






คู่มือ การดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของ เจ้าหน้าที่

จัดทำโดย :
โรงพยาบาลพัทลุง ประจำปี 2566

-  074-609500
-  pthpt@gmail.com
-  <https://www.ptlhosp.go.th/>
-  421 ถ.รามศวร์ ต.คูหาสวรรค์ อ.เมือง
จ.พัทลุง ปณ.93000



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลพัทลุง

อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัทลุง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ความคิดเห็นหรือคำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม เพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหา นำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้นและเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย ป้องกันการฟ้องร้อง อีกทั้งสร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ใส่ใจทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัทลุง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
นโยบายปฏิบัติ	๓
ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพัทลุง	๓ - ๔
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	
- การบันทึกข้อร้องเรียน	
- การวิเคราะห์ระดับข้อร้อง	
- ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ	
การรับเรื่องร้องเรียน	๕
- ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน	
- ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	
- หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	
แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์	

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 ๑. การแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
 ๒. การรับข้อร้องเรียน
 ๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
 ๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
 ๕. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๖. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

- การเจรจาต่อรอง ไกลเกลี้ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกลเกลี้ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
- ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ รพ.	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกลเกลี้ย และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่-การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง-การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกลเกลี้ย -คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกลเกลี้ย -คณะกรรมการบริหาร -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

๔.นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำ รายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบาย ในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน

พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้นให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล

- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔.๔ ให้ทุกฝ่าย / งานนำมาตราฐานเชิงนโยบาย เรื่อง "การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพัทลุง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคณะสมัชชื่อบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆดังนี้

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน**เจ้าหน้าที่**

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form
- ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูล การดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑. หน่วยงาน (โรงพยาบาลพัทลุง) จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบ ที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail
๒. บทบาทแต่ละระดับ
 - ๒.๑ ระดับหน่วยงาน
 - (๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
 - (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
 - (๓) ส่งเรื่องพิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข
 - (๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

- ๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของโรงพยาบาลพัทลุงได้
- ๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
- ๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (Field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน**(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใด ของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้น ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า "บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน" ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้**

- ๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
- ๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย
- ๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา การร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวัง ตามที่ระบุฉลากแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทบผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

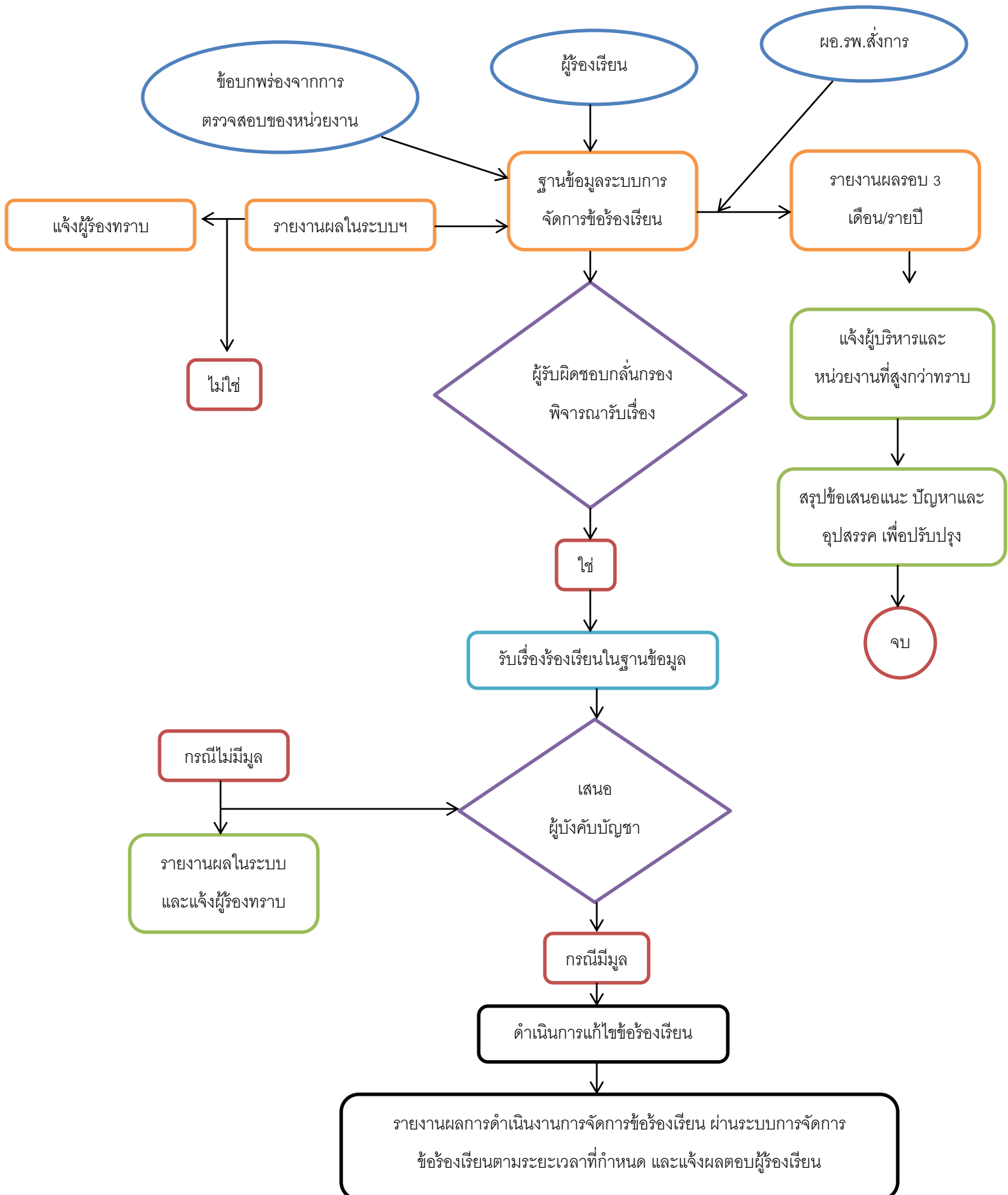
๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- ๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- ๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
- ๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง "ข้อแนะนำการเสนอแนะ" ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่องและส่งเรื่องให้หน่วยงานเพื่อเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



ภาคผนวก

แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม ต่อการให้บริการโรงพยาบาลพัทลุง

แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม

ต่อการให้บริการโรงพยาบาลพัทลุง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หน่วยงานที่จะเสนอแนะหรือร้องเรียน

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแนะ/ร้องเรียน

(กรุณาระบุชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์เพื่อความสะดวกในการขอข้อมูลเพิ่มเติม/ตอบกลับ)

FR-PTH-RM-001

(แก้ไขครั้งที่ 2)

แบบฟอร์มติดตามเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัทลุง

เลขที่

แบบฟอร์มติดตามเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัทลุง

ประเภทคำร้องเรียน วันที่รับคำร้องเรียน.....วันที่เกิดปัญหา.....

รายละเอียดที่เกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

- 1.
- 2.
- 3.

ลงชื่อผู้รับคำร้องเรียน.....วันที่.....

สำหรับหัวหน้างานที่ถูกร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไข

 ดำเนินการแล้ว.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

 ไม่ได้ดำเนินการ เหตุผล.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางการป้องกัน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อหัวหน้างาน/กลุ่มงาน/กลุ่มภารกิจ.....วันที่.....

สำหรับ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

 เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เหตุผลและข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่.....

สรุปผลการดำเนินการ ปิดประเด็น เสนอทบทวนโดยคณะกรรมการบริหาร เสนอผู้อำนวยการ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล : รายละเอียดตามเอกสารแนบ

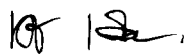
Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวเมษีรี เสือนิล)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายจรุง บุญกาญจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวพัชรา คำเกลี้ยง)

นิติกร