



งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 309, 408	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 1 / 15	เรื่อง: การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	


คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เรื่อง การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป


ผู้จัดทำ

ผู้ทบทวน



.....
(นางชัชวัญ วงษ์ราช)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ


.....
(นายชาญวุฒิ เอื้อยิ่งศักดิ์)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้จัดการความเสี่ยง

ผู้อนุมัติ


.....
(นายธนิต บรรสพผล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง


ผู้จัดทำ..... (นางชัชวัญ วงษ์ราช) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ 1 ธ.ค. 2566	ผู้ทบทวน..... (นายชาญวุฒิ เอื้อยิ่งศักดิ์) ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ 1 ธ.ค. 2566	ผู้อนุมัติ..... (นายธนิต บรรสพผล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง วันที่ 1 ธ.ค. 2566
เอกสารควบคุม / ห้ามไม่ให้ถ่ายเอกสาร		

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 3 / 15</p>	<p>เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	
<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2567</p>	

คำนำ


โรงพยาบาลสันกำแพง ได้มีการวางกรอบแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปนั้น ยังมีหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสันกำแพงให้เป็นไปตามข้อกำหนด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการของโรงพยาบาลสันกำแพงให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการให้บริการทั่วไป จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

งานประกันคุณภาพ
โรงพยาบาลสันกำแพง
ธันวาคม 2566

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวค่าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 4 / 15</p>	<p>เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	
<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2567</p>	

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
สารบัญ	4
หลักการและเหตุผล	5
วัตถุประสงค์	5
นิยามศัพท์	6
ขั้นตอนการปฏิบัติ	6
กระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสันกำแพง	10
แบบฟอร์ม	11
คำสั่งโรงพยาบาลสันกำแพง ที่ 135/2566 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2566	12

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 5 / 15	เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามทุจริต โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน MOIT (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment) และให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งบรรจุอยู่ในประเด็นการตรวจราชการคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารจัดการสนับสนุนการจัดบริการสุขภาพ ประเด็นการพัฒนาระบบธรรมาภิบาล ตัวชี้วัดที่ 44 ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน MOPH ITA (ร้อยละ 92)


สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ได้ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต “คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) ประจำปี 2562 โดยมุ่งหมายให้บริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่ทุจริตประพฤติมิชอบหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่หาผลประโยชน์ และไม่ทนต่อการทุจริต จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถตามค่านิยมในการบริหารงาน 6 ประการ อันได้แก่ ซื่อสัตย์ สามัคคี มีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้โปร่งใส มุ่งในผลสัมฤทธิ์ของงาน กล้าหาญทำในสิ่งที่ถูกต้อง ตลอดจนค่านิยม MOPH และจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Code of Conduct) ในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

ดังที่กล่าวข้างต้นเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการในการป้องกันและปราบปรามทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข และการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพงจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสันกำแพงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสันกำแพง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 6 / 15	เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	

3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการของโรงพยาบาลสันกำแพงทราบกระบวนการในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. นิยามศัพท์

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลสันกำแพง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มารับบริการที่โรงพยาบาลสันกำแพงผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน


“การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป” ความถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อกทางโทรศัพท์/จดหมาย/เว็บไซต์/Face Book/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสันกำแพงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวักค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 7 / 15	เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	

4.2 สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพงตั้งอยู่ ณ อาคารงานประกันสุขภาพ ห้องเบอร์ 14 ตำบลบวักค้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่พญาบาลสันกำแพง

หมายเลขโทรศัพท์ 0-5344-6635-37 ต่อ 409

หมายเลขโทรสาร 0-5344-6635-37 ต่อ 148

เว็บไซต์ [www. http://sankamphaeng.chiangmaihealth.go.th/skph/](http://sankamphaeng.chiangmaihealth.go.th/skph/)

4.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ผู้รับผิดชอบ นางชูขวัญ วงษ์ราช นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสันกำแพง

4.4 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30น.

4.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

- 1) จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- 2) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 3) แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 8 / 15	เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	

4.6 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้


ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อาคารงานประกันสุขภาพ ห้องเบอร์ 14 โรงพยาบาลสันกำแพง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-5344-6635-7 ต่อ 409	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Face Book โรงพยาบาลสันกำแพง	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

4.7 การบันทึกข้อร้องเรียน

- 1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.8 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- 1) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- 2) เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร การไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด การถูก

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 9 / 15</p>	<p>เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	
<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2567</p>	

เรียกเก็บเงิน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 3) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสันกำแพง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4.9 การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป


4.10 การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกรายไตรมาส
- 2) ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

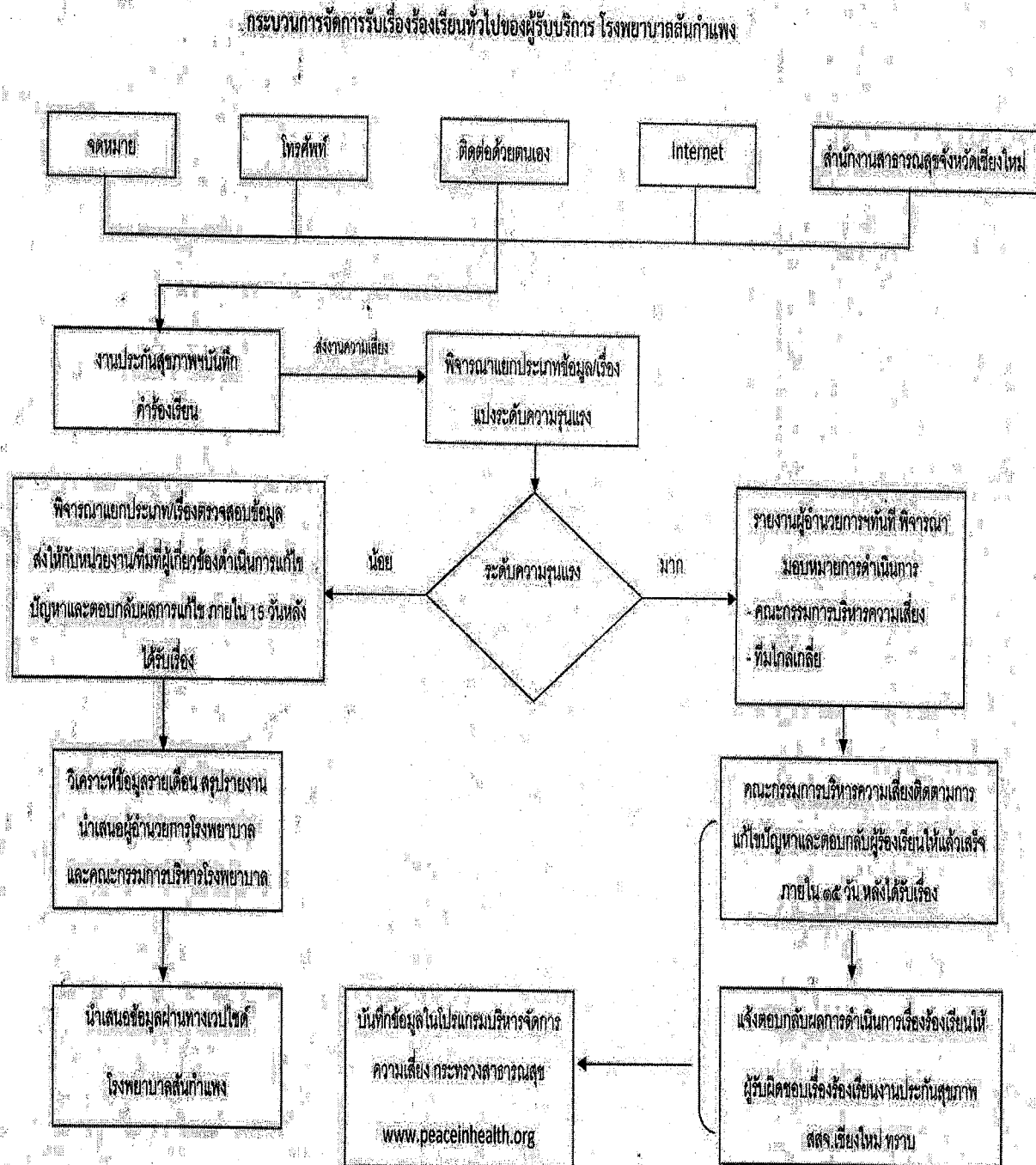
4.11 มาตรฐานงาน


การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ


<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 10 / 15	เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	

5. กระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสันกำแพง



<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 11 / 15</p>	<p>เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	
<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2566</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2567</p>	

ภาคผนวก

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 13 / 15	เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	

คำสั่งโรงพยาบาลสันกำแพง ที่ 135/2566 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2566

สำเนา

คำสั่งโรงพยาบาลสันกำแพง
ที่ ๑๙๕/๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่โรงพยาบาลสันกำแพง ได้มีคำสั่งที่ ๑๘/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน นั้น

เนื่องจากการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๖๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้


คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๑. นายวาทิต	แสงจันทร์	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒. นางสาวจิตนันท์	มีสุข	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	รองประธาน
๓. นายชาญวุฒิ	เอื้อหยิ่งศักดิ์	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางสาวสุชีลา	เดชะดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวภากรณ์	สมพาน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๖. นางสาวอรพินท์	พุ่มภักขรชาติ	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายยุทธสิทธิ์	จันทร์ทิพย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายทรงราชย์	ไชยญาติ	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายรววิทย์	อัศรเอกจิตต์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/ เลขานุการ
๑๑. นางชูขวัญ	วงศ์ราช	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

- รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และปฏิบัติตามคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลสันกำแพงกำหนด
- รับเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีแม่และเด็ก, Teenage Pregnancy, Unwanted Pregnancy, HIV โดยปฏิบัติตามคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลสันกำแพงกำหนด และจัดตั้งทีมเฉพาะ ระบุตัวบุคคลผู้ที่เหมาะสม เพื่อจัดการข้อร้องเรียน
- จัดการและประสานทีมที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข และสรุปรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบภายใน ๑๕ วัน
- รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบและเผยแพร่เอกสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบพร้อมสรุปประจำปี

คณะทำงาน...

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 14 / 15	เรื่อง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 03	วันที่ 1 ธันวาคม 2566	
วันที่ 1 ธันวาคม 2566	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2567	

คำสั่งโรงพยาบาลสันกำแพง ที่ 135/2566 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2566

- ๒ -

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. นางประภา สุวิกรม	หัวหน้าแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๒. นางพิชชาภานต์ กิ่งธำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวประภากร สุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางดวงเดือน สิทธิพานิช	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางฉันทิกา นามวงษา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางพิมพ์พรพรณ ทิพาคำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางพิสมัย กันทอินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวพิมพ์ลดา โรจนวิภาต	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางเบญจลักษณ์ เกษวงค์ยา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางดารารัตน์ ศิริประเสริฐวิทย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางสุภารัตน์ บุญหาเป็น	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางพรรณิ ชัดแสนจักร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นายสาโรช อ่อนละอ	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางจิรัฐฎา ปินตานา	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นายชิววิชัย หนดี	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นางสาวปิยะมาศ ศิริแก้ว	นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๗. นางวิสุนกร จุ้ยสกุล	เจ้าพนักงานสถิติชำนาญงาน	กรรมการ
๑๘. นางเวณิกา หนูแก้ว	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	กรรมการ
๑๙. นางจินตนา ไชยคำวัง	เจ้าพนักงานพัสดุ	กรรมการ
๒๐. นางจุฬาลักษณ์ ฐิติปัญญาวัฒน์	เจ้าพนักงานสถิติ	กรรมการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในเบื้องต้น และปฏิบัติตามคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลสันกำแพงกำหนด
๒. จัดการและประสานทีมจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข
๓. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนกับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายณิต บรรสพผล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

