

เอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) รอบ 2
ดัชนีความโปร่งใส
(EB8 ข้อ 1)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๖๒ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑
เรื่อง ขออนุมัติลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ มีความประสงค์จะนำข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน จำนวน ๑ ฉบับ

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางนิตยา รุ่งเรือง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

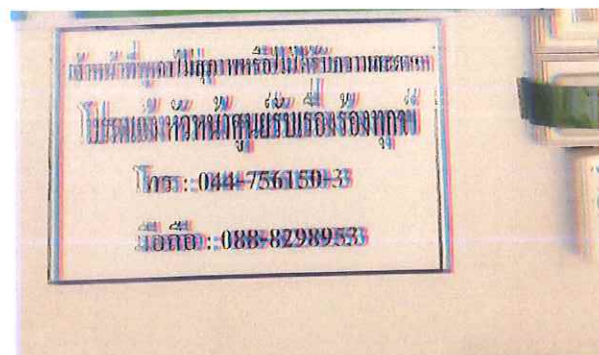
(นายแชมป์ สุทธิศรีศิลป์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ตู้แสดงความคิดเห็น



ป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปี 2557 - 2561

ลำดับที่	รายการข้อร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
1	พฤติกรรมการบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดไม่ไพเราะ 2. ไม่ยิ้ม 3. คุดกัน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดไม่ไพเราะ 2. ไม่สนใจผู้ป่วย(ดูโทรศัพท์) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดไม่ไพเราะ 2. ไม่สนใจผู้มารับบริการ (ดูโทรศัพท์) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดไม่ไพเราะ/เสียงดัง 2. ทำงานช้า 3. ไม่สนใจผู้ป่วย(ดูโทรศัพท์) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดไม่ไพเราะ/ตะคอก 2. ไม่สนใจผู้มารับบริการ (ดูโทรศัพท์) 3. แพทย์พูดเสียงดัง
2	ระบบบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการล่าช้า 2. นัดผู้ป่วยแล้วไม่มาทำงาน 3. อาหารไม่อร่อย(ข้าวแข็ง) 4. แพทย์ขึ้นตรวจช้า 5. ไม่ได้พบแพทย์ 6. ระบบบริการไม่ Flow 6. พักเที่ยงไม่มีผู้ให้บริการ (ยา) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลัดคิว 2. รอนาน 3. ขึ้นทำงานช้า 4. ไม่มีแพทย์ตรวจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รอานาน 2. ขอให้รับรองแพทย์นาน 3. ขอให้ส่งตัวที่ รพ.สต. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เลื่อนนัดแม่แจ้งผู้ป่วย 2. ขึ้นทำงานช้า 3. ไม่ให้บริการ(ฝังเข็ม) 4. ไม่เรียงลำดับคิว 5. ไม่เปลี่ยนผ้าปู/ผ้าห่มทุกวัน 6. ไม่โทรศัพท์ (บัตร) 7. ไม่เรียกตามคิว 8. ไม่ให้บริการภาคบ่าย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ได้รับบริการ(ทำฟัน) 2. บริการล่าช้า(ยา) 3. แยกระบบบริการ ขอใบรับรองแพทย์ 4. ขึ้นปฏิบัติงานช้า(บัตร) 5. ยอกให้ตรวจรักษาให้ละเอียด
3	สถานที่/สิ่งแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 2. ไม่มีที่จอดรถ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อน 2. ห้องน้ำไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ 3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ 4. อาหารไม่อร่อย(ข้าวแข็ง) 5. อาหารแพง 6. ไม่มีไมโครโฟน 7. ห้องสมุดไม่มี 8. Locker เก็บของผู้ป่วย 9. โรงอาหาร 10. wifi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถมืด 2. ไม่มี TV ฟังผู้ป่วยหญิง 3. โรงอาหาร 4. ร้านสะดวกซื้อ 5. ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น 6. มืดมาก 7. พัดลมเสียไม่ซ่อมแซม 8. รอบตีกไม่สะอาด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ห้องน้ำไม่สะอาด 2. ไม่มีร่องเท้าเปลี่ยนเข้าห้องน้ำ 3. อาหารราคาแพง 	

สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปี 2557 - 2561

ลำดับที่	รายการข้อร้องเรียน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
4	สิทธิผู้ป่วย			1.บัตร uc ต้องจ่าย 30บาท 2.ให้สิทธิผิด 3.เบิกได้ต้องจ่ายค่ายานอก	1.ให้บริการ 2 มาตรฐาน	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๔๗๕

วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ขอส่งคำสั่งโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ขอส่งขั้นตอนการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแผนผังแสดงระบบ ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางนิตยา รุ่งเรือง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

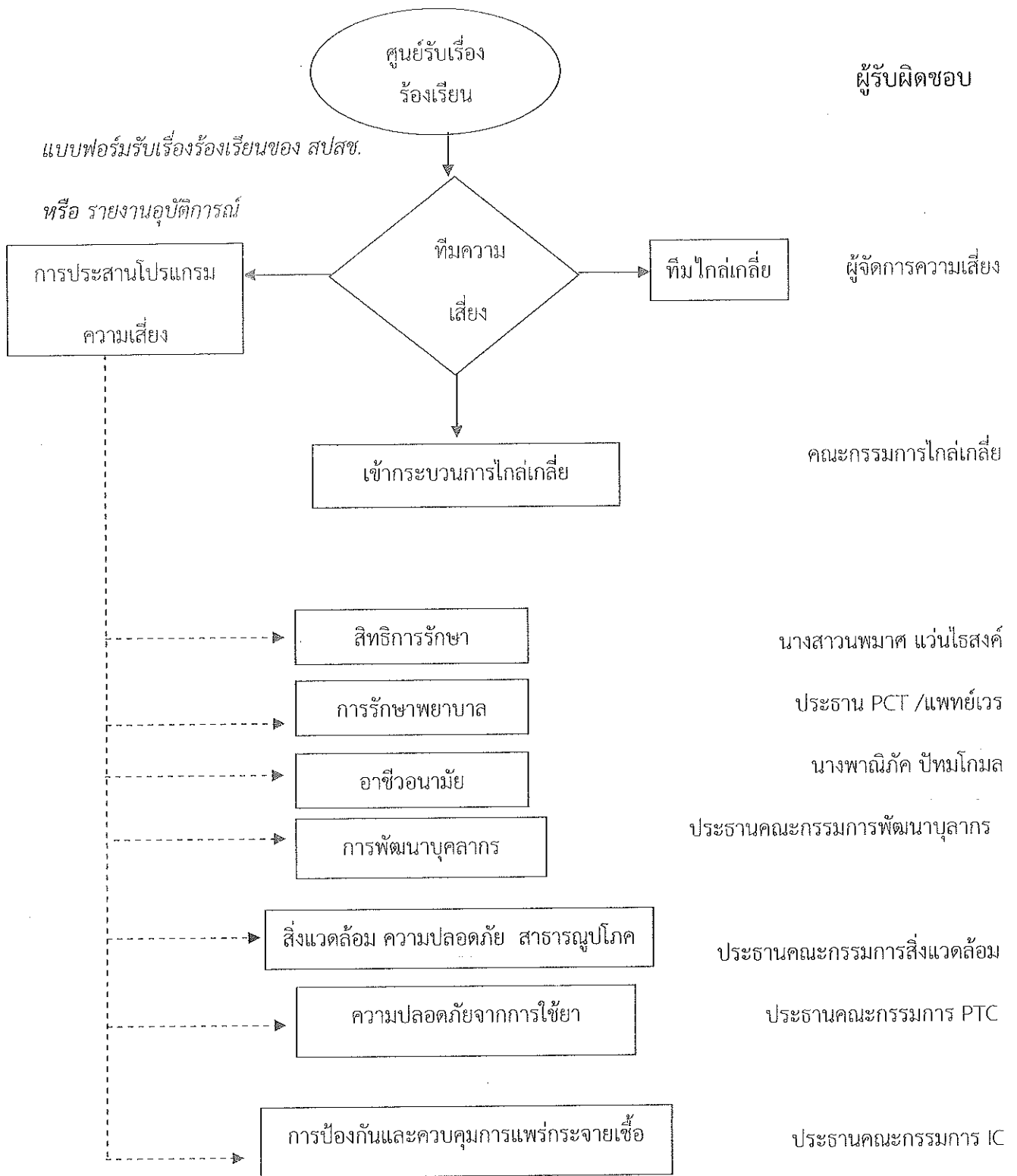
อนุมัติ

(นายแชมป์ สุทธิศรีศิลป์)

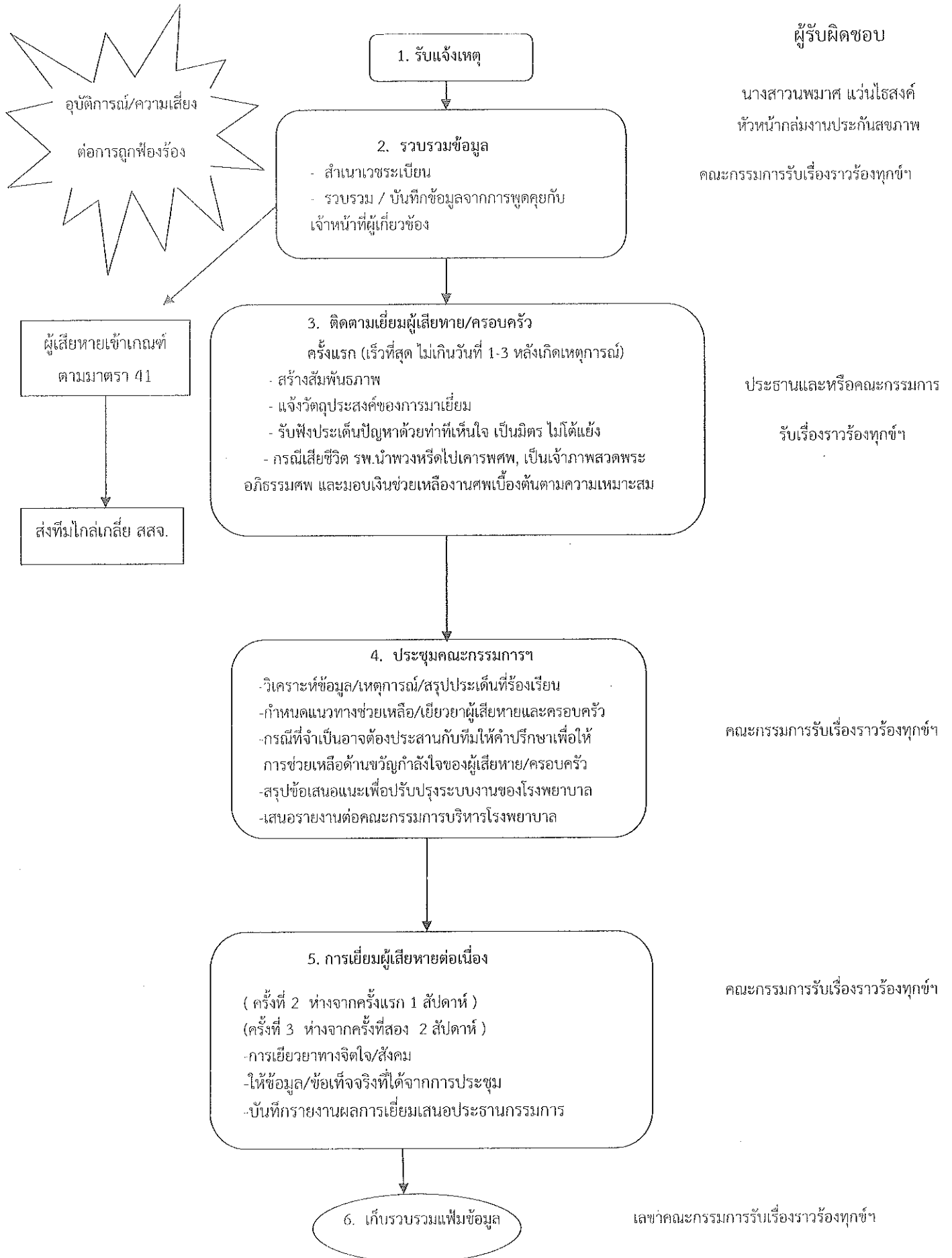
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไต่ถาม โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ



Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง รพ.เฉลิมพระเกียรติ



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือนร้อนจากการร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย /การร้องขอข้อมูลต่างๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความแสดงความคิดเห็น/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทาง
โทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น