



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร.๐๗๗-๓๕๗๑๖๔

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๓๐๑/-

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์  
ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติการ  
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:  
ITA) เพื่อเป็นการประเมินที่มีจุดหมายที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน  
รัฐโดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง มีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่  
คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล  
ท่าโรงช้าง และทางเว็บไซต์ [www.trch.go.th](http://www.trch.go.th) เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวรวิฏ จิตตรง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายณอชญา วิเชียร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (สาขาอายุรกรรม) รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

# คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๐๗๗-๓๕๗๑๖๔-๗

## บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องร่ำร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขต

#### ๑. ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ

- ๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกักขัง หรือทำให้เสียชีวิต
  - ผู้ให้บริการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯทันที
  - โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติทันที ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ทราบ
  - ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทราบ เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว
- ๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่นๆ
  - สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
  - ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ
  - แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมไม่ สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยบริการนาน เป็นต้น

- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

## ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น :

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/หัวหน้าฝ่ายบริการ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าโรงช้าง โทรศัพท์ ๐๗๗๓๕๗๑๖๔ - ๔

## การจัดระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนแบ่งเป็น ๔ ระดับ

**ระดับที่ ๑** เหตุการณ์ที่มีโอกาสให้เกิด หรือ เกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง แต่ไม่เกิดอันตรายหรือเสียหาย หรือหากเกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง แต่ได้มีการเฝ้าระวังเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย ผลเสียต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียง เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล สนิมรด น้ดผิต แต่สามารถแก้ไขเหตุการณ์เหล่านี้ได้ทัน

**ระดับที่ ๒** เหตุการณ์หรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง เล็กน้อย ถ้าคิดเป็นมูลค่าเงินมูลค่าเสียหายน้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

**ระดับที่ ๓** เหตุการณ์หรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ทำให้เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องมีการรักษา ซ่อมแซม แก้ไข หรือส่งผลกระทบต่อให้ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือต้องอยู่ในโรงพยาบาลนานขึ้น หรือต้องใช้เวลาในการซ่อมแซม แก้ไข เช่น การให้ยาผิดทำให้ผู้ป่วยต้องนอนโรงพยาบาลนานขึ้น การให้ยาผู้ป่วยแพ้ซ้ำจะต้อง Admit เจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ถ้าคิดเป็นมูลค่าเงินมูลค่าเสียหาย ๑๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ บาท

**ระดับที่ ๔** เหตุการณ์หรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดผลเสียที่รุนแรง ต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียง ทำให้เกิดอันตรายถาวรต่อผู้ป่วย หรือเป็นอันตรายถึงขั้นต้องทำการช่วยชีวิต หรือเหตุการณ์เป็นสาเหตุของการเสียชีวิต เช่นการแพ้ซ้ำจนถึงขั้นพิการ การผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ สิทธิผู้ป่วยส่งผลให้เสียชีวิต การเกิดอัคคีภัยการฟ้องร้องของผู้ป่วยจนต้องเสียชื่อเสียง ทรัพย์สิน ถ้าคิดเป็นมูลค่าเงินมูลค่าเสียหายมากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท



## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความ :

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

**หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

**การจัดการข้อร้องเรียน** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าโรงช้างผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

การรับข้อมูล ผ่าน ๙ ช่องทาง คือ

๑. ผู้รับความคิดเห็น
๒. จุดหมาย
๓. โทรศัพท์
๔. การพูดคุยกับผู้รับบริการ
๕. การค้นหาผู้ประสบปัญหาในการรับบริการ
๖. บันทึกประสบการณ์ผู้ป่วย
๗. แบบประเมินความพึงพอใจ
๘. เสียงสะท้อนจากชุมชน ( อสม ชวบ้าน )
๙. Facebook โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ได้แก่

๒.๑.๑ หมายเลขโทรศัพท์ โทร. ๐๗๗-๓๕๗๑๖๔

๒.๑.๒ Facebook : <https://www.facebook.com/tharongchang.hospital2018>

๒.๑.๓ ตู้รับเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๔ ทางไปรษณีย์ : ๒๐๓ หมู่ ๔ ตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๕๑๓๐

### ๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน

๓.๑ เลขานุการ หรือประธานฯ พิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

๓.๑.๑ กรณีไม่รุนแรง

- ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยปกปิดผู้ร้องเรียน

- บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์

๓.๑.๒ กรณีรุนแรง

- รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการ

- คณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงานผู้อำนวยการ

พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

๔. ทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการรับทราบและลงนามจดหมายพร้อมส่งตอบกลับ

### หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกักขังหรือทำให้เสียชีวิต

- ผู้ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯทันที

- โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันที ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้างทราบ

- ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบ เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่นๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยบริการนาน เป็นต้น

- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

- จัดในระดับความรุนแรง การจัดการตาม Flow chart



ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

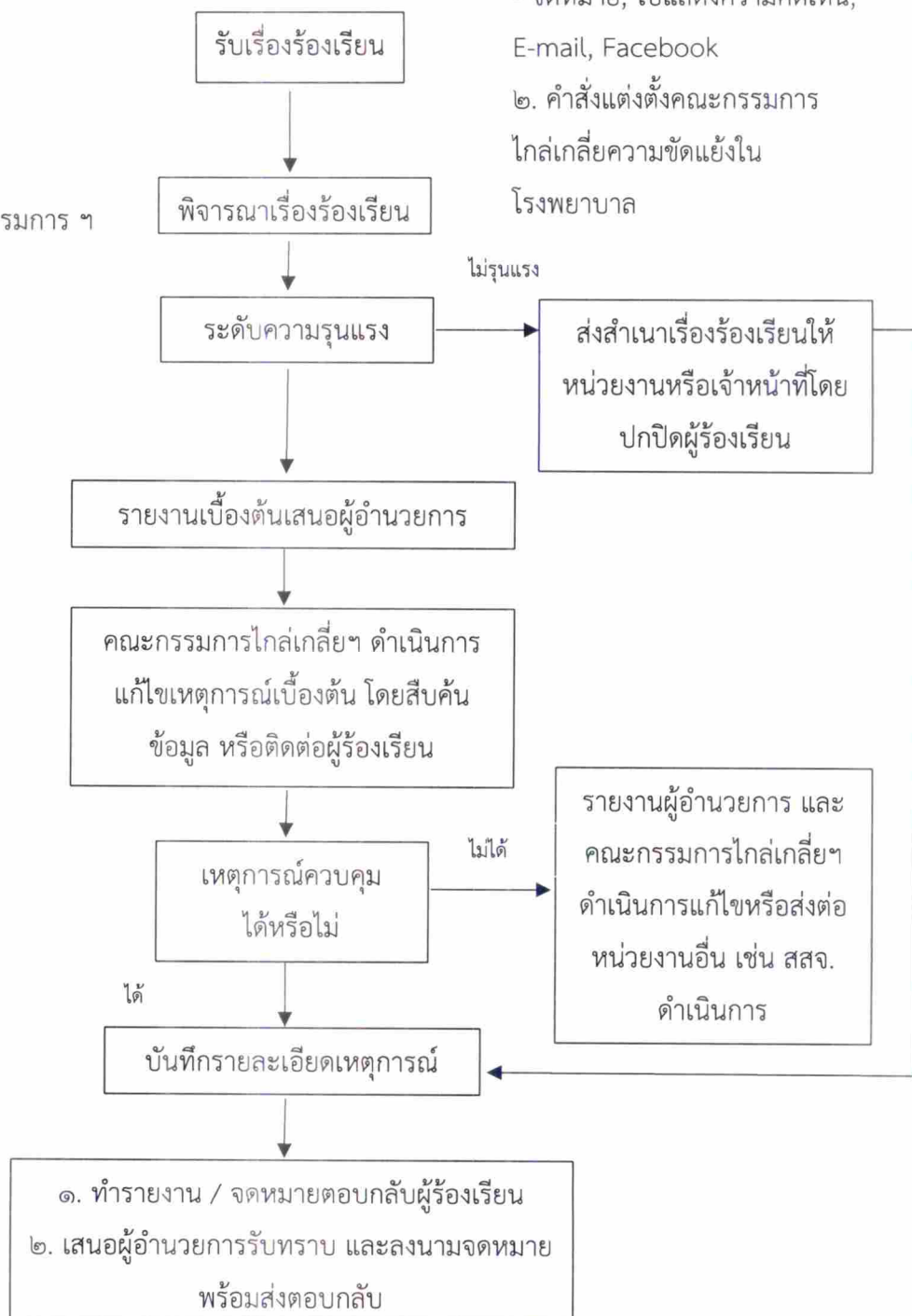
ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

วิธีปฏิบัติงาน

- เลขานุการ หรือประธานคณะกรรมการ ฯ

๑. เอกสารร้องเรียน/เสนอแนะ
  - จดหมาย, ใบแสดงความคิดเห็น, E-mail, Facebook
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ  
ใกล้เคียงความขัดแย้งใน  
โรงพยาบาล



- คณะกรรมการใกล้เคียง ฯ  
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

สรุปเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

| ประเภทเรื่องร้องเรียน  | จำนวนข้อร้องเรียน          |                             |                              |                            | รวม |
|--|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|-----|
|  | ไตรมาส ๑<br>ต.ค. - ธ.ค. ๖๕ | ไตรมาส ๒<br>ม.ค. - มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๓<br>เม.ย. - มิ.ย. ๖๖ | ไตรมาส ๔<br>ก.ค. - ก.ย. ๖๖ |     |
| ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป<br>- ร้องเรียนพฤติกรรมกร<br>ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๒                          |                             |                              |                            |     |
| ๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริต<br>และประพฤติมิชอบ                               | -                          |                             |                              |                            |     |
| รวมทั้งสิ้น  | ๒                          |                             |                              |                            |     |

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. ได้แต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานทราบและดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยงดเล่นโซเชียลมีเดียขณะปฏิบัติงาน และแนะนำการปฏิบัติตนให้มีจิตบริการขณะปฏิบัติหน้าที่
๒. ให้ผู้ดูแลเพจของโรงพยาบาลท่าเรือช่างตอบกลับความคืบหน้าการดำเนินการและการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ชื่อกลุ่มงาน: กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี: ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ (มีครบ ๔ รายการ)

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ (๓) หมายเลขโทรสาร (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน

๒.๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยะกิจจา

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีทุกแผน)

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

- รายงานรอบ ๖ เดือน
- รายงานรอบ ๑๒ เดือน

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

- รายงานรอบ ๖ เดือน
- รายงานรอบ ๑๒ เดือน

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

- ๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดหาพัสดุ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง
- ๑๘.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่
- ๑๘.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (แบบ สขร. ๑)

Linkภายนอก: <https://www.trch.go.th/ITA66/ITA66.htm>

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวจิตาภา สุตสมพร)

พนักงานบริการเอกสารทั่วไป

วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวรวิฏ จิตตรง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นางสาวกณ.

(นางสาวกณวรรณ อักษรกาญจน์)

เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕