

## ตัวชี้วัดที่ 7 : การจัดการเรื่องร้องเรียน

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน



มีการดำเนินการ

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและและการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	คำสั่งผู้รับผิดชอบ
2.	หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์
3.	คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
4.	แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือและ/หรือเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงานและภาพถ่ายกรณีเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงาน
5.	หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน
6.	ถ้ามีระบบการตอบสนองให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ
7.	บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ประเภทรอบการประเมิน คือรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
8.	แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน Web site ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น และ Print Screen จาก Web site หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น

เอกสาร/หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ คือ

1.	
2.	
3.	



ไม่มีมีการดำเนินการ

เนื่องจาก	.....
-----------	-------

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	.....
2.	.....



คำสั่งโรงพยาบาลสีดา

ที่ ๒๕ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทีมการเจรจาไกล่เกลี่ย (AD Hoc Mediation Team)

ด้วยโรงพยาบาลสีดา ได้รับนโยบายจากกระทรวงสาธารณสุข ในเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วยและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยบริการ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยง ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหาควบคุมกำกับ ติดตาม และระบบสนับสนุนการดำเนิน ทั้งการเฝ้าระวังในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งให้บุคลากรที่มีรายชื่อตามคำสั่งนี้ เป็นคณะกรรมการทีมการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

- ๑. นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล ประธานคณะกรรมการ
- ๒. นายเศรษฐวัฒน์ ปถมสมัย ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม รองประธานคณะกรรมการ
- ๓. นางสมมาตร สีเสด ตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล กรรมการ
- ๔. นายสุขสันติ สายแหว ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ กรรมการ
- ๕. นายกัมพล ยิ่งแก้ว ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรฯ กรรมการ
- ๖. นางศิริอรทัย เชาว์ดำรงสกุล ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- ๑. เฝ้าระวังเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง และที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์และสาธารณสุข และฟ้องเป็นคดีแพ่งและอาญา
- ๒. หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ให้ครบทุกฝ่าย
- ๓. ร่วมปรึกษากันภายในทีม เพื่อการวางแผนที่มีความขัดแย้ง (Conflict Mapping)
- ๔. ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
- ๕. ควบคุมป้องกันและดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งฟื้นคืนความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเครือข่ายภายในภาคเดียวกันและเครือข่ายภายนอก
- ๖. เป็นที่ปรึกษาให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยในพื้นที่รับผิดชอบ หรือพื้นที่อื่น ๆ ที่ได้รับการร้องขอ
- ๗. ให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากต้นสังกัดตามระเบียบ
- ๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๙๖

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตจัดทำระบบการรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) การประเมินตนเอง EB ๘ หน่วยงาน ต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียน และมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขออนุญาตเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา [www.sidahospital.com](http://www.sidahospital.com)

๒. อีเมลล์ [sidahospital@gmail.com](mailto:sidahospital@gmail.com)

๓. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๖ ผู้

๔. จดหมาย/ไพบรุษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๒๔๓ หมู่ ๑ โรงพยาบาลสีดา อ. สีดา  
จ.นครราชสีมา ๓๐๔๓๐

๕. โทรศัพท์ ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๒ ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๔-๒๑๕ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือต่อ ๑๑๘  
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หรือต่อ ๑๒๐

๖. โทรสาร ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๓

๗. ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ตึกอาคารผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางศิริอรทัย เชาวต์ดำรงสกุล)

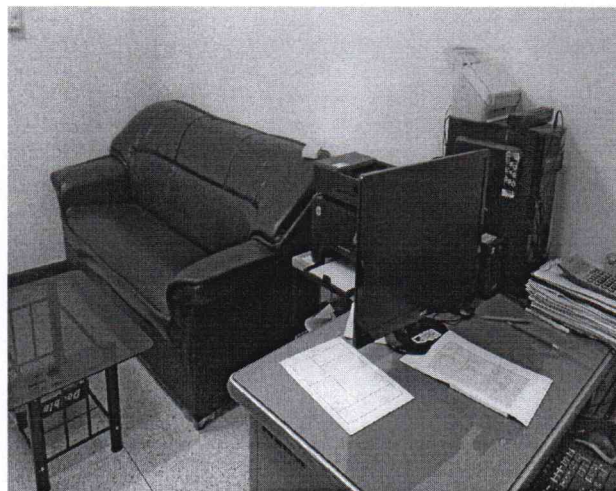
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

อนุมัติ/ลงนามแล้ว

(นายชานนท์ เชาวต์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา





คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
โรงพยาบาล시다 จังหวัดนครราชสีมา

โทร. ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๒

โทรสาร ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๓

[www.sidahospital.com](http://www.sidahospital.com)

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลสิดา ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๕๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปรเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลขุนยวมมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน ที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องขอรับเงิน ตามมาตรา ๕๑ สปสช.
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

### ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา [www.sidahospital.com](http://www.sidahospital.com)
๒. Face book
๓. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๓ ตู้ หน้าตึกผู้ป่วยนอก หน้าตึกผู้ป่วยใน และ กลุ่มงาน นวัตกรรมภูมิปัญญาสังคม
๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๒๔๓ หมู่ ๑ โรงพยาบาลสีดา อ. สีดา จ.นครราชสีมา ๓๐๔๓๐
๕. โทรศัพท์ ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๒ ๐๔๔ ๒๙๒๒๓๔ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือต่อ ๑๑๘ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หรือต่อ ๑๒๐
๖. โทรสาร ๐๔๔ ๓๐๓๒๑๓
๗. ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ตึกอาคารผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑) ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒) กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อ เสนอผู้บังคับบัญชา
- ๔) รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

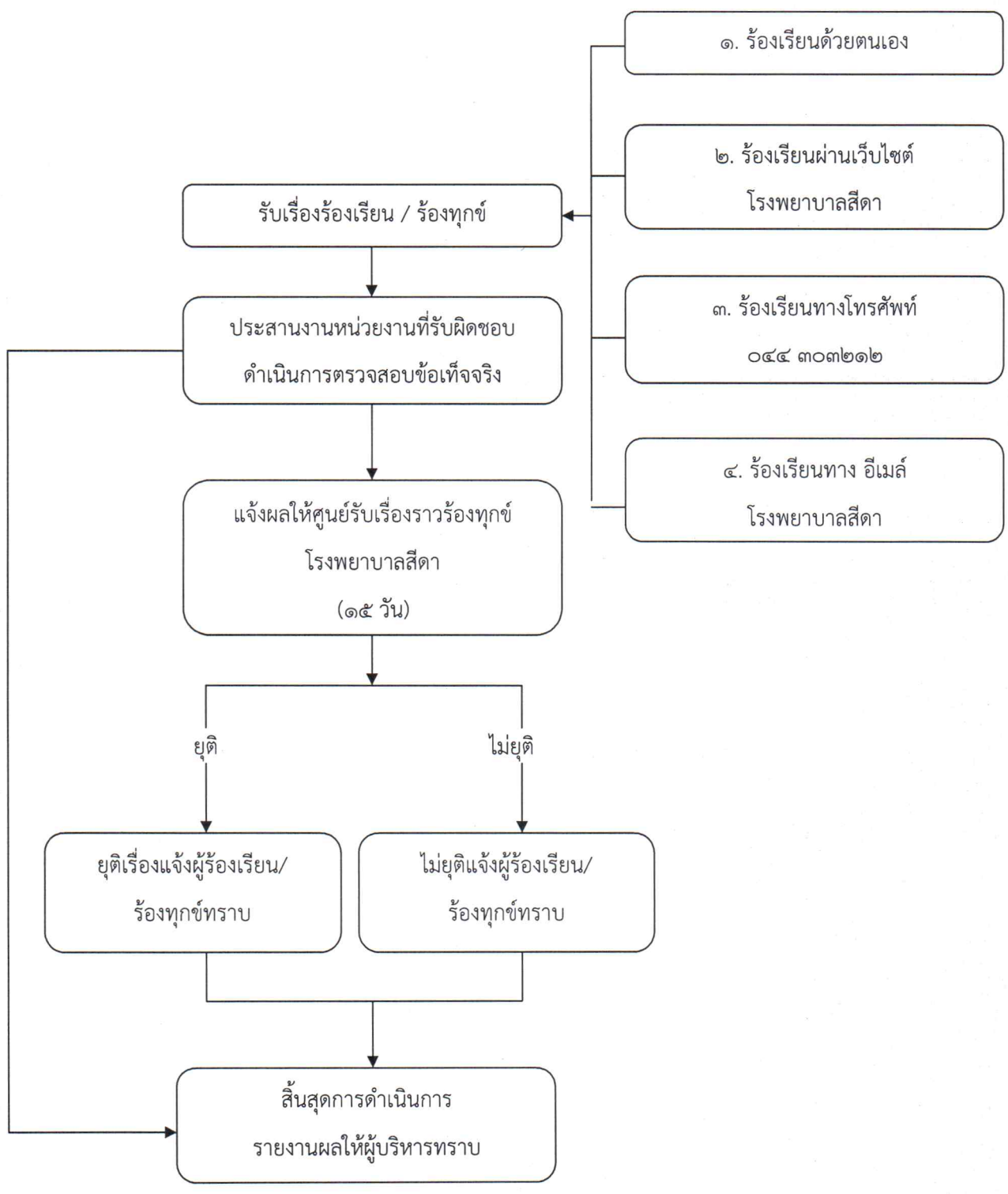
### การจัดการแบบสำรวจความพึงพอใจ OP และ IP

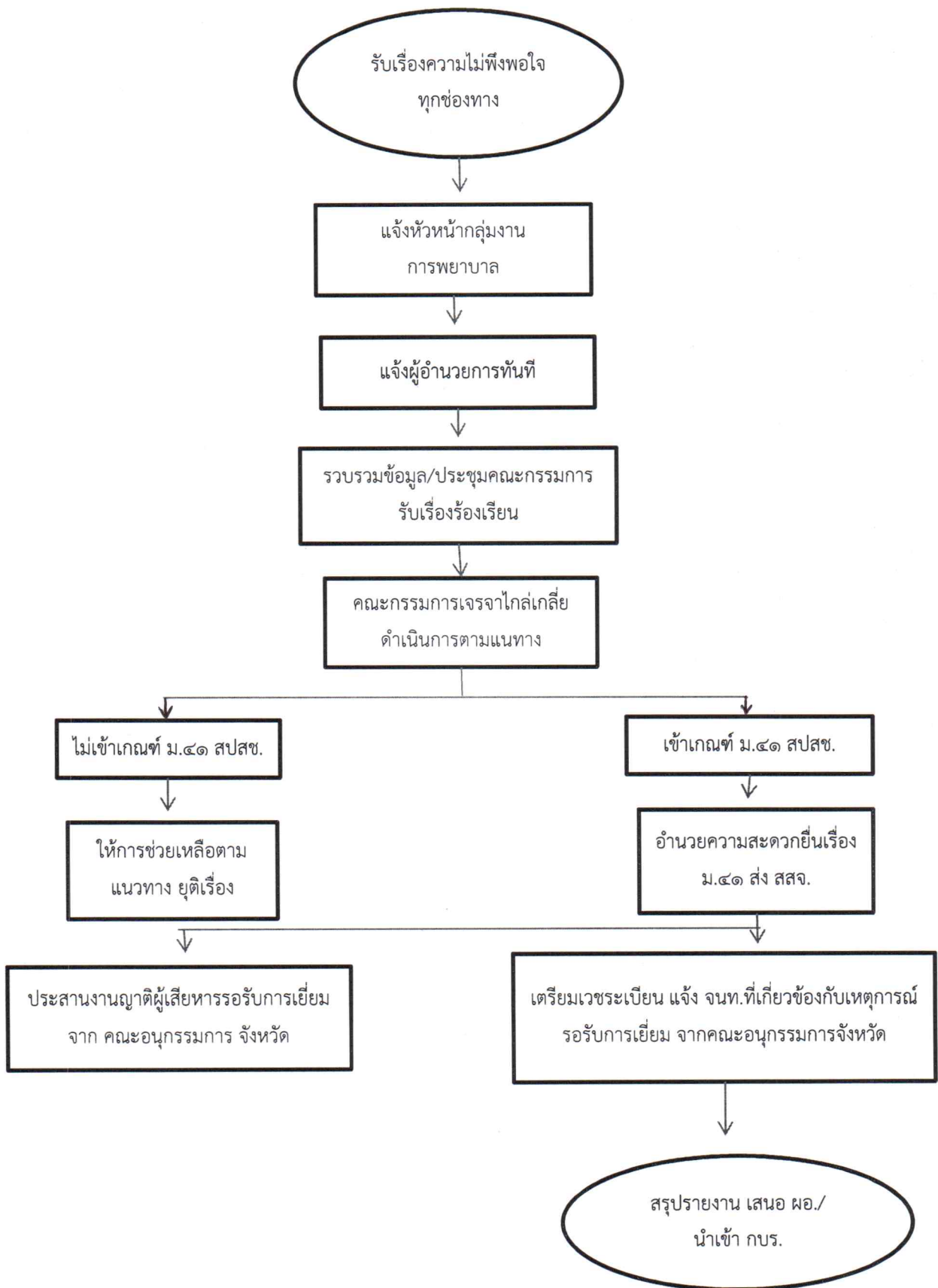
#### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล OP จัดเก็บแบบสำรวจจากผู้รับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่พยาบาล IP จัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวที่ รพ.
๒. จัดเก็บแผนกละ ๑๐ ตัวอย่าง ปีละ ๒ ครั้ง ช่วงเวลา ต.ค. - มี.ค. และ เม.ย. - ก.ย.
๓. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย รายข้อ รายบุคคล และค่าเฉลี่ยความพึงใจรวม ทั้ง OP และ IP
๔. วิเคราะห์หา ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจ สูงสุด และ ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจต่ำสุด
๕. สรุป รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๖. นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสีดา เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่ความพึงพอใจต่ำ



### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์





## การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกช่องทาง
๒. รวบรวมข้อมูลจาก.วชระเบียน /จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที
๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว ครั้งแรก(เร็วที่สุด ไม่เกิน ๓ วันหลังเกิดเหตุการณ์)
  - สร้างสัมพันธภาพ
  - แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
  - รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตรไม่ได้แย้ง
  - กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ , เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้น ๒,๐๐๐ บาทหรือตามความเหมาะสม
๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
  - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
  - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
  - กรณีที่เป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจ

### ของผู้เสียหาย/ครอบครัว

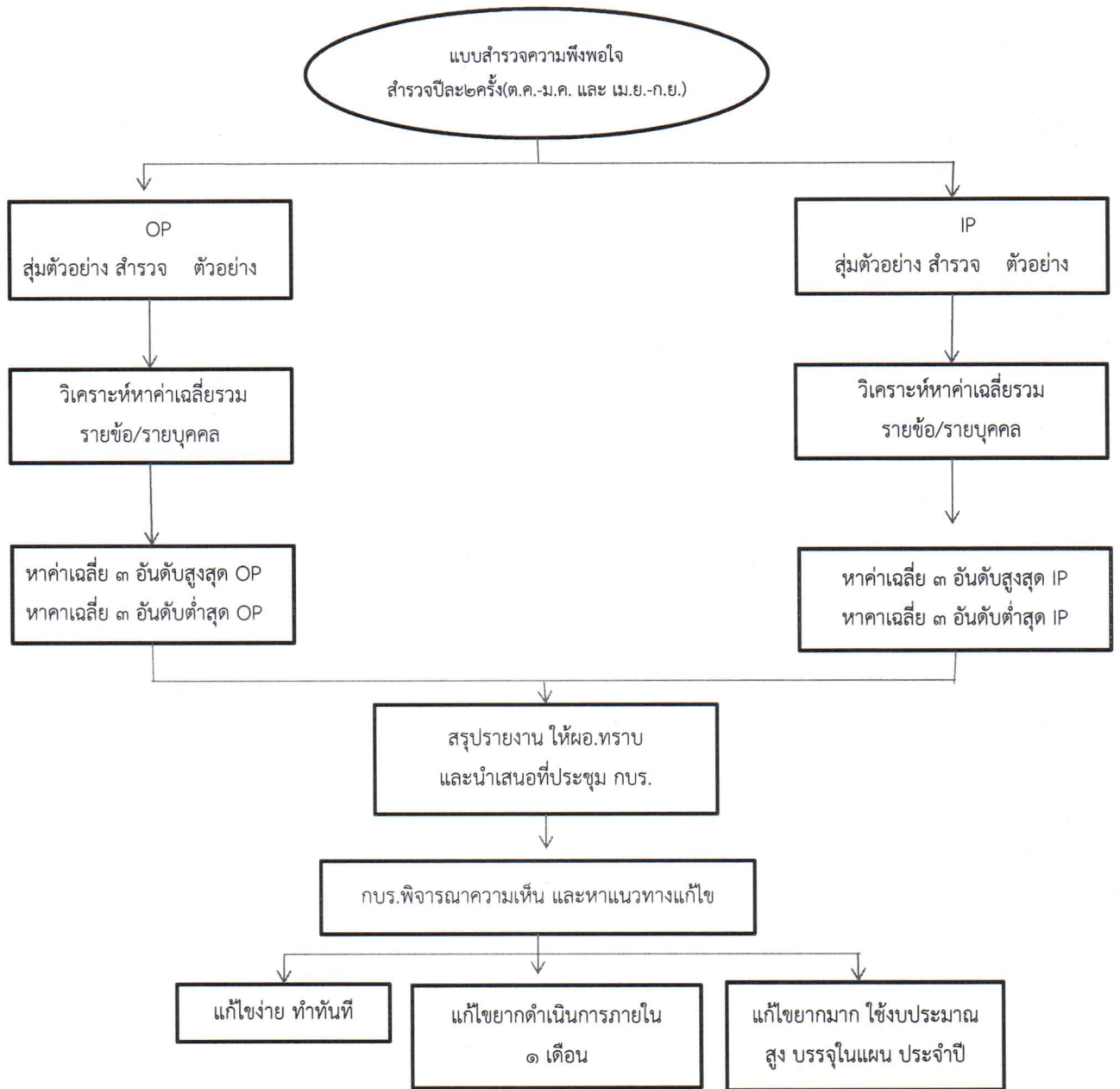
- สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
๖. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง ( ครั้งที่ ๒ ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์ ) (ครั้งที่ ๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒ สัปดาห์ )
    - การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
    - ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
    - บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ
  ๗. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเสนอ

คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
๒. พุดคุย ทำความเข้าใจกับญาติ ผู้เสียหาย
๓. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์
๔. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
๕. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด
๖. ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด



การจัดการแบบข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice ,IP Voice

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลเก็บแบบแสดงความคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นทั้ง ๓ จุด  
ทันทีที่มีคนเขียนและใส่ในกล่อง
๒. บันทึกในทะเบียนคุมการรับแบบแสดงความคิดเห็น
๓. นำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลลีสิตา ทราบ
๔. ผู้รับบริการที่ ต้องการคำตอบกลับ ให้ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
๕. ผู้รับบริการที่ ไม่ได้ให้ที่อยู่ไว้ จะตอบหน้าบอร์ดประชาสัมพันธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐  
ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒๓ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

### เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB ๑๖ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร

EB ๑๖ มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆหรือไม่

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ครึ่งปีแรก ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) พบข้อร้องเรียน ข้อชี้แจง ในตู้แสดงความคิดเห็น ๑ จุด จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ตู้นักผู้ป่วยนอก แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วย ไม่พึงพอใจในการให้บริการ จุดจ่ายยากลับบ้าน

๒. วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ ตู้นักผู้ป่วยนอก แสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการรอทำฟันเนื่องจากอากาศไม่ถ่ายเท

ซึ่งโรงพยาบาลสีดา ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ พุดจาไม่เพราะ
  - แจ้งองค์กรแพทย์ทราบถึงข้อร้องเรียน แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
  - มีการทบทวน และพัฒนา

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารเพื่อประกาศเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน  
ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ศิริอรทัย ร.

(นางศิริอรทัย เชาวน์ดำรงสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

- อนุมัติ
- ไม่อนุมัติ



(นายชานนท์ เชาวน์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสิดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสิดา อำเภอสิดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/

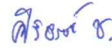
วันที่ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องรับร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิดา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิดา

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิดา มีความประสงค์ขออนุญาตนำคู่มือ และขั้นตอนการดำเนินการเรื่องรับร้องทุกขร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิดา ตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต



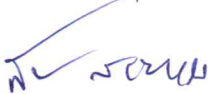
(นางศิริอรทัย เชาวต์ดำรงสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

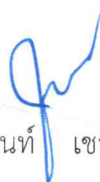
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิดา

- เห็นควรอนุมัติ



(นายสุขสันติ สายแวว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายชานนท์ เชาวต์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิดา





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสีดา ๒๔๓ หมู่ ๑ ตำบลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐  
ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/ วันที่ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสีดา มีความประสงค์ขออนุญาตนำสรุปผลการร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสีดา ตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ศิริอร ช.

(นางศิริอรทัย เชาว์ดำรงสกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

- เห็นควรอนุมัติ

(นายสุکشันติ สายแวว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายชานนท์ เชาว์ดำรงสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลสีดา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสีดา อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

วัน/เดือน/ปี ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ การเผยแพร่บันทึกรายละเอียดวิธีการละเอียด รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

รายละเอียดข้อมูล ๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย

๒. ช่องทางการรับเรื่องของโรงพยาบาลสีดา

๓. คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียน ร้องทุกข์

๔. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๕. รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๖. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในการบริหารส่วนภูมิภาค

Link ภายนอก ไม่มี

หมายเหตุ.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการใช้ข้อมูล



(นายสุขสันติ สายแวว)

ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชานนท์ เชาวดำรงสกุล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสีดา

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายรัตนชัย รุมนวมสิน)

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓