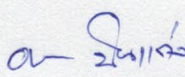
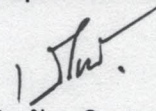
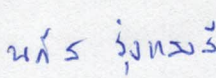


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ.....	
วัน/เดือน/ปี : ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	
หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ , คำสั่งมอบหมายงานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์และคำสั่งแต่งตั้งกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ปี ๒๕๖๗.....	
รายละเอียดข้อมูล : คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ , คำสั่งมอบหมายงานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์และคำสั่งแต่งตั้งกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ปี ๒๕๖๗.....	
Linkภายนอก : ไม่มี.....	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางสาวอรสา ปิ่นแก้ว)	(นายเกริกภัทร ลิ้มปวยอม)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ
วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายณภัศ รุ่งแสงสี)	
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ โทร. ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕ ต่อ ๒๑๐๖

ที่ ผช ๐๐๓๓.๓๐๗/๑๖๓๒ วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

ด้วย คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ได้จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การบริการของเจ้าหน้าที่/การทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ปี ๒๕๖๗ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ขออนุญาตนำเอกสารที่ได้จัดทำเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

อร อธิภา

(นางสาวอรสา ปิ่นแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ดร. อธิภา

1/1/1

(นายเกริกภัทร ลิมปพยอม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การบริการของ
เจ้าหน้าที่/การทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ

รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน -ด้วยตนเอง -จดหมาย -โทรศัพท์(038556065)-โทรศัพท์เคลื่อนที่ -ผู้รับเรื่อง
ร้องเรียน -สื่อต่างๆ face book , web page, Email ผ่านงานประกันและหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์
(บันทึกอุบัติการณ์ในโปรแกรมความเสี่ยง ส่งศูนย์ความเสี่ยง ทุก 7 วันหรือตามความเร่งด่วน)

ประเมินและคัดแยกข้อร้องเรียน (โดยทีมตรวจสอบข้อมูล)

แก้ไขได้โดยจุดงาน

ไม่สามารถแก้ไขได้โดยจุดงาน

ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
(บันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยง)

ยุติ

ยุติไม่ได้

ส่งทีมใกล้เคียง
(บันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยง)

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หาข้อมูลเพิ่มเติม
- พิจารณาวินิจฉัย

(โดยกรรมการอย่างน้อย 2 ใน 6 คน และแล้วเสร็จภายใน 7 วัน)

เรื่องที่สามารถดำเนินการ
แก้ไขปัญหาได้ทันที

เรื่องที่ไม่สามารถ
ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

- ดำเนินการแก้ไข
- สรุปผลแจ้งกลับภายใน 15 วัน
โดยติดต่อเป็นระยะๆ

รายงานผู้อำนวยการ

สรุป/บันทึก

ยุติ

ยุติไม่ได้

- สรุปผลแจ้งกลับ
- ภายใน 15 วัน โดยติดต่อ
เป็นระยะๆ

ประสานผู้บริหารทราบ
ดำเนินการแก้ไข

สรุป/บันทึก

สรุป/บันทึก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ โทร. ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕ ต่อ ๒๑๐๖

ที่ ผช ๐๐๓๓.๓๐๗/๑๖๓๑ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

ด้วย คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ได้ดำเนินงานปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ , คำสั่งมอบหมายงานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์และคำสั่งแต่งตั้งกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ , คำสั่งมอบหมายงานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์และคำสั่งแต่งตั้งกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

(นางสาวอรสา ปิ่นแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายเกริกภัทร ลิ้มปวยอม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ



ปี 2567

คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลท่าตะเกียบ

ต.คลองตะเกรา อ.ท่าตะเกียบ จ.ฉะเชิงเทรา

โทรศัพท์ 0-3855-6065

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนการรับบริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลท่าตะเกราบจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลท่าตะเกราบทั้งในเรื่องร้องเรียนการรับบริการ และร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลท่าตะเกราบ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลท่าตะเกียบ	1
ขอบเขต	1
1.กรณีเรื่องร้องเรียนการรับบริการ	1
2.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
สถานที่ตั้ง	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ช่องทางการร้องเรียน	3
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	4
คำจำกัดความ	4
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

โรงพยาบาลท่าตะเกองได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลท่าตะเกองเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าตะเกองใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลท่าตะเกองมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ โรงพยาบาลท่าตะเกองทราบกระบวนการ
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลท่าตะเกอง

จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

4. ขอบเขต

1. ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ

1.1 กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกู้ชีพ หรือทำให้

เสียชีวิต

- ผู้ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ ทันที
- โรงพยาบาลท่าตะเกียบจัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบรับทราบ
- ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบ (โดยให้รายงานเป็นวาจาทางโทรศัพท์ทันที) ภายใน 1 วัน เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

1.2 กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่น ๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น การแสดง พฤติกรรมที่ไม่สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยนาน เป็นต้น
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบให้กับหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/หัวหน้าฝ่ายบริหาร จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลท่าตะเกียบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤตินิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 7 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าตะเกียบโทรศัพท์/
โทรสาร 038-556-0656 ต่อ 2106

5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ 229 หมู่ที่ 24 ตำบลคลองตะเกรา อำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความ
ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

7. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 2) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร/มาด้วยตนเอง) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ
- 4) face book : thatakiab hospital
- 5) โทรศัพท์/โทรสาร 038-556-065-6 ต่อ 2106

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้าน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล

ผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้

ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น /การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง

ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ

ข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น

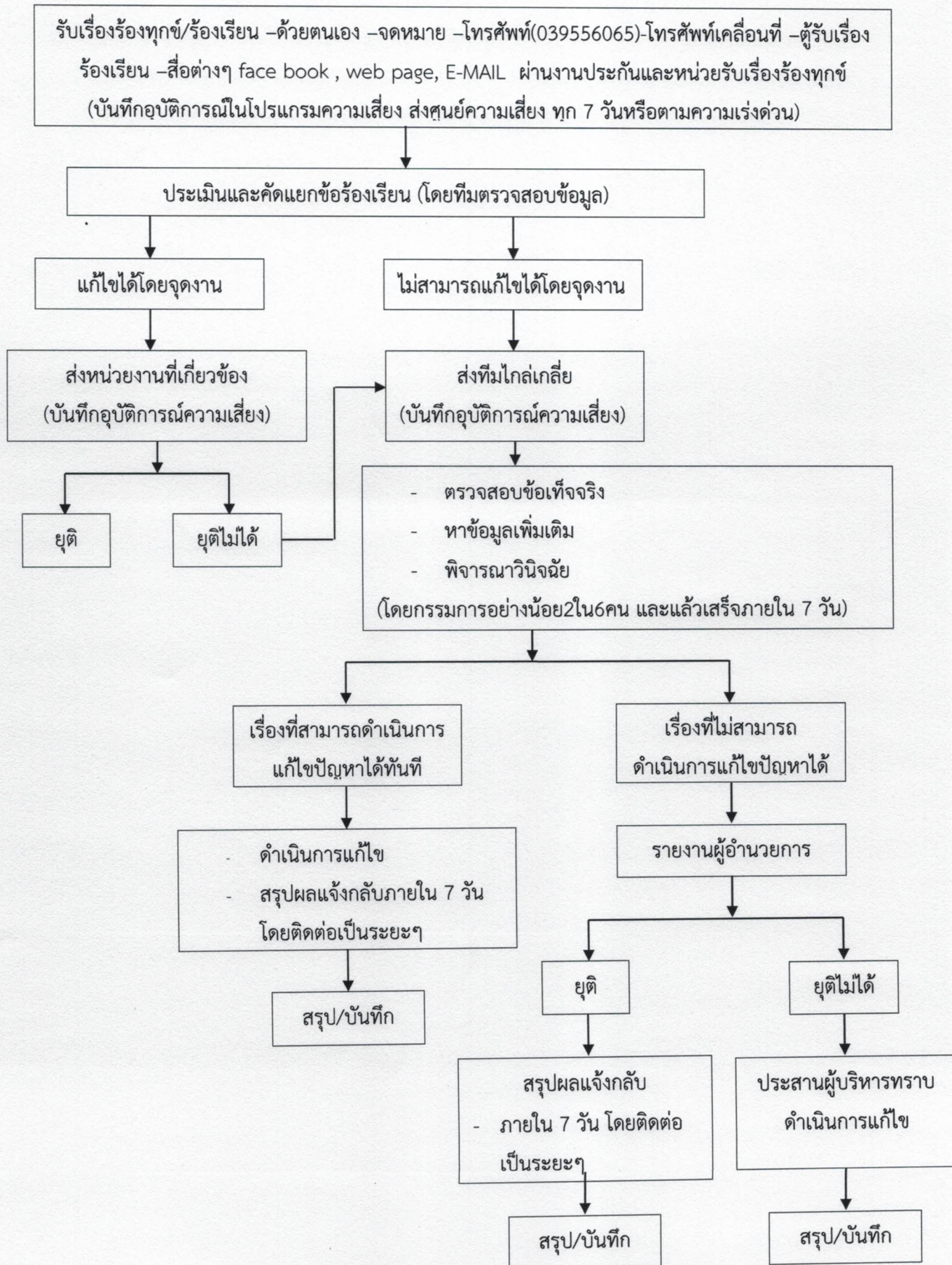
คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

บทที่ 3

Work Flow การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลท่าตะเกียบ



บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง โรงพยาบาลท่าตะเกียบทราบ เพื่อความ สะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 038556065-6 ต่อ 2106	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
ผู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
Face book, web page	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การบริการของ
เจ้าหน้าที่/การทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ

