



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางจาก กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๕๖๔ ๓๐๐๒-๓

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๓.๓๐๑/๕๕

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก

ตามที่ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อำนาจความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีความประสงค์ขออนุมัติประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รายละเอียดตามเอกสารแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวณัชชสุธา ปอยชิวะ)

เจ้าพนักงานพัสดุ

(นางวันดี วิภาพเสถียรกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

คำสั่ง อนุมัติ
 ไม่อนุมัติ

(นายเศกสิทธิ์ เสงี่ยมศักดิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางจาก
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางจาก

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ลงชื่อ ณัชสุธา ปอยชีวะ
(นางสาวณัชสุธา ปอยชีวะ)
เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ วันดี วิภาพเสถียรกุล
(นางวันดี วิภาพเสถียรกุล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ลงชื่อ ณัชสุธา ปอยชีวะ
(นางสาวณัชสุธา ปอยชีวะ)
เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางจาก กลุ่มงานการพยาบาล โทร. ๐ ๒๔๖๔ ๓๐๐๒-๓

ที่ สป ๐๐๓๒.๓๐๓.๓๐๑/๘๕๑

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ประกาศคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก

ตามที่ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประเด็นการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการป้องกันการทุจริตและแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ นั้น

กลุ่มงานการพยาบาล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม รายละเอียดตามประกาศที่แนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติตามประกาศดังกล่าวโดยเคร่งครัดต่อไป

(นางสาวนัชชฐา ปอยชิวะ)

เจ้าพนักงานพัสดุ

(นางวันดี วิภาพเสถียรกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

คำสั่ง อนุมัติ
 ไม่อนุมัติ

(นายเศกสิทธิ์ เสี่ยมศักดิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางจาก

สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลบางจากฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางจาก ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ใช้เป็นแนวทางในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ได้ ช้อยุติ มีความรวดเร็ว สามารถปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลบางจาก

สารบัญ

	หน้า
EB ๒ : คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๓
ภาคผนวก	๔

๑. วัตถุประสงค์

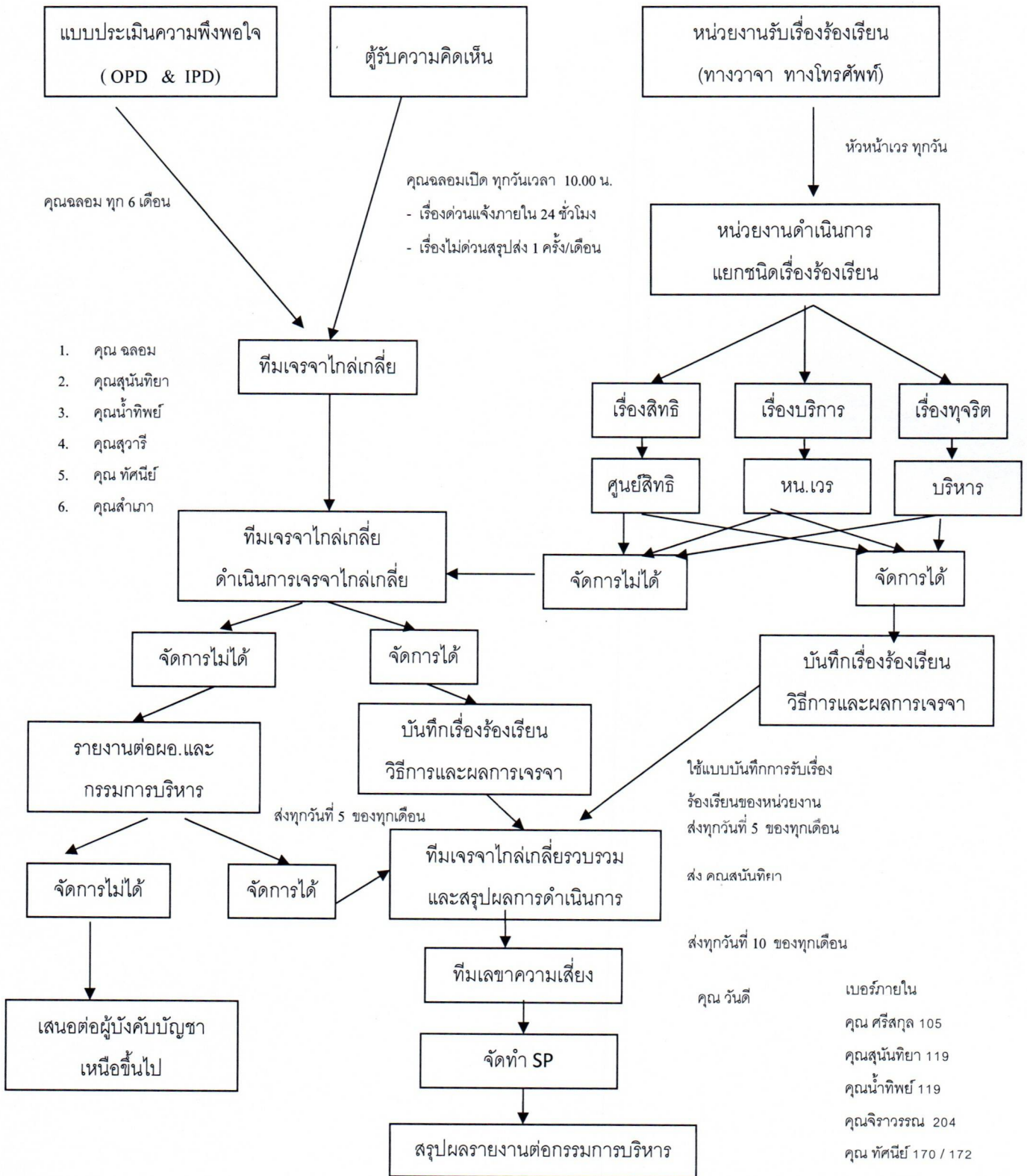
เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางจาก เป็นไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับการพัฒนางาน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียนอย่าง สม่ำเสมอและประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลบางจากฉบับนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางจากทุกชั้นตอน

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียน ความคิดเห็นและการเจรจาไกล่เกลี่ย



๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

เมื่อรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการบันทึกในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

๕. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ไปสู่ทีมที่รับผิดชอบ ให้วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน รวมทั้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกข้อมูลในภาพรวมระดับโรงพยาบาล

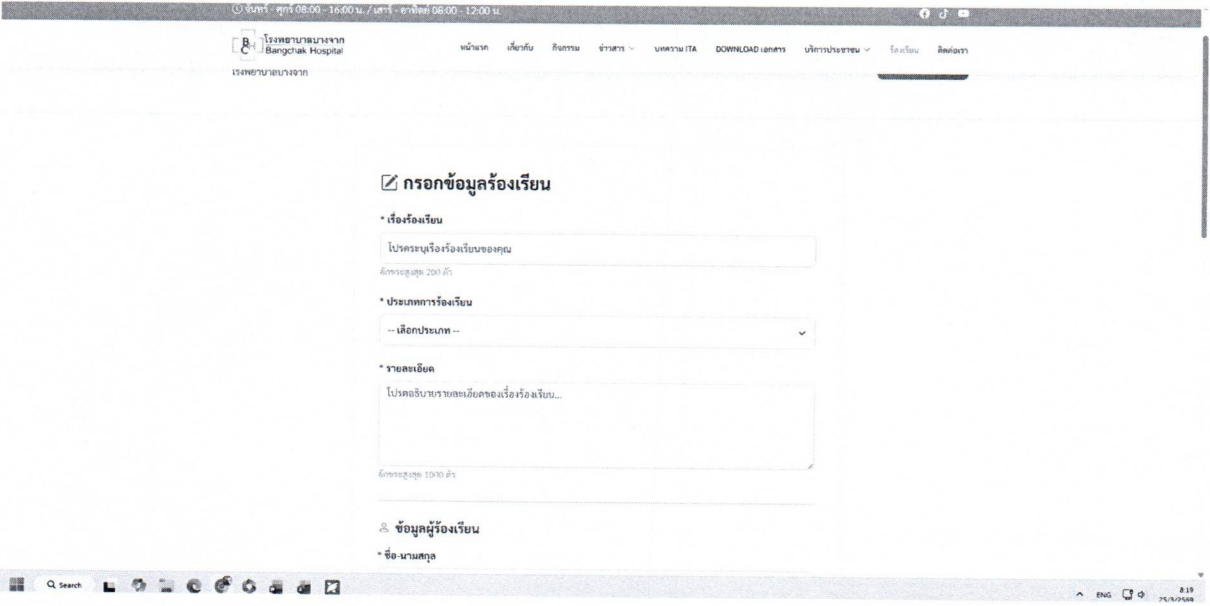
๖. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- แจ้งกลับโดยทางโทรศัพท์ได้ทันที (กรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้)
- กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือแจ้ง ดำเนินการตอบทางหนังสือภายใน ๓ วัน

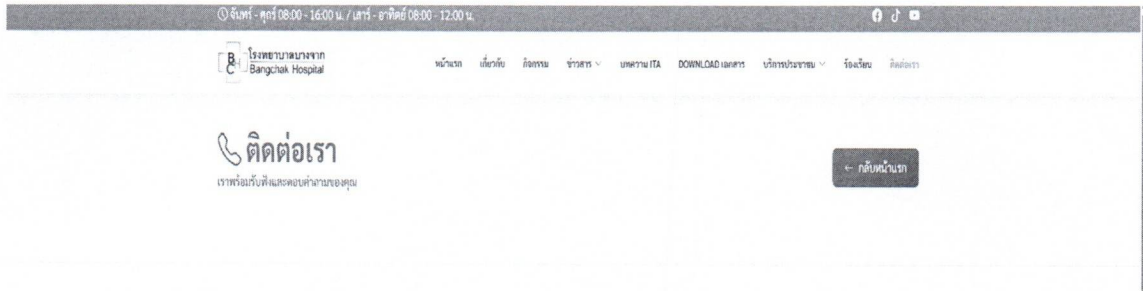
๗. ดำเนินการแก้ไขระบบงานที่ยังไม่ครบมาตรฐาน**๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุปผลรายงานต่อกรรมการบริหารทุกเดือน****๙. ช่องทางการร้องเรียน**

- ทางโทรศัพท์และทาง E-mail โรงพยาบาลบางจาก
- เว็บไซต์โรงพยาบาลบางจาก
- Facebook โรงพยาบาลบางจาก
- กล่องรับเรื่องร้องเรียนทุกหน่วยบริการ
- ทาง QR Code

ภาคผนวก



ทางโทรศัพท์และทาง E-mail โรงพยาบาลบางจาก



ข้อมูลติดต่อ

ชื่อโรงพยาบาล
โรงพยาบาลบางจาก

ที่อยู่
35/3 ม.8 ต.บางจาก อ.พรประแดง จ.สมุทรปราการ 10130

เบอร์โทรศัพท์
024643002

อีเมล
spko.bangkokhospital@gmail.com

ส่งข้อความถึงเรา

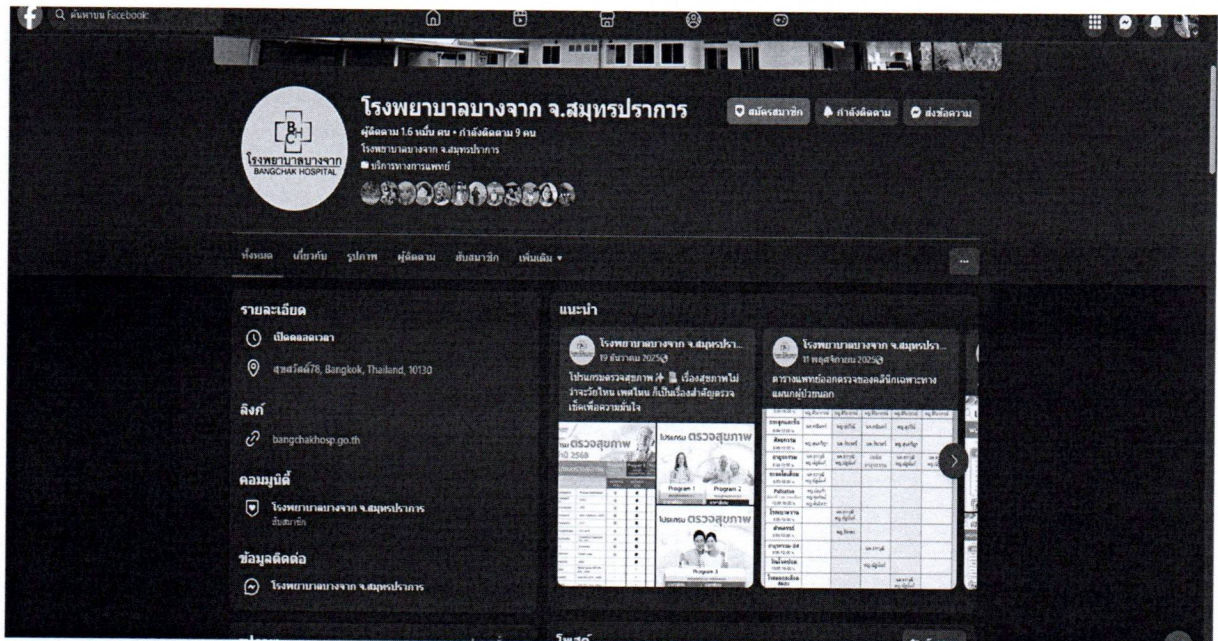
ชื่อ *

อีเมล *

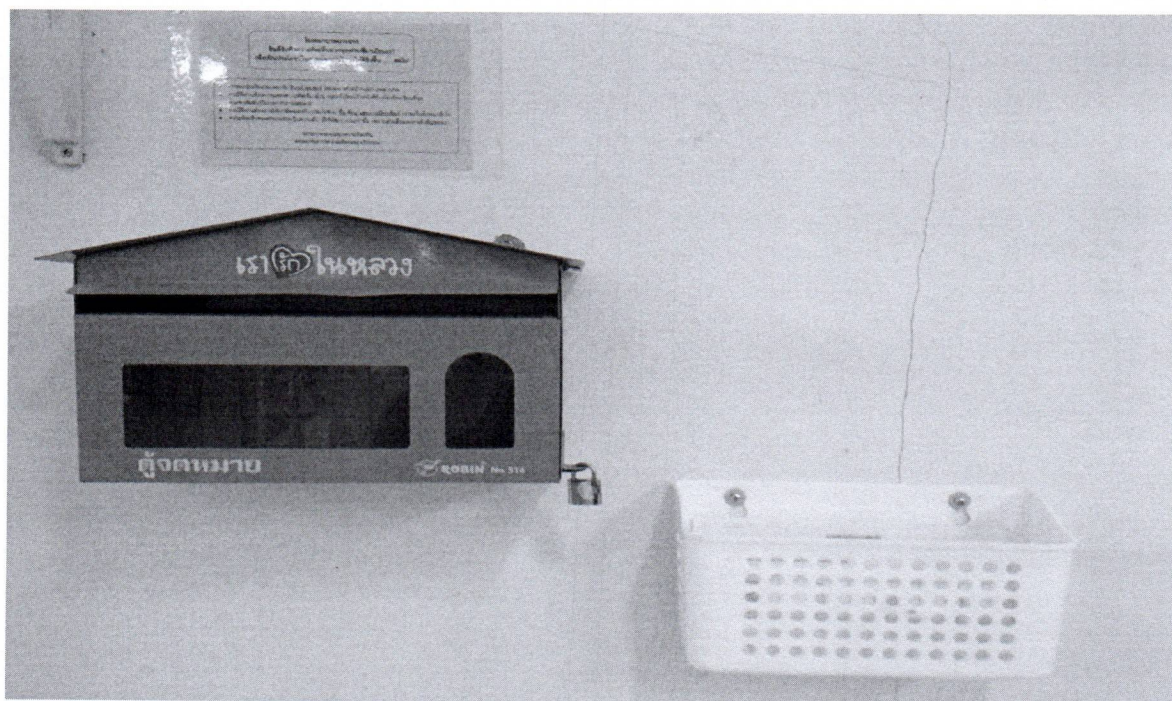
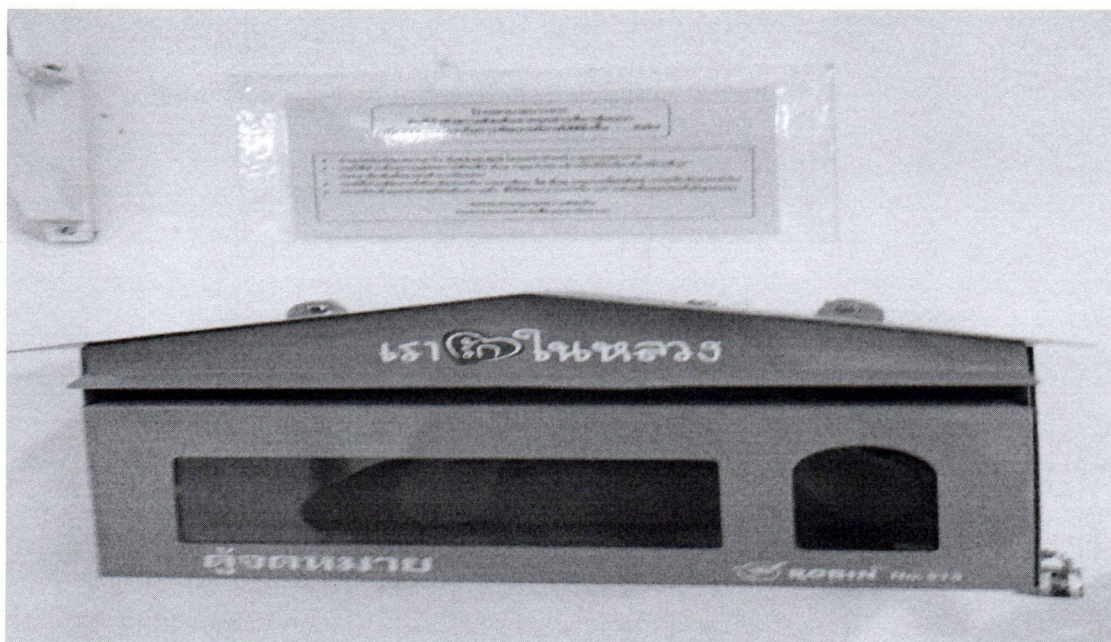
หัวข้อ *

ข้อความ *

Facebook โรงพยาบาลบางจาก



ตู้รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางจาก



ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ
 (Patient Experience Program : PEP)
 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
 โดยเริ่มใช้ระบบในเดือนเมษายน 2563

