

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โร+A๘๖๑:1๘๘๙งพยาบาลเจาะไอร้อง
ตามประกาศโรงพยาบาลเจาะไอร้อง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

ชื่อกลุ่มงาน/งาน : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเจาะไอร้อง อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส
วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖
หัวข้อ: MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

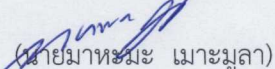
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางวรรณาน นีโษะ)

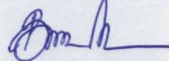
ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายมาหะมะ เมาะมูลา)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำขึ้นเผยแพร่ข้อมูล



(นายบาฮารี หะยืออาแหว)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-002	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโสะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

แนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ผู้จัดทำ (นางวรรณ นีโสะ) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ผู้ทบทวน (นางสีนีนวนเปียน) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าพยาบาล	ผู้อนุมัติ (นายมาหะมะ เมาะมูลา) ตำแหน่ง:ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง
--	--	--



โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๔. คำจำกัดความ



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เบอร์โทร ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล web.choairong.com สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงพยาบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๖ ช่องทางดังนี้

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล
๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๖ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๗ จุด
๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑. เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
๓. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ



โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร่อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๒.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑.กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร่อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร่อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร่อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร่อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๔.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดตู้ทุกวันทำการ เวลา ๑๔.๐๐ น.

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใน

แบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยการติดบอร์ด

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕

วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยการติดบอร์ด ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๕.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านที่ประชุม อำเภอ หรือในชุมชน

๑.เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมประชุม รับเรื่อง



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๗.ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น A - I

ระดับ A ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน

ระดับ B เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ส่งผลต่อผู้ป่วย

ระดับ C ผู้รับบริการได้รับผลกระทบแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย

ระดับ D ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย

ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น

ระดับ F ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ

ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ

ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต

ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต

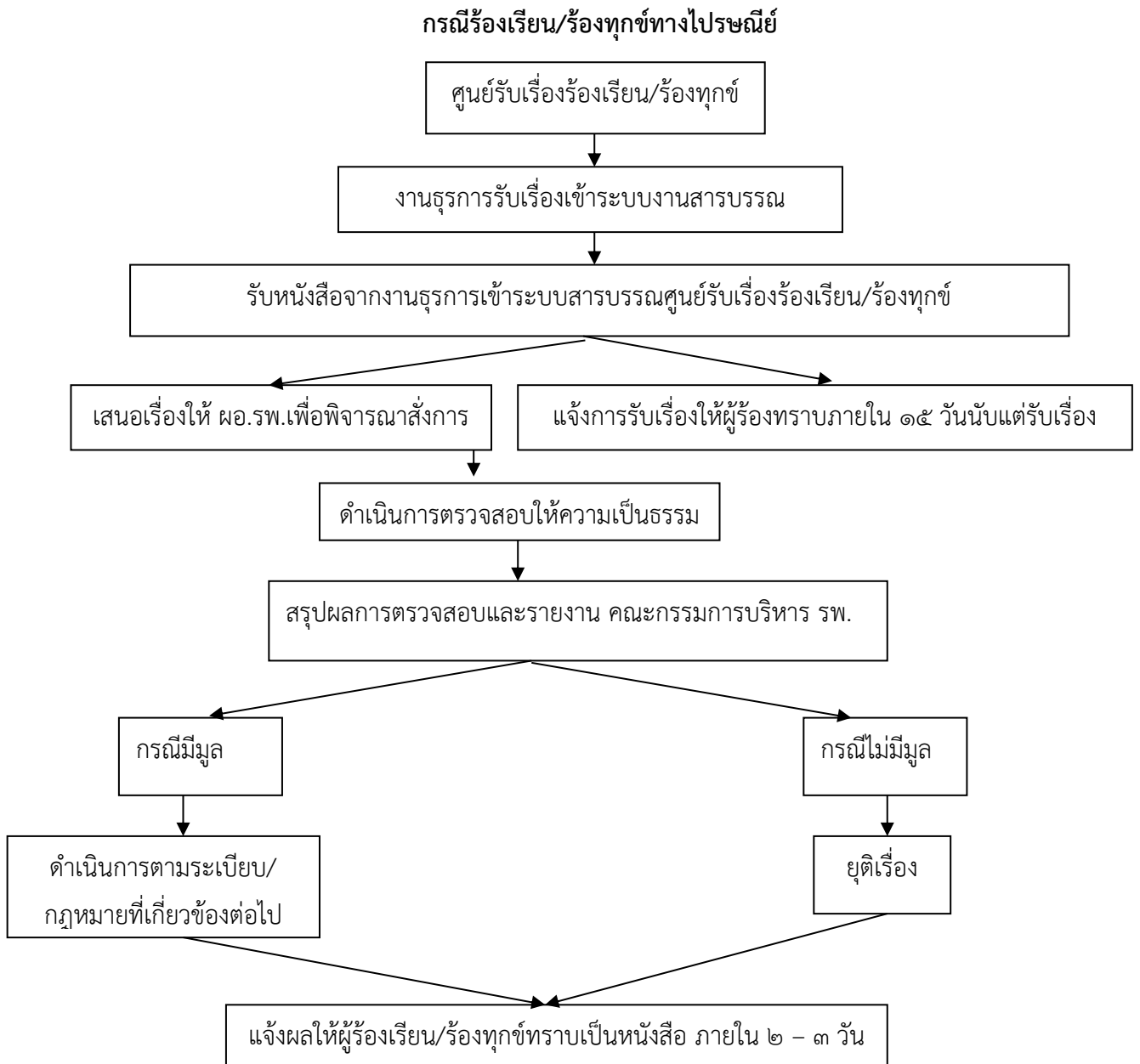


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

๘.แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





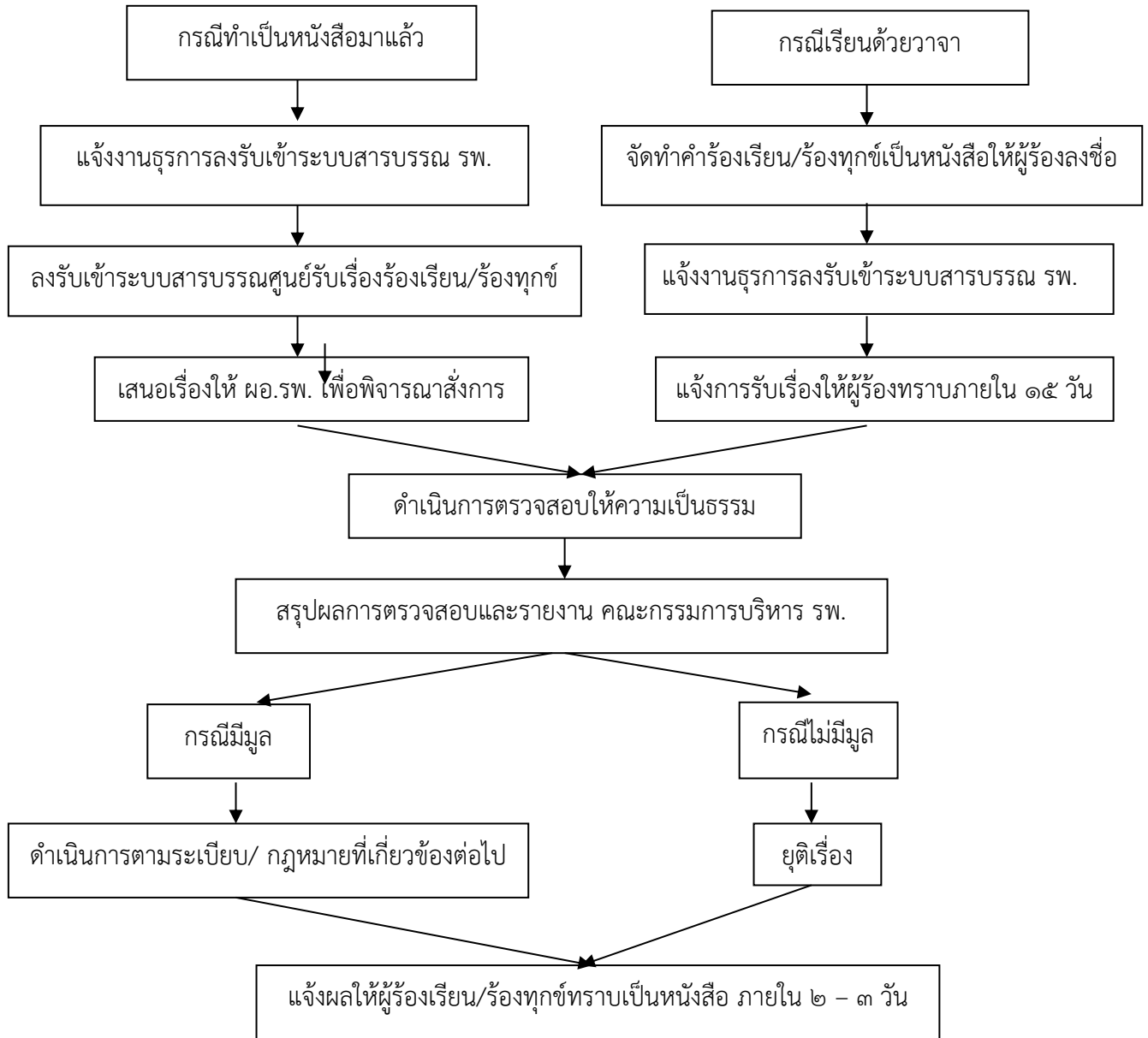
โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

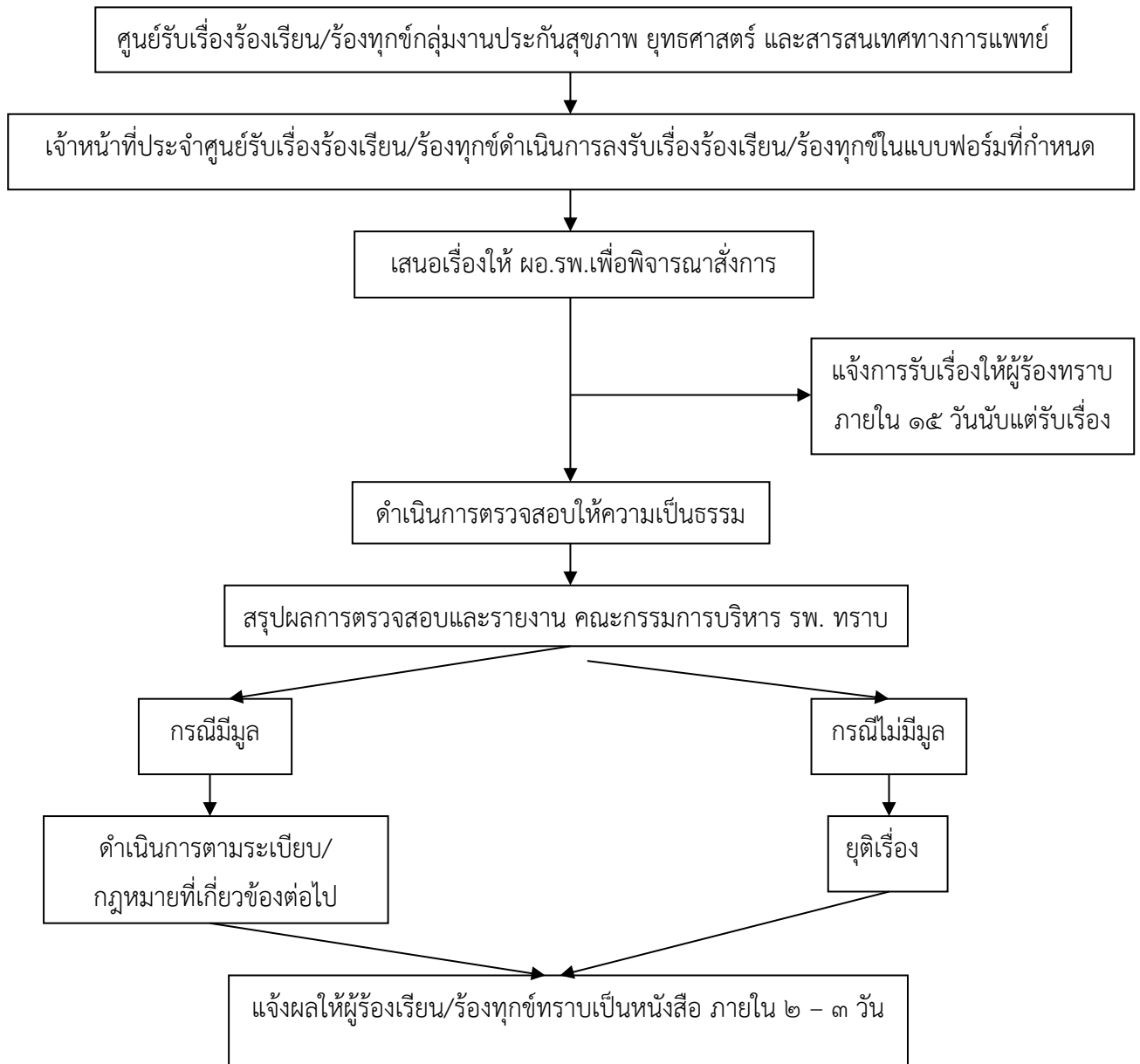




โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณภา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com



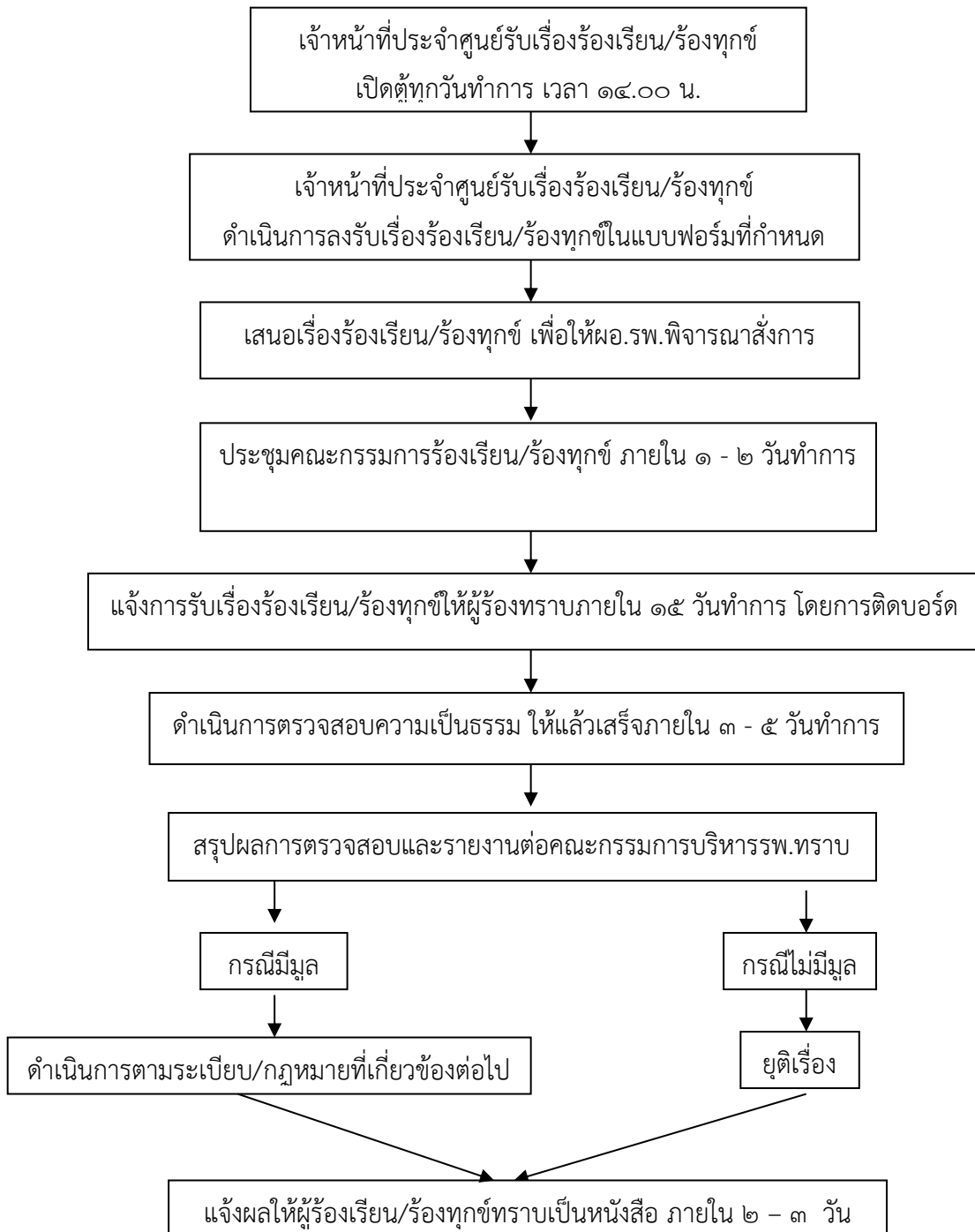


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด



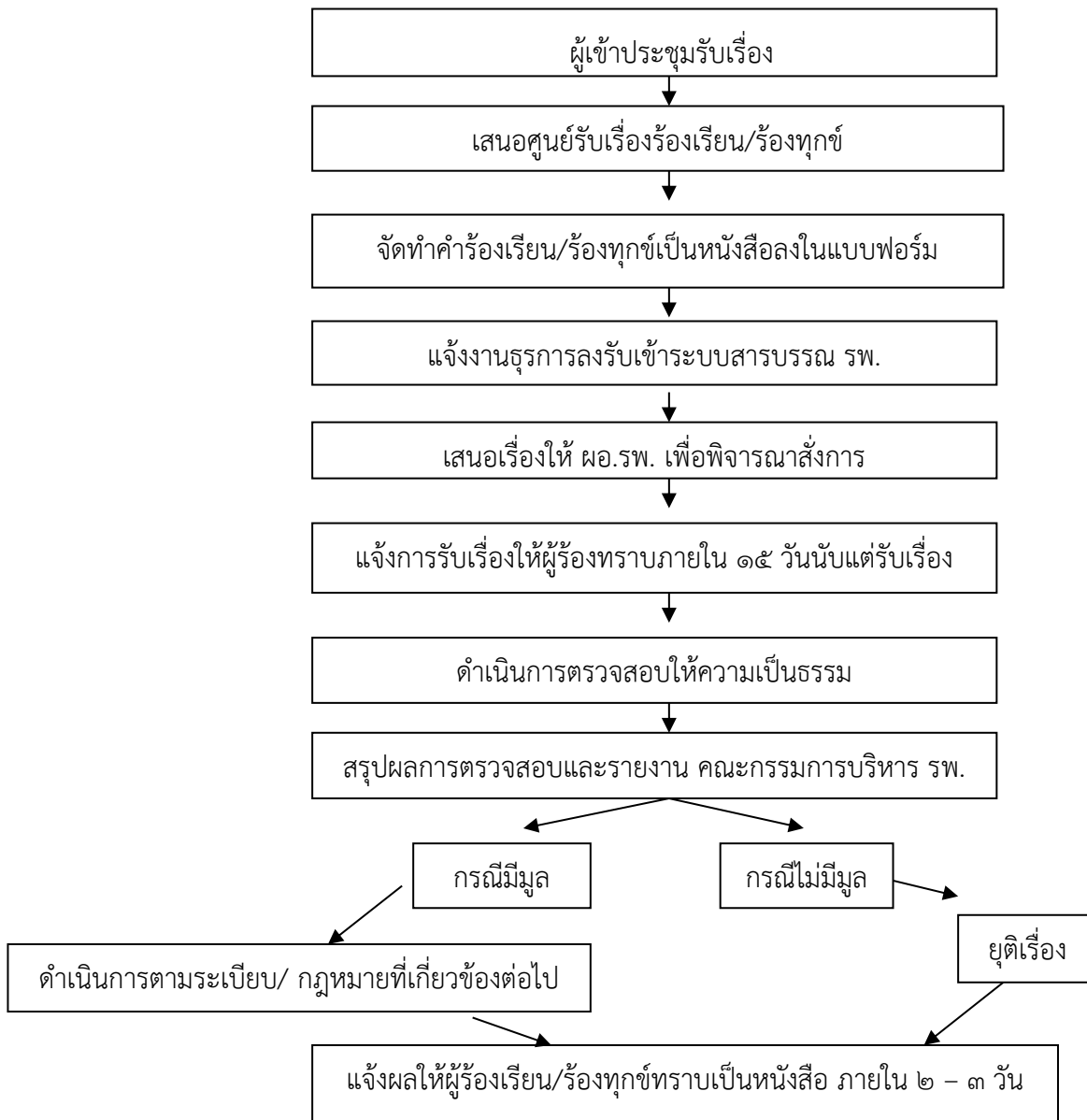


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน





โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะไอร้อง ที่ /๒๕๖๖ ลง
วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

๙.หน้าที่ประจำศูนย์

- ๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๔.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และ
พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
- ๖.รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๗.แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว
- ๘.จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๙.ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๑๐.สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาทุกๆ ๓ เดือน (รอบที่ ๑
เดือนตุลาคม – ธันวาคม ,รอบที่ ๒ เดือนมกราคม – มีนาคม,รอบที่ ๓ เดือนเมษายน – มิถุนายน,รอบที่ ๔ เดือน
กรกฎาคม – กันยายน)
- ๑๑.หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๑๐.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และ
ได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑



โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณภา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมุลา	

๔.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖

๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๙.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๐.ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒

๑๑.พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา	

ภาคผนวก

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วันที่.....เวลา.....น.

กรุณา (/) หน้าจุดบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> ห้องบัตร | <input type="checkbox"/> จุดซักประวัติ | <input type="checkbox"/> จุดประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> ห้องตรวจโรค |
| <input type="checkbox"/> ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน | <input type="checkbox"/> ห้องให้คำปรึกษา | <input type="checkbox"/> ห้องตรวจเลือด | <input type="checkbox"/> ห้องเอกซเรย์ |
| <input type="checkbox"/> ห้องฟัน | <input type="checkbox"/> ห้องจ่ายยา | <input type="checkbox"/> ห้องตรวจครรภ์ | <input type="checkbox"/> ห้องแพทย์แผนไทย |
| <input type="checkbox"/> ห้องจ่ายเงิน | <input type="checkbox"/> ห้องประกันสุขภาพ | <input type="checkbox"/> ห้องคลอด | <input type="checkbox"/> กลุ่มงานเวชฯ |
| <input type="checkbox"/> งานสุขภาพจิต | <input type="checkbox"/> ห้องผู้ป่วยใน | <input type="checkbox"/> ป้อมยาม | <input type="checkbox"/> ห้องกายภาพ |
| <input type="checkbox"/> ห้องจ่ายกลาง | <input type="checkbox"/> ห้องซักฟอก | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริหาร | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

เบอร์โทรศัพท์.....



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๕	วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโษะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมุลา	

หมายเหตุ ๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดย(/)หน้าจุดบริการ

๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้ตอบกลับ
ในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ ดีชม

****ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ เพื่อทางโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อบริการที่ดี มี
คุณภาพต่อไป****