑๑

แบบสรุปผลการจัดการ ☐ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ☐ ข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลแกด้า อ.แกด้า จ.มหาสารคาม

เลขที่

วันที่รับแจ้ง..... เวลา น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

ช่องทางรับเรื่อง ผู้รับเรื่อง

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ

เลขที่ประจำตัวประชาชน อายุ ปี เพศ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน จังหวัด

รายละเอียดการเกิดเหตุการณ์

.....

.....

.....

สรุปการดำเนินการแก้ไข / โส่เกลี่ย / ให้ความช่วยเหลือ

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(ประธานทีมบริหารความเสี่ยง)

ลงชื่อ

(หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ)

ลงชื่อ

(หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)

ลงชื่อ

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า)



คำสั่งโรงพยาบาลแมคค้ำ

ที่ ๕๕๒ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลแมคค้ำ

ด้วยปัจจุบันประชากรและผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขต่างคาดหวังถึงผลการให้บริการและการรักษาผู้ป่วยของแพทย์ แต่บางครั้งก็เกิดการให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข อาจไม่เป็นไปตามที่ประชาชนและผู้ป่วยคาดหวัง เป็นผลให้เกิดข้อขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ ด้านหลักประกันสุขภาพ ด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมตามมา กระทรวงสาธารณสุขจึงได้นำหลักแนวคิดในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้าสู่ระบบบริการด้านการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นสร้างความเข้าใจในปัญหาทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หากทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน ในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้น โรงพยาบาลแมคค้ำ จึงขอยกเลิกคำสั่งที่ ๕๑๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ เนื่องจากมีบุคลากรได้เกษียณอายุราชการ และแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลแมคค้ำ ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นางเพชรดา น่วมณี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)	ประธานกรรมการ
	รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแมคค้ำ	
๒. นายสุมิตร ชินภักดิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายชัยฤทธิ์ ถานะโห	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นายอภิรัฐ ศรีธัญย์	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวนริศรา พิมไธยา	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางเพ็ญศรี นิลคำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาววันดี ปัญญาวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางทวีกานต์ รักสวนจิตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายอัครา อนุฤทธิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางวิภาวดี หอมทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางสาวสมพิศ เพ็ญเกษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวอนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๓. นางปิยะดา มุทาวิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๔. นางสาวอานภรณ์ ลูทัยคำ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. บริหารงานควบคุม กำกับคุณภาพมาตรฐานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเสริมสร้างให้หน่วยงานในสังกัด
วางระบบไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี

๒. รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

/๓. ดำเนินการ...

-๒-

๓. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อขัดแย้ง ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ตามแนวทางหลักเกณฑ์การแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธี

๔. ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สร้างความเข้าใจกับทุกฝ่าย เพิ่มพูนความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

๕. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ได้รับวิชาการใกล้เคียงและทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหา

๖. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงาน เสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป)

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางพรดา ฉ่ำฉวี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งคำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
ตามประกาศโรงพยาบาลแกด้า
เรื่อง แนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแกด้า วัน/เดือน/ปี ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) โรงพยาบาลแกด้า มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน โดยมีคู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ Link ภายนอก หมายเหตุ 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล อนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์ (นางสาวอนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง เพชรดา ฉ่ำมณี (นางเพชรดา ฉ่ำมณี) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ภาวิณี หอมทอง (นางสาวภาวิณี หอมทอง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙	



โรงพยาบาลเกดดำ

คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตมิชอบภายในโรงพยาบาลเกดดำ

โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลเกดดำ

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแกดดำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกด้า	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	
๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๘
๒. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	๑๑

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกดดำ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแกดดำ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลแกดดำ ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลแกดดำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๕๔๑๙๐
โทร. ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ โทรสาร. ๐๔๓ ๗๘๗๔๑๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลแกดดำ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลแกด้า เบอร์โทร ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาลแกด้า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน

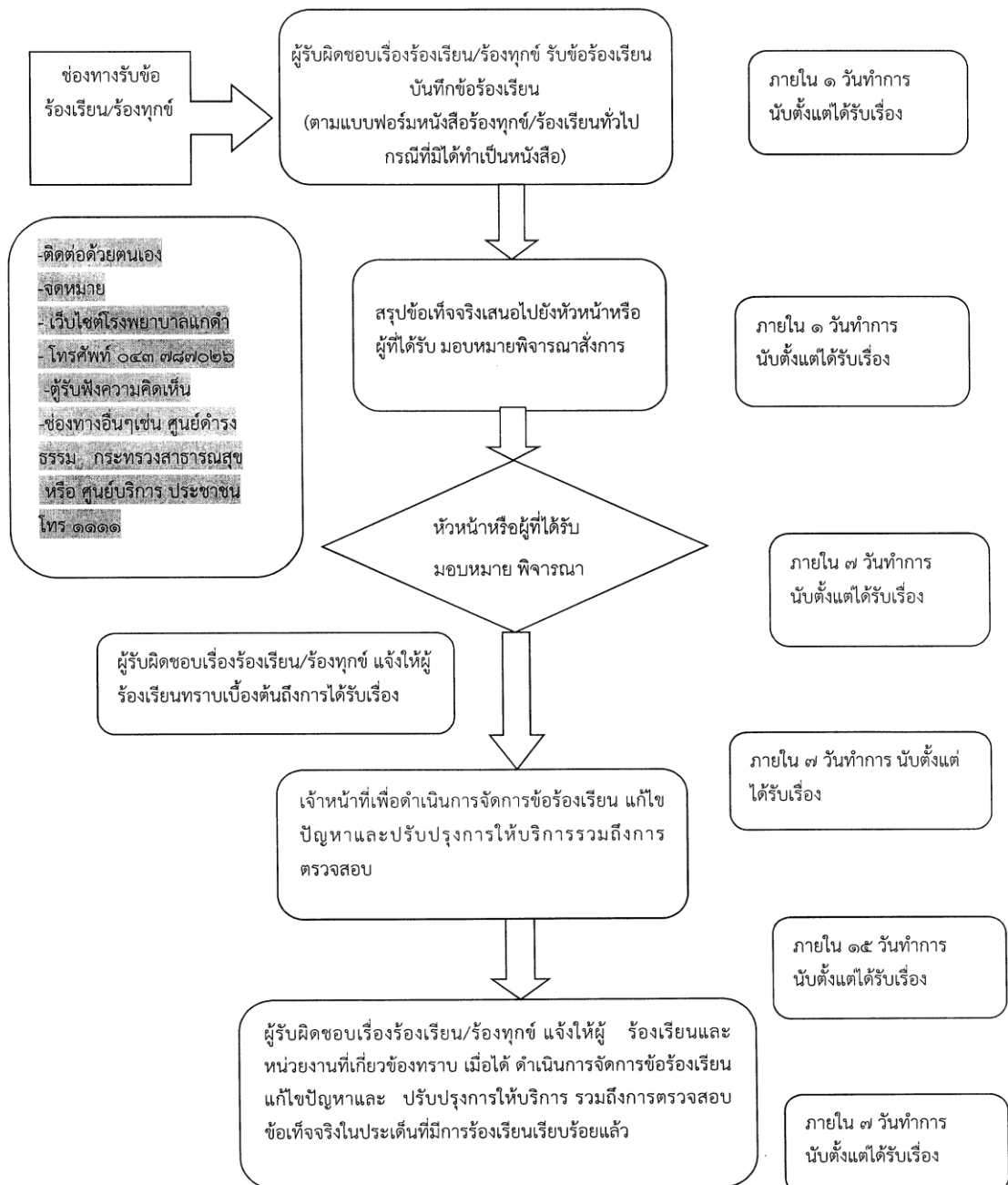
“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

โรงพยาบาลแกด้าเปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง เวลาราชการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
โรงพยาบาลแกด้า จังหวัดมหาสารคาม



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลแคว้น ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ ช่องทางการเข้าถึงบริการ ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้รับความเห็นคิดเห็นทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแคว้น

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแคว้น ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

ภาคผนวก

หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน



ที่ มค ๐๐๓๓.๓๐๑/.....

โรงพยาบาลแกด้า ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖

ตำบลแกด้า อำเภอกำแพงแสน

จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๙๐

เรื่อง แจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง (ถ้ามี).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี).....

ตามที่โรงพยาบาลแกด้า ได้รับเรื่องร้องเรียนจากท่าน เรื่อง.....
ตามเอกสารที่อ้างถึง นั้น

โรงพยาบาลแกด้า ขอเรียนให้ทราบว่า โรงพยาบาลแกด้า ได้นำข้อร้องเรียนของท่าน เข้าสู่
กระบวนการทบทวน และแจ้งผล ดังนี้.....

ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแกด้า

โทร. ๐ ๔๓๗๘ ๗๐๒๖

โทรสาร. ๐ ๔๓๗๘ ๗๔๑๑

แบบสรุปผลการจัดการ ☐ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ☐ ข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลแกด้า อ.แกด้า จ.มหาสารคาม

เลขที่

วันที่รับแจ้ง..... เวลา น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

ช่องทางรับเรื่อง ผู้รับเรื่อง

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ

เลขที่ประจำตัวประชาชน อายุ ปี เพศ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน จังหวัด

รายละเอียดการเกิดเหตุการณ์

.....

.....

.....

สรุปการดำเนินการแก้ไข / โส่เกลี่ย / ให้ความช่วยเหลือ

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(ประธานทีมบริหารความเสี่ยง)

ลงชื่อ

(หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ)

ลงชื่อ

(หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)

ลงชื่อ

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า)



คำสั่งโรงพยาบาลแมคค้ำ

ที่ ๕๕๒ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลแมคค้ำ

ด้วยปัจจุบันประชากรและผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขต่างคาดหวังถึงผลการให้บริการและการรักษาผู้ป่วยของแพทย์ แต่บางครั้งก็เกิดการให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข อาจไม่เป็นไปตามที่ประชาชนและผู้ป่วยคาดหวัง เป็นผลให้เกิดข้อขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ ด้านหลักประกันสุขภาพ ด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมตามมา กระทรวงสาธารณสุขจึงได้นำหลักแนวคิดในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้าสู่ระบบบริการด้านการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นสร้างความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หากทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน ในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้น โรงพยาบาลแมคค้ำ จึงขอยกเลิกคำสั่งที่ ๕๑๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ เนื่องจากมีบุคลากรได้เกษียณอายุราชการ และแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลแมคค้ำ ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นางเพชรดา น่วมณี	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)	ประธานกรรมการ
	รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแมคค้ำ	
๒. นายสุมิตร ชินภักดิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายชัยฤทธิ์ ถานะโห	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นายอภิรัฐ ศรีธัญย์	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวนริศรา พิมพ์หา	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางเพ็ญศรี นิลคำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาววันดี ปัญญาวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางทวีกานต์ รักสวนจิกร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายอัครา อนุฤทธิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางวิภาวดี หอมทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางสาวสมพิศ เพ็ญเกษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวอนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๓. นางปิยะดา มุทาวิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๔. นางสาวอานภรณ์ ลูทัยคำ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. บริหารงานควบคุม กำกับคุณภาพมาตรฐานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเสริมสร้างให้หน่วยงานในสังกัด
วางระบบไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี

๒. รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

/๓. ดำเนินการ...

-๒-

๓. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อขัดแย้ง ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ตามแนวทางหลักเกณฑ์การแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธี

๔. ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สร้างความเข้าใจกับทุกฝ่าย เพิ่มพูนความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

๕. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ได้รับวิชาการใกล้เคียงและทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหา

๖. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงาน เสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป)

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางพรดา ฉ่ำฉวี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งคำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
ตามประกาศโรงพยาบาลแกด้า
เรื่อง แนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแกด้า วัน/เดือน/ปี ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) โรงพยาบาลแกด้า มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน โดยมีคู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ Link ภายนอก หมายเหตุ 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล อนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์ (นางสาวอนงค์นาฏ จันทะฤทธิ์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง เพชรดา ฉ่ำมณี (นางเพชรดา ฉ่ำมณี) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ภาวิณี หอมทอง (นางสาวภาวิณี หอมทอง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙	