

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลทรายมูล

ตามประกาศโรงพยาบาลทรายมูล

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงานในโรงพยาบาลทรายมูล

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทรายมูล จังหวัดยโสธร

วัน/เดือน/ปี : ๘ กันยายน ๒๕๖๕

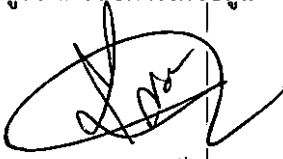


หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทรายมูล
๒. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
๓. มีบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
๕. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๖. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก:ไม่มี.....

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง (ฝ่าย/กลุ่มงาน)	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นางสาวนุชชรา ศรีทกนาง) ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ วันที่ ๘ เดือนกันยายนพ.ศ.๒๕๖๕	 (นางสาวเกษรี บุญช่วยเหลือ) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๘ เดือนกันยายนพ.ศ.๒๕๖๕	 (นายปกาสิต โอวาทกานนท์) ตำแหน่งนายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล วันที่ ๒๓ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเพื่อเผยแพร่

ลงชื่อ.....

(นายกฤติธัช ทองอบ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์

วันที่ ๘ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation
Procedure)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทรายมูลมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจาก ผู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทรายมูล

คำจำกัดความ

*เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

*ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลทรายมูล

*ผู้ร้องเรียนหมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้มารับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

*ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

*การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การรามาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ
๘. การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่มีเจรจาต่อร้องฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้า เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

*คณะกรรมการจัดการร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

*ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๙ ระดับ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือนร้อน แต่คิดต่อมาให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

ระดับ		นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น		ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง
บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล
ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดการรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย
ด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับร้องเรียน ได้แก่

-รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

-ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน
พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์
โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแล
ระบบรวบรวมข้อมูล

-ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย/งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ” ใช้
เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

-ทางโทรศัพท์

-ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

-หนังสือ/จดหมาย

-เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลทรายมูล

-อื่นๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์ / E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๕.๑. ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.ได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ ภายใน ๗ วันทำการ

ได้แก่ การร้องเรียนเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ.๒๕๖๐

๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗) การกำหนด เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่ใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ นั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงาน

บริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มรการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

- ๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
 - ๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย
 - ๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข
- ทั้งนี้ขอให้ผู้รับผิดชอบเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธี คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.

๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์

และวิธีการกำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้ ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีนี้ที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือสามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล / โกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์



เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



- ช่องทาง
- บุคคล
- โทรศัพท์
- จดหมาย
- หนังสือ



1. ประสานทางโทรศัพท์
 2. ประสานทางหนังสือราชการ
 3. ลงพื้นที่(รพ.ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้อง)
- เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาข้อมูลเพิ่มเติม



ไกลเกลี่ย/แก้ไข
จัดการปัญหา

ได้

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง

บันทึกข้อมูล

ไม่ได้

คณะกรรมการพิจารณา
เรื่องร้องเรียน ดำเนินการ

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง



คำสั่งโรงพยาบาลทรายมูล

ที่ ๑๒๐/๒๕๖๔

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ในสังกัดโรงพยาบาลทรายมูล เป็นไปอย่างมีระบบตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โรงพยาบาลทรายมูล จึงมีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

โรงพยาบาลทรายมูล รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๗๘ ๗๐๔๖ ต่อ ๑๒๙ โทรสาร ๐ ๔๕๗ ๘๗๐๒๓ ต่อ ๑๐๑ โทรมือถือ ๐๘๖-๘๖๘-๗๒๐๒
๒. ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง โรงพยาบาลทรายมูล ๑๐๐ หมู่๑๔ ตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ๓๕๑๗๐
๓. ทางตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดให้บริการภายในโรงพยาบาลทรายมูล
๔. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล <http://www.sm-hospital.com/v๑/home/HomeP.php>
๕. แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่โรงพยาบาลทรายมูล

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

(นายปกาสิต โอวาทกานนท์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร
ที่ ยส ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๑๑๑ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกำหนดให้หน่วยงานมีการ กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าใน รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) (ไตรมาส ๔) ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป และพบไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลทรายมูล ได้กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ว่า เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้า วัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วคณะกรรมการพิจารณาข้อ ร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีและผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนทั่วไปและรายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

เกษณี

(นางสาวเกษณี บุญช่วยเหลือ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายปกาสิต โอวาทกานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร
ที่ ยส ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๑๑๒ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทาง
ทางแก้ไข และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าใน รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) (ไตรมาส ๔) ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป และพบไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลทรายมูล ได้กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ว่าเมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนทั่วไปและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล จังเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

เกานรี

(นางสาวเกานรี บุญช่วยเหลือ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายปกาสิต โอวาทกานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โรงพยาบาลทรายมูล

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ(เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ(เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

ข้อมูล ณ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

(นางสาวเกานรี บุญช่วยเหลือ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายปกาสิทธิ์ โอวาทกานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร
ที่ ยส ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๑๑๒ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการทุจริต และการประพฤตินิชอบของ
โรงพยาบาลทรายมูล และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ไตรมาส ๔) ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป และพบไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลทรายมูล ได้กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ว่าเมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของหน่วยงานประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

๒ กานรี

(นางสาวกานรี บุญช่วยเหลือ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายปลาสิต โอวาทกานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โรงพยาบาลทรายมูล

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ(เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ(เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

ข้อมูล ณ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

ไภาพี

(นางสาวเกานรี บุญช่วยเหลือ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายปกาสติ โอวาทกานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การปรับปรุงแก้ไข
๑	พฤติกรรมบริการ	๑.จัดอบรมและให้ความรู้เรื่อง พฤติกรรมการบริการให้ทราบ แก่เจ้าหน้าที่ ๒.ติดตามพฤติกรรมกร บริการหลังอบรมให้ความรู้
๒.	พฤติกรรมบริการ	๑.จัดอบรมและให้ความรู้เรื่อง พฤติกรรมการบริการให้ทราบ แก่เจ้าหน้าที่ ๒.ติดตามพฤติกรรมกร บริการหลังอบรมให้ความรู้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

ที่ ยส ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๑๑๓

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าใน รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) (ไตรมาส ๔) ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลทรายมูล ได้กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ว่าเมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนทั่วไปและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

เกานรี

(นางสาวเกานรี บุญช่วยเหลือ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายปกาสิต โอวาทกานนท์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

พ.ศ.๒๕๖๕

โรงพยาบาลทรายมูล

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ(เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ(เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

ข้อมูล ณ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

ไคนี่

(นางสาวเกานรี บุญช่วยเหลือ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายปกาสิต โอวาทกานนท์)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การปรับปรุงแก้ไข
๑	พฤติกรรมบริการ	<p>๑.จัดอบรมและให้ความรู้เรื่องพฤติกรรมบริการให้ทราบแก่เจ้าหน้าที่</p> <p>๒.ติดตามพฤติกรรมบริการหลังอบรมให้ความรู้</p>
๒.	พฤติกรรมบริการ	<p>๑.จัดอบรมและให้ความรู้เรื่องพฤติกรรมบริการให้ทราบแก่เจ้าหน้าที่</p> <p>๒.ติดตามพฤติกรรมบริการหลังอบรมให้ความรู้</p>