



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลประโคนชัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ โทร. ๐๔๔-๒๔๗๖๐๐๓๓๗ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗  
ที่ บ.ร.๐๐๓๓.๓๐๓/๑๒๕๘

โรงพยาบาลประโคนชัย  
รับที่ ๓๔๘๘/๖๔  
วันที่ ๑๓ มีค. ๒๕๖๗  
๒๕๖๗ ๐๓๓๗ ๗๖๐๐๓๓๗ ๐๔๔ ๒๔๗

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายใต้หน่วยงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประโคนชัย

### ความเป็นมา

ตามที่ โรงพยาบาลประโคนชัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการจัดทำนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของโรงพยาบาลประโคนชัย นั้น

### ข้อเท็จจริง

ในการนี้ โรงพยาบาลประโคนชัย ขอรายงานผลการดำเนินงาน ตามข้อกำหนดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ภายใต้แนวคิด เปิดเผยมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น (More open to more Transparent) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

### ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา

๑. ขออนุมัติลงนามและเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายใต้หน่วยงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดตามที่แนบ

๒. แจ้งกลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลประโคนชัย ทราบและดำเนินการนำประกาศในเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.pkchos.com](http://www.pkchos.com) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

๒๕๖๗.

(นางชวัญเนตร ศรีเสมอ)

เภสัชกร ชำนาญการ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลประโคนชัย

(นางสุรัตน์ เทียนศิริวงศ์กุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประโคนชัย

**คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ<sup>1</sup>  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่  
(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง)**

**โรงพยาบาลประโคนชัย**

**อำเภอประโคนชัย**

**จังหวัดบุรีรัมย์**

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลประโคนชัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของ กระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีในระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน ของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง  
โรงพยาบาลประโคนชัย

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

สารบัญ .....	3
คู่มือปฏิบัติงานกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .....	2
หลักการและเหตุผล .....	2
การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน .....	2
สถานที่ดัง .....	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ .....	2
วัดคุณภาพส่งค์ .....	2
คำจำกัดความ .....	3
ระยะเวลาปฏิ .....	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน .....	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ออกจากทางด้านทางด้าน .....	3
การร้องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแส หมายถึง .....	4
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน .....	4
มาตรฐานงาน .....	5
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน .....	6
แจ้งเบาะแสด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ .....	6
ลักษณะที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow .....	7

**คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง)**

**โรงพยาบาลประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์**

**หลักการและเหตุผล**

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงานเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ จากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรและสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อจ้างของหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ามารับบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยและพึงพอใจในการให้บริการ

**การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน**

เพื่อให้การบริหารของโรงพยาบาลประโคนชัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสภายใต้ค่านิยมของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข “MOPH” เพื่อประชาชนสุขภาพดีเจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืนต่อไป อีกทั้งเพื่อป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดซึ่งผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

**สถานที่ตั้ง**

เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๐๑๘๐

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาร่วมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของโรงพยาบาล

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อพิจพลดاثที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ได้แก่ พฤติกรรมบริการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ล่วงละเมิด หรือการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือโดย ทุจริต ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของโรงพยาบาล และ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การซุบซิบ และต้องมีการระบุชื่อที่อยู่ หรือเบอร์ โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์

## ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๐๐ น.

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาล
- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ของประชาชน และผู้รับบริการ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อ ปฏิบัติตามที่กำหนด โดยการตรวจสอบความถูกต้องในการทุกวันทำการในทุกช่องทางและ ดำเนินการจัดการแก้ไขในแต่ละ ระดับ ทั้งทางด้านคุณภาพและด้านทั่วไป

การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องที่ว่าไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาทางที่ดังโรงพยาบาลประโคนชัย โดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. สื่อโซเชียลมีเดีย
  - เพจโรงพยาบาลประโคนชัย <https://www.facebook.com/pkchospital>
  - เว็บโรงพยาบาลประโคนชัย <https://www.pkchos.com/>
๓. หรือช่องทางอื่นๆ

การประสานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ ให้มีการดำเนินการในแต่ละระดับตั้งต่อไปนี้

- ระดับเกือบพลาด Near Miss / Low Risk ผู้ประสบเหตุ/หัวหน้าwareแก้ไขปัญหา รายงานหัวหน้างานภายใน ๑- ๗ วัน และดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๔ วัน
- ระดับ Moderate Risk รายงานหัวหน้างานภายใน ๑- ๗ วัน และดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๔ วัน
- ระดับ High Risk ผู้พบเห็นเหตุการณ์ แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น ผู้รับรายงาน รายงานต่อผู้อำนวยการทันที ไม่เกิน ๒๔ ชม. ผู้รับรายงานแก้ไขตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนด ตามความเหมาะสม / และรอรับการสั่งการดำเนินการจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทบทวนแก้ไข ภายใน ๗ วัน

#### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗-๑๔ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องที่ว่าไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องที่ว่าไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องที่ว่าไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร

## การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

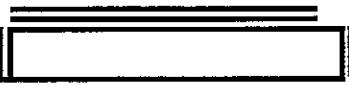
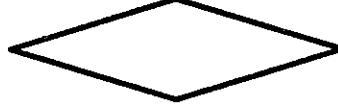
## มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
แจ้งเบาะแสด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	งานบริหารความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐ นาที	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕นาที	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จิริม	๓๐ นาที	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๕.	๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ                  ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส <sup>(กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)</sup>	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                  ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จิริมพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จิริม (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๑๑.	(๑๑) งานบริหารฯเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป

## สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
>	แสดงถึงความเชื่อมโยงของ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

# แนวทางปฏิบัติคณะกรรมการจัดการปัญหาในภาวะเร่งด่วน โรงพยาบาลประโคนชัย

## คณะกรรมการ ประกอบด้วย

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| 1. พญ.สุรีรัตน์ เทียนศิริวงศากุล | ประธานคณะกรรมการ           |
| 2. ประธานองค์กรแพทย์             | กรรมการ                    |
| 3. ประธาน PCT                    | กรรมการ                    |
| 4. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล         | กรรมการ                    |
| 5. หัวหน้าฝ่ายแผนงาน             | กรรมการ                    |
| 6. เลขาศูนย์คุณภาพ               | กรรมการ                    |
| 7. ประธาน RM                     | กรรมการและเลขานุการ        |
| 8. เลขา RM                       | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

## หน้าที่

1. ทบทวนเหตุการณ์และสรุปข้อเท็จจริงโดยด่วน
2. จัดการปัญหาที่เกิดจากการให้บริการผู้ป่วย
  - a. ดูแลผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์
  - b. ทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ และใกล้เคลียร์ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น
  - c. พิจารณาและดำเนินการชดเชยแก่ผู้เสียหาย
3. ประสานงานกับทีมกฎหมายเรื่องข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - a. กรณีต้องมีการแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บุคคลต่อไปนี้รับผิดชอบในการดำเนินการแจ้งความ
    - i. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
    - ii. หัวหน้าฝ่ายแผนงาน
    - iii. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล
4. ประชาสัมพันธ์ข้อเท็จจริงแก่ประชาชนและสื่อมวลชนในช่องทางต่างๆ

แนวทางปฏิบัติ กรณีการร้องเรียนหรือการเขียนข้อความที่เลื่อมเลี้ยงต่อโรงพยาบาล

ทางคอมพิวเตอร์หรือสื่อต่างๆ

ผู้พบเห็นเหตุการณ์หรือข้อความ



รายงานต่อเลข RM โดยเร่งด่วน

(ภญ.ชวัญเนตร / คุณพาการณ์ / คุณมาลินี / คุณสำราวด)



เลข RM หาข้อมูลเพิ่มเติม และขอเท็จจริง



เลข RM สรุปรายงานต่อผู้อำนวยการ

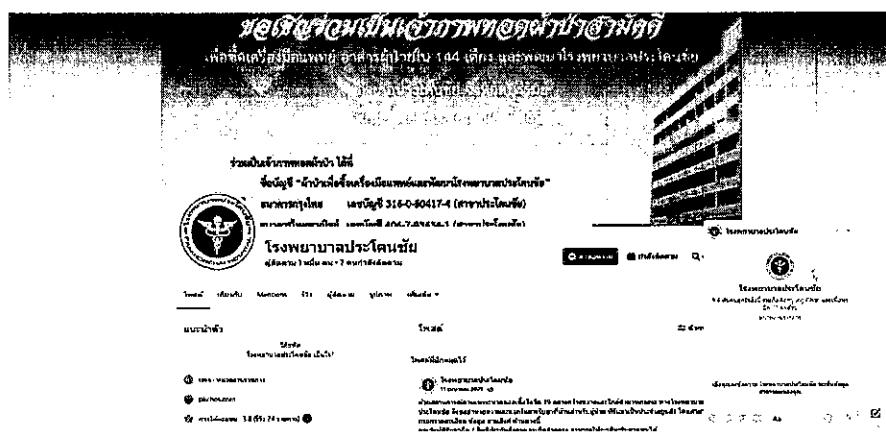
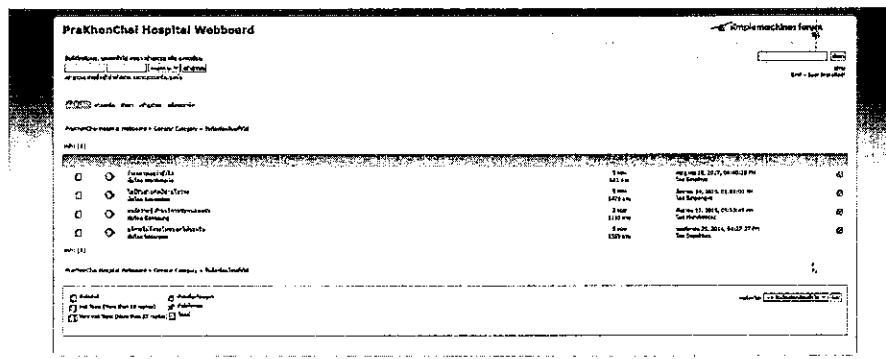


ผู้อำนวยการพิจารณาดำเนินการ

## หน่วยงานมีกำหนดมาตรการ กลไก หรือวาระระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

โรงพยาบาลประโคนชัย ได้มีกำหนดมาตรการ กลไก หรือวาระระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีช่องทางในการให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร้องเรียน ดังนี้

- ผ่านช่องทางระบบหมายเลขโทรศัพท์ 044-670103-7
- ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลประโคนชัย [www.pkchos.com](http://www.pkchos.com) หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียน
- ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย <https://www.facebook.com/pkchospital>
- ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลประโคนชัย ที่อยู่ 190 หมู่ 3 ต.ประโคนชัย อ.ประโคนชัย จ.บุรีรัมย์ 31140



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลประโคนชัย  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลประโคนชัย

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโรงพยาบาลประโคนชัย**

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลประโคนชัย

วัน/เดือน/ปี : ๘ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. นิตยสารที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน
๔. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก : โรงพยาบาลประโคนชัย [www.pkchos.com](http://www.pkchos.com)

หมายเหตุ : และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลประโคนชัย

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ลงชื่อ ..... ฐิตาเนนท์

(นางสาวลดาనันต์ นาคอนันต์พร.)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ ..... สุรีรัตน์ เทียนศิริวงศากุล

(นางสุรีรัตน์ เทียนศิริวงศากุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประโคนชัย

วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

  
(นายคิริชัย ประเสริฐแก้ว)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ

วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗