



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเขาสมิง โทร. ๐๓๙-๖๙๖๔๑๔ ต่อ ๑๐๐

ที่ ตร ๐๐๓๒.๓๐๑/๓๖๗

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุมัติประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสมิง

ตามที่ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อำนาจความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีความประสงค์ขออนุมัติประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เรื่อง การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลเขาสมิง รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามในประกาศฯ และอนุญาตให้นำประกาศฯ ขึ้นเผยแพร่ต่อไป

(นางปนัดดา ทองแท้)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

(นายวิทยา สุริโย)
นายแพทย์ชำนาญการ โรงพยาบาลตราด
รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสมิง

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเขาสมิง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

แบบแบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเขาสมิง	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๒</p> <p>หัวข้อ : การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลเขาสมิง รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คำสั่งแต่งตั้งกรรมการไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลเขาสมิง และ คู่มือปฏิบัติงาน</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>ลงชื่อ ยวคล ภัทรศิลาสุนทร, (นางยวคล ภัทรศิลาสุนทร) นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๒๙/ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>ลงชื่อ ปณิตดา ทองแท้ (นางปณิตดา ทองแท้) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๙/ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>ลงชื่อ จิรยุทธ์ โพธิ์สลัก (นายจิรยุทธ์ โพธิ์สลัก) เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๙/ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	

สำเนา

คำสั่งโรงพยาบาลเขาสมิง
ที่ ๕๐/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาสมิง

.....

เพื่อให้มีการจัดการปัญหาที่โรงพยาบาลประสบกับความสูญเสีย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์เพื่อป้องกันหรือลดโอกาส และปริมาณของความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น ทั้งที่จะเกิดกับผู้ป่วย ,เจ้าหน้าที่ และโรงพยาบาล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง ดังนี้ และขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลเขาสมิงที่ ๑๔ / ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐

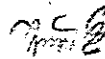
๑. นายวิทยา	สุริโย	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสมิง	ประธานกรรมการ
๒. นางกัลยา	หัชสิทธิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓. นางปนัดดา	ทองแท้	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวลักษณ	จินดาดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายสิทธิพงศ์	หงษ์สุทธิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวกุลธิดา	ยอดพนม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางยุวคล	ภัทรศีลสุนทร	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ข้อพิพาท ประเมินสถานการณ์ร่วมกันกรณีมีแนวโน้มที่จะเกิดข้อพิพาท
๒. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น
๓. วินิจฉัยข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือความไม่สะดวกในการรับบริการ
๔. วิเคราะห์ข้อมูลนำมาวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ
๕. รายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้คณะกรรมการบริหาร
๖. สรุปผลการดำเนินงานปีละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



(นายวิทยา สุริโย)

นายแพทย์ชำนาญการ โรงพยาบาลตราด
รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสมิง



คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเกษมชัย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาสมิงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาสมิง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ใช้เป็นแนวทางในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว สามารถปฏิบัติตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาสมิง

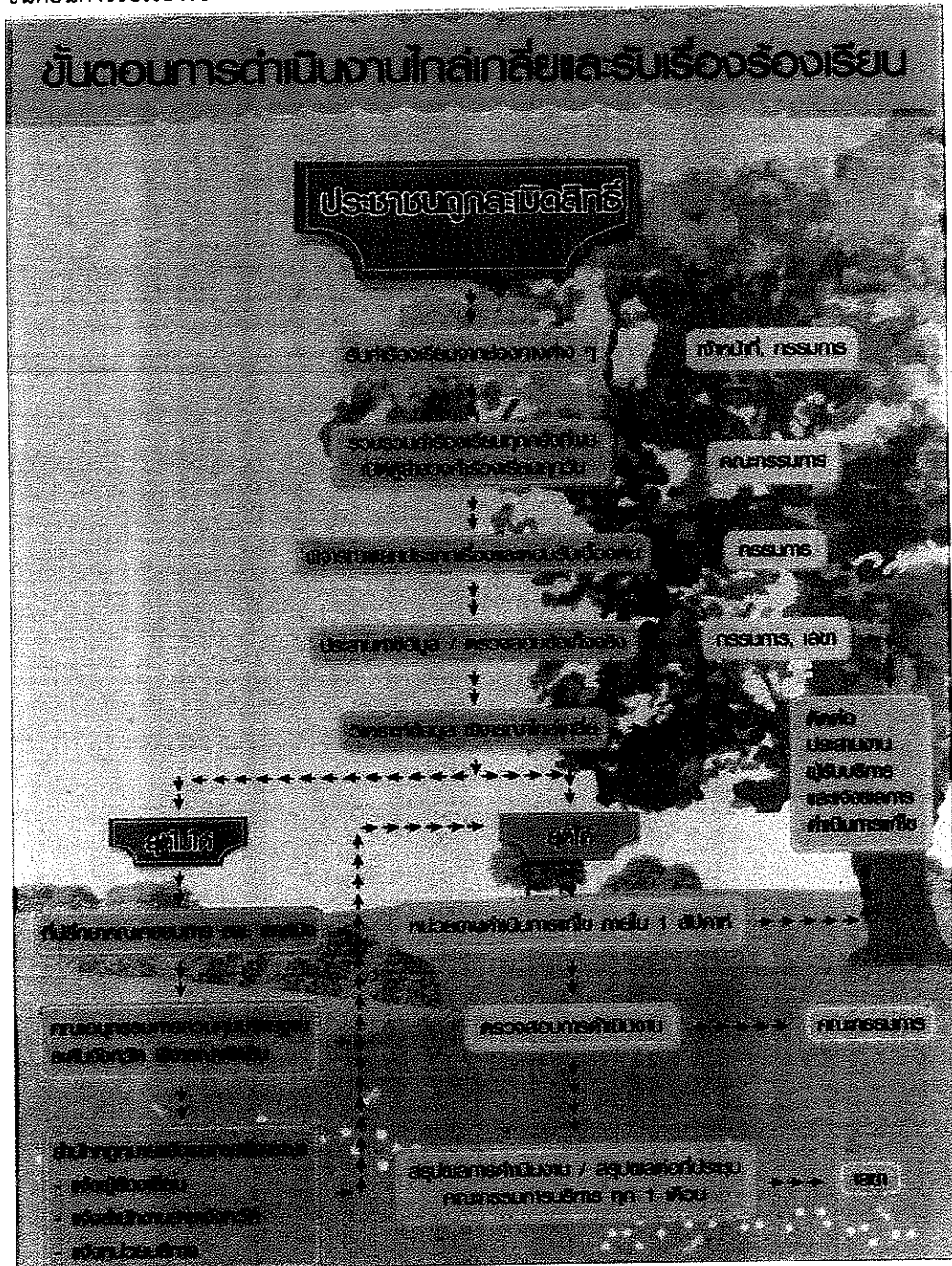
๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาสมิง เป็นไปแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับการพัฒนางาน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาสมิงฉบับนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลเขาสมิง

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

โปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

๕. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลในภาพรวมของโรงพยาบาล

๖. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๖.๑ การแจ้งกลับโดยทางโทรศัพท์เพื่อยุติ ในกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้

๖.๒ การแจ้งกลับทางหนังสือราชการ

๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร