



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก่งกระจาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐-๓๒๔๖-๕๑๘๑

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

เรื่อง ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

### เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในสังกัดสำนักปลัดกระทรวง  
สาธารณสุขราชการบริการส่วนภูมิภาค (MOPH ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียน  
หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
และมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ทั้งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ  
ชอบเสร็จสิ้นแล้ว และกำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับข้อร้องเรียน ฯ โรงพยาบาลแก่งกระจาน  
เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ข้อพิจารณา

- พิจารณา लगานอนุมัติการใช้คู่มือการดำเนินงานฯ และคู่มือปฏิบัติ
- ขออนุญาตให้นำคู่มือฯ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระจาน (ช่องทางประชาสัมพันธ์

กิจกรรม ITA )

### ข้อเสนอ

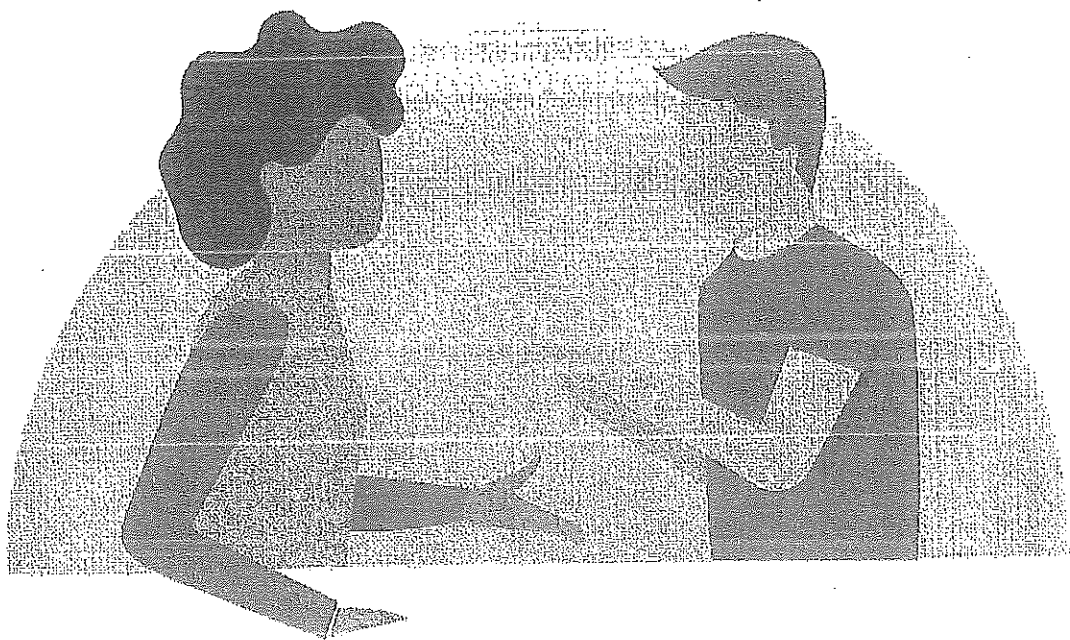
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*Handwritten signature*

(นางสาวเพ็ญสุดา ขอเสียม)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นางสาวอนุชิตา ประทุม)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



# โรงพยาบาลแก่งกระจาน

## สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบุรี

### คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลแก่งกระจานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อ  
ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน ทั้งนี้ การจัดการข้อ  
ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ  
ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ  
และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแก่งกระจาน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ตารางปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ตารางเจรจาไกล่เกลี่ย	

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับผลตอบแทนตามความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาทางการแพทย์และบริการทางสาธารณสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนด้านการรับบริการสาธารณสุข การจัดซื้อจัดจ้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางนายสีจึง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้มีผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุ –ฉุกเฉิน ห้องศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่กระงาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติ ตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอภูคั้ง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

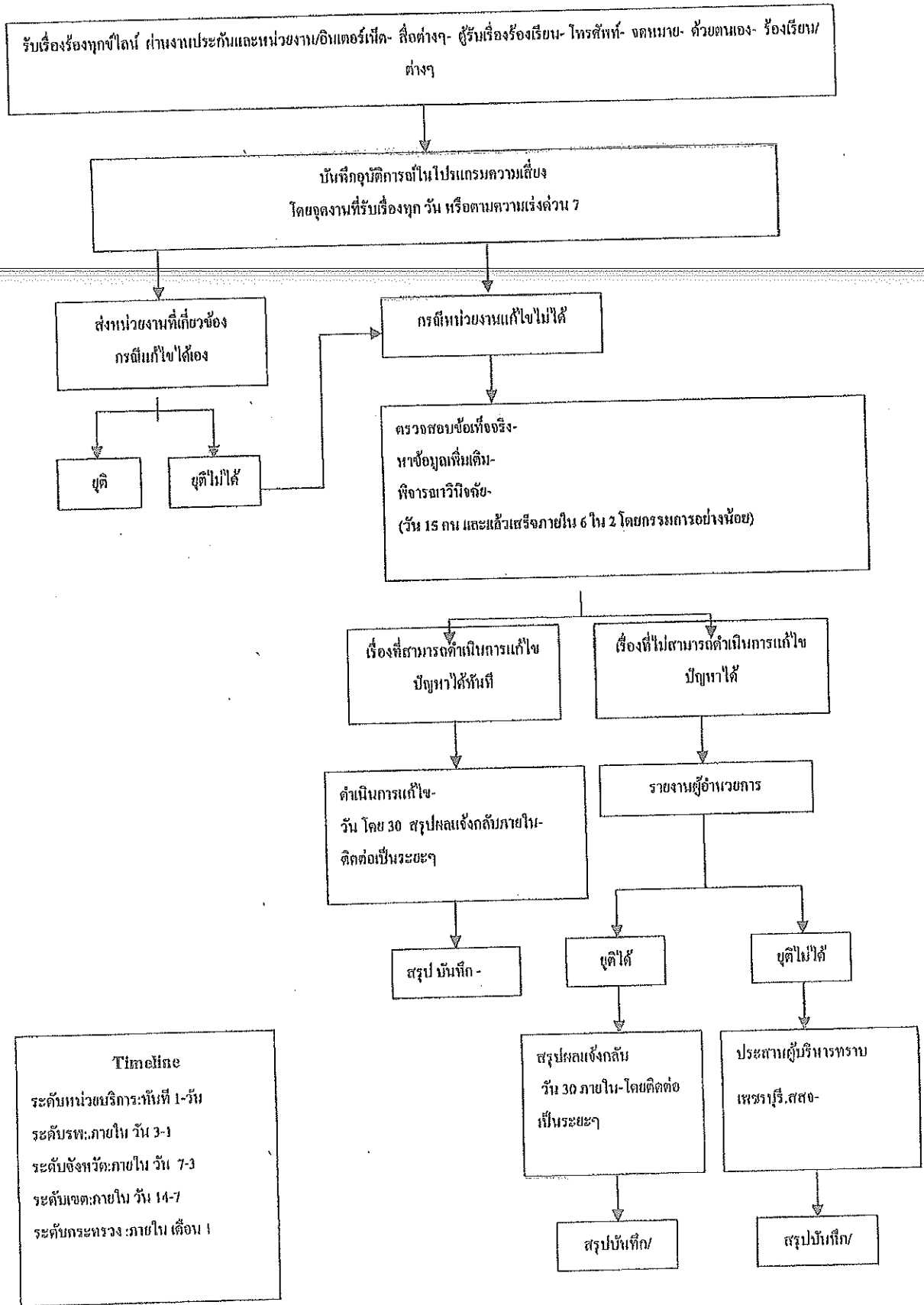
## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนดเอง) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -

๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

Work Flow การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย



**Timeline**  
 ระดับหน่วยงานบริการ: 1-วัน  
 ระดับรพ.: ภายใน วัน 3-1  
 ระดับจังหวัด: ภายใน วัน 7-3  
 ระดับเขต: ภายใน วัน 14-7  
 ระดับกระทรวง :ภายใน เดือน 1

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๕.๑ จัดตั้งศูนย์/ชุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๕.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๕.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง โรงพยาบาลแก่งกระจาน เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการทาง ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail Kk11314@hotmail.co.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 032-465174	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร 032-465174	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย 6 หมู่ 5 ต.วังจันทร์ อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	



๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทูทช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น รอคิวงาน ทำงานล่าช้า พฤติกรรมการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การบริหารจัดการ การบริหารงานทั่วไปและงบประมาณ การบริหารงานพัสดุ เช่น ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๔ วินัยข้าราชการ การไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ตามบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด

๑๒.๕ การทุจริต การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง

๑๒.๖ ค่าตอบแทน การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการค่าตอบแทน  
อสม.

๑๒.๗ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียน  
เจ้าหน้าที่

๑๒.๘ สวัสดิการของรัฐ หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการป้องกันและรักษาโรคตามสิทธิ  
การรักษา สิทธิต่างๆ

๑๒.๙ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

๑๒.๑๐ การคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข

๑๒.๑๑ ขอความอนุเคราะห์ ค่ารักษาพยาบาล ขอย้ายสถานบริการ เป็นต้น

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ  
จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากถึงงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีที่ได้รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

หมายเลขโทรศัพท์ 032465174

หมายเลขโทรสาร 032465174

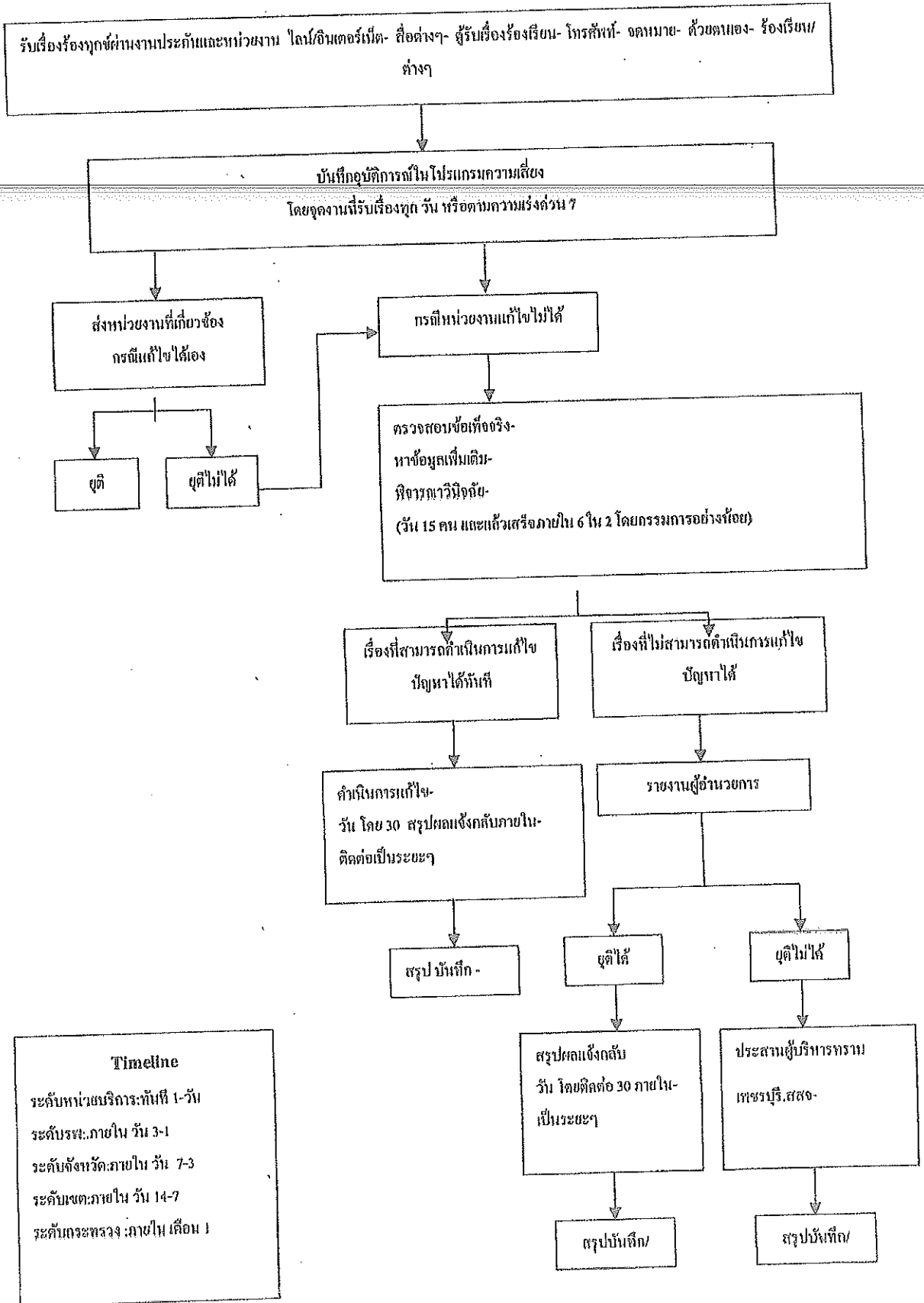
เว็บไซต์ <http://www.kaengkrachan-hospital.com/>

---

ภาคผนวก

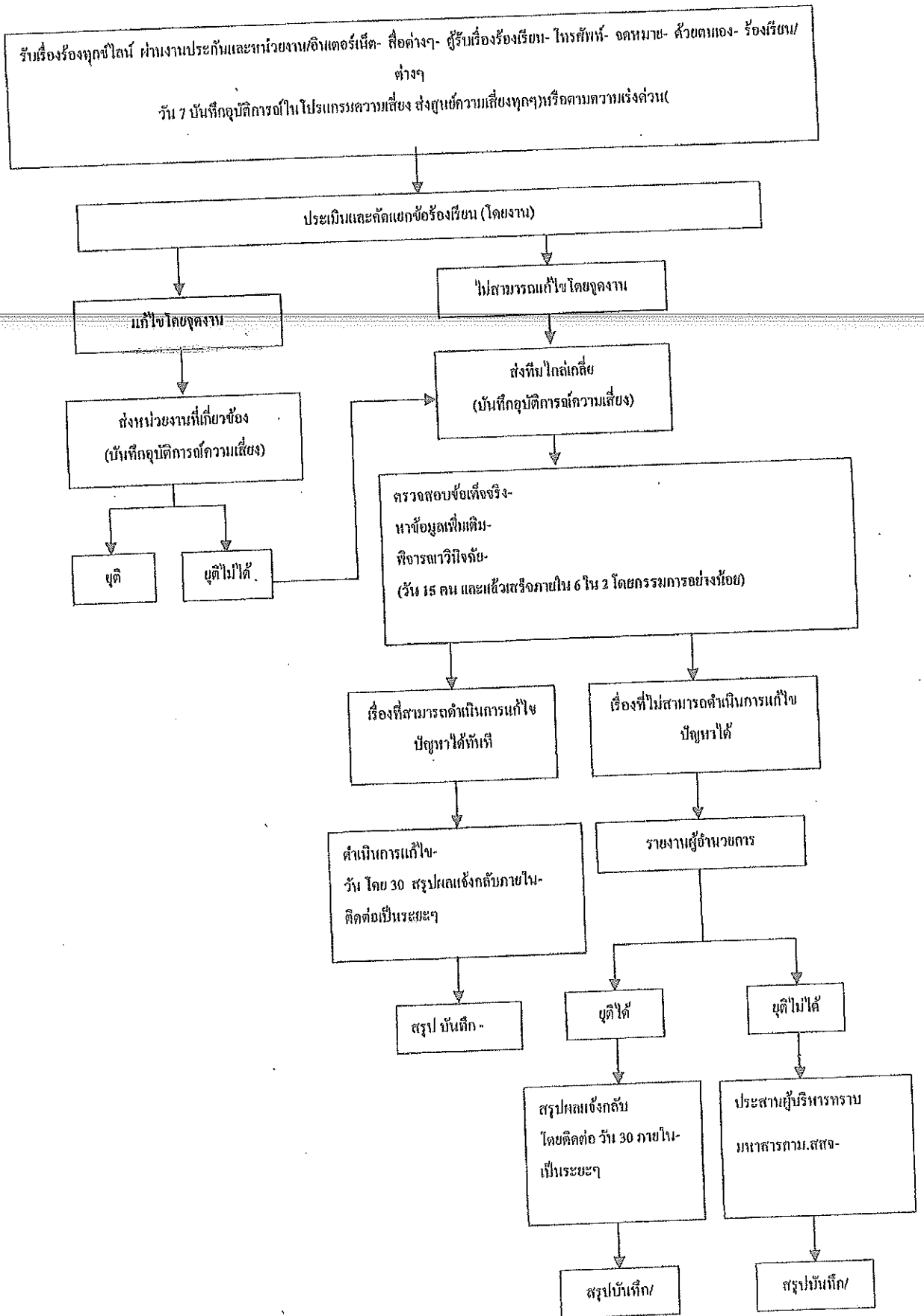
ระเบียบปฏิบัติ :KR-001	วันที่เริ่มใช้ 2563 ถึงวาคม 18 :3	
เรื่อง :การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน	หน้า :1	
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :งานช่างกระงาน.ผู้รับผิดชอบ รพ.	แก้ไขครั้งที่:	วันที่:

Work Flow การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย

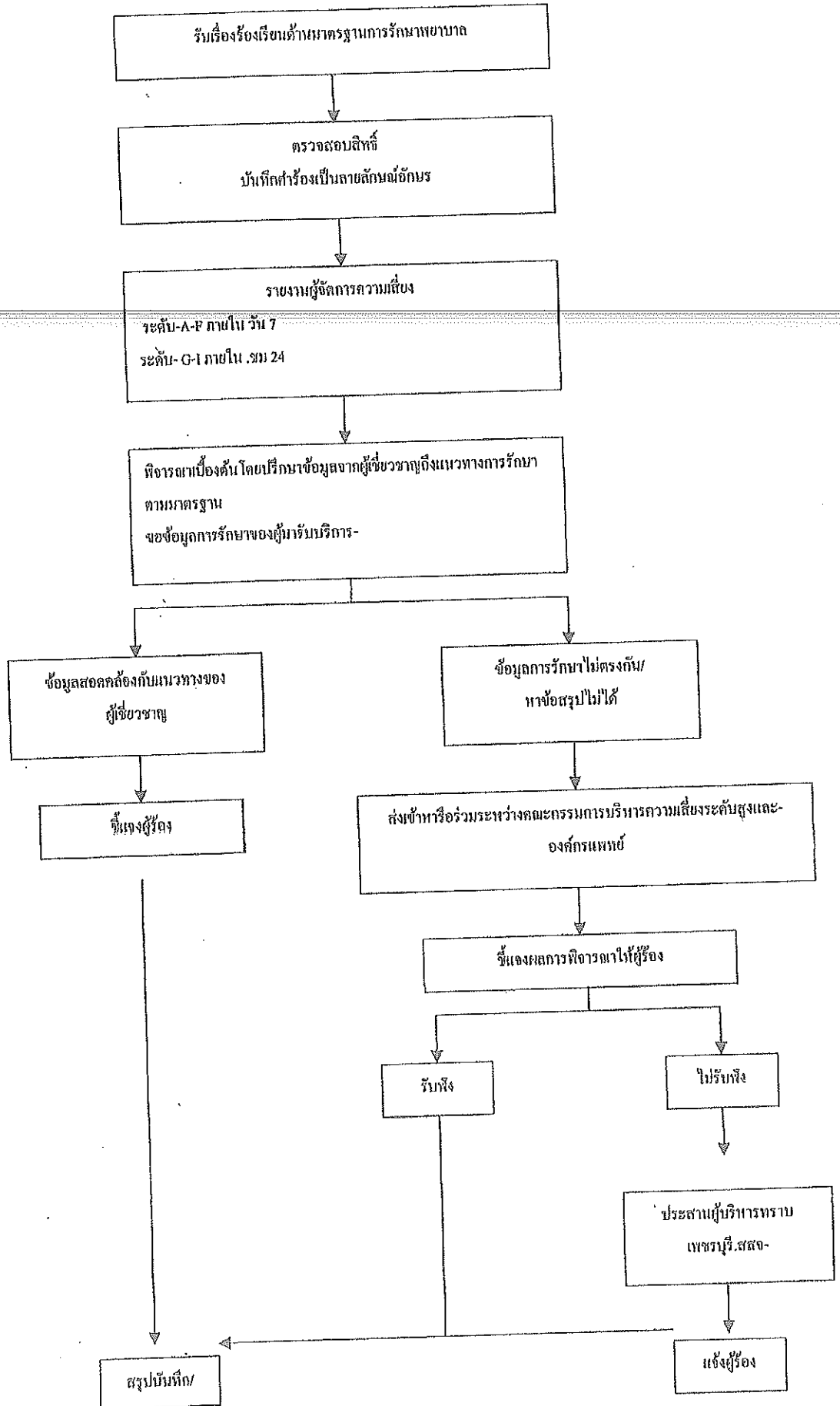


**Timeline**  
 ระดับหน่วยบริการ:ทันที 1-วัน  
 ระดับระ..ภายใน วัน 3-1  
 ระดับจังหวัด:ภายใน วัน 7-3  
 ระดับเขต:ภายใน วัน 14-7  
 ระดับกระทรวง :ภายใน เดือน 1

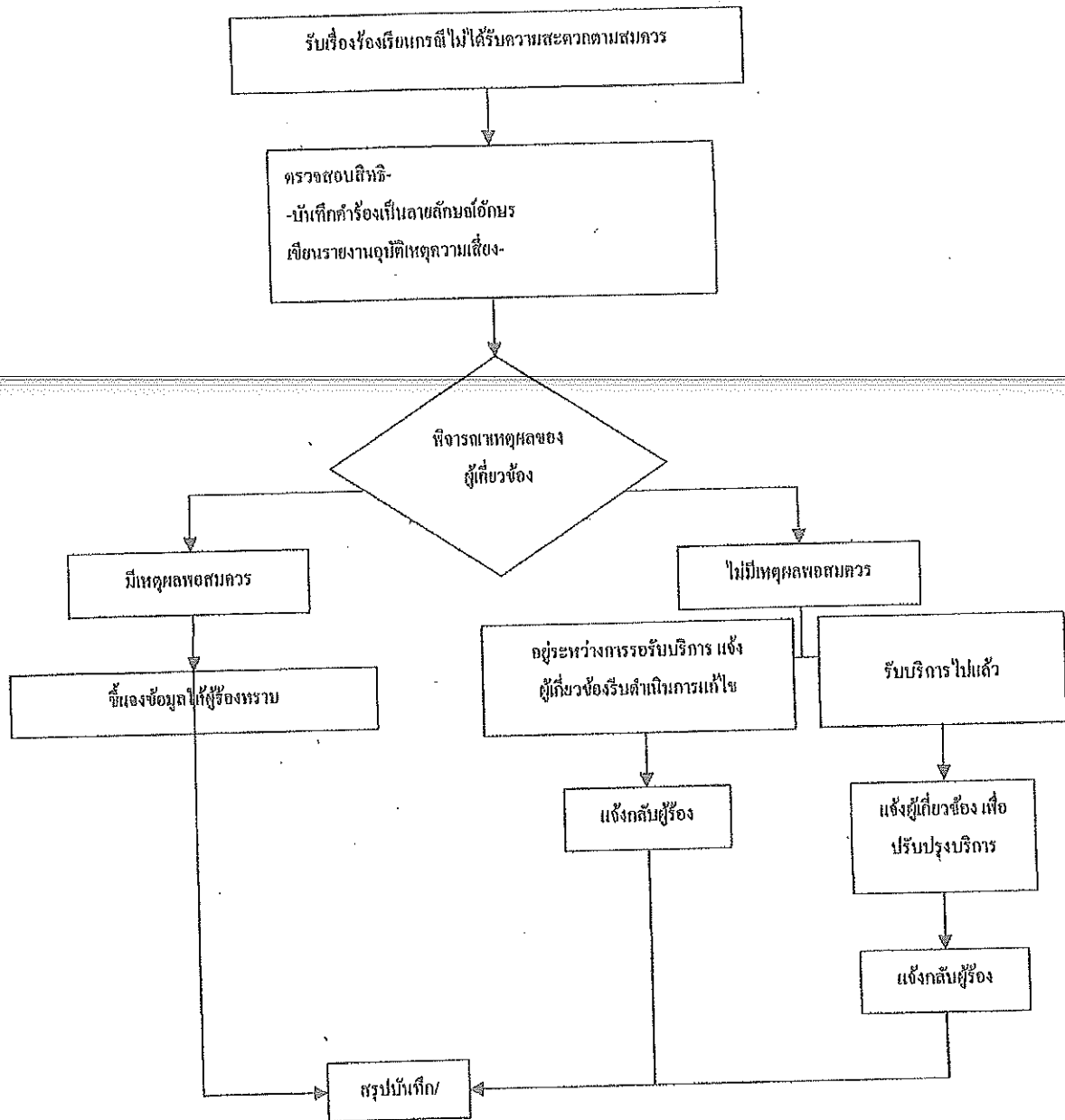
Work Flow การดำเนินงาน ข้อร้องเรียน โกลด์เสี่ย



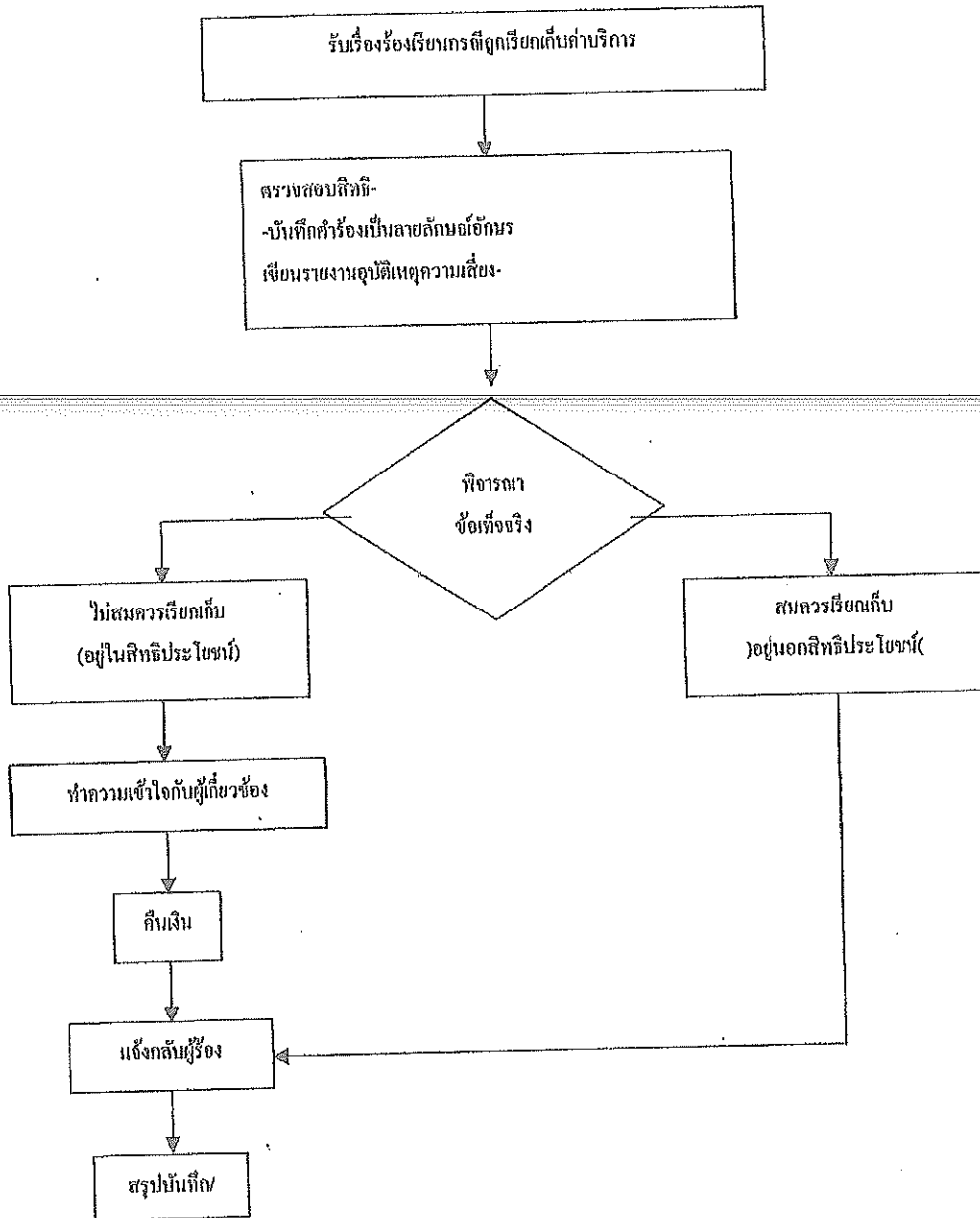
Work Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมาตรฐานการรักษามานาก



Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

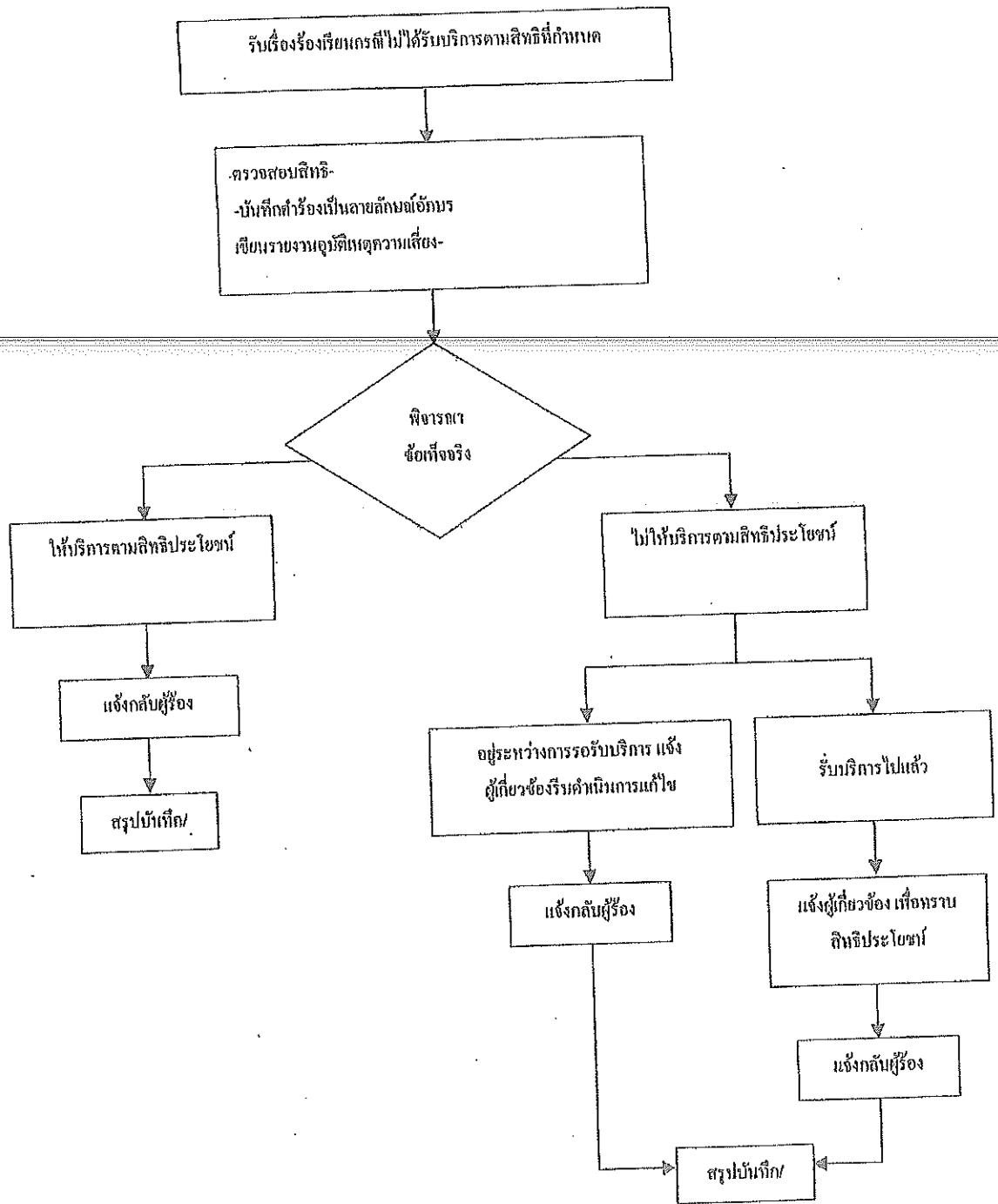


Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ



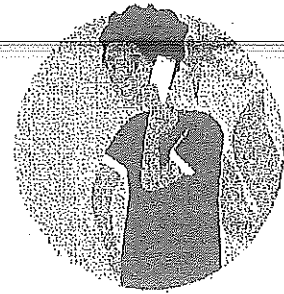
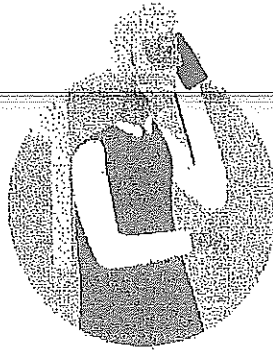
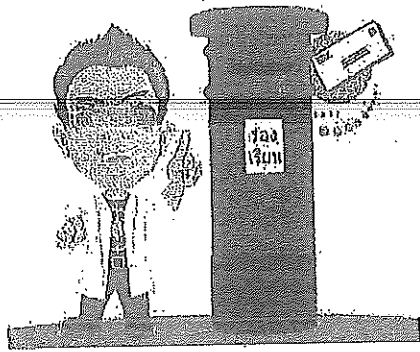


Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลแก่งกระจาน




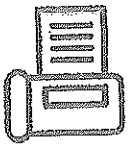

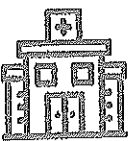

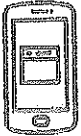


รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ

โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

		<p>ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อได้ที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (ห้องเบอร์5)</p>
		<p>E-mail : kkl1314@hotmail.co.th</p>
<p>รับเรื่อง ร้องเรียน</p>		<p>โทรศัพท์หมายเลข 032-465174 หรือ 032 – 465191-2</p>
		<p>โทรสาร 043-465-174</p>
		<p>กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน้าห้องฉุกเฉิน - ห้องตรวจแพทย์ - หน้าห้องแผนกผู้ป่วยใจ</p>
		<p>ส่งมาที่ โรงพยาบาลแก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ที่อยู่ เลขที่ 6 หมู่ 5 ตำบลวังจันทร์ อัมภอแก่งกระจาน จังหวัด เพชรบุรี</p>
		<p><a href="http://www.kaengkrachan-hospital.com">http://www.kaengkrachan-hospital.com</a></p>
		<p>รพสต.ทุกแห่งในอำเภอแก่งกระจาน ผู้/Application รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

โรงพยาบาล.....

ช่องทางที่รับแจ้ง  โทรศัพท์  บุคคล  หนังสือพิมพ์  จดหมาย  แฟกซ์  
 E-mail  อินเทอร์เน็ต  บัตรสนทนา  อื่น ๆ .....

วันที่รับแจ้ง ..... เวลา .....

ชื่อผู้แจ้ง .....

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ .....

ที่อยู่ติดต่อได้ / ..... โทรศัพท์ .....

ผู้รับแจ้ง .....

หน่วยงานที่แจ้ง.....

รายละเอียดการร้องเรียน

ใช้สิทธิ์  บัตรทอง  อื่น ๆ (ระบุ) .....

ชื่อผู้รับบริการ ..... อายุ ..... เพศ ..... อาชีพ .....

เลขที่บัตร 13 หลัก

เลขที่บัตรทอง ..... จังหวัด.....

สถานบริการประจำครอบครัวผู้ถือบัตร 1..... 2.....

โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน ..... เลขที่บัตรผู้ป่วย.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ ..... เวลา .....

การยุติ .....

.....

จำนวนวันที่แก้ปัญหา ..... วัน จำนวนครั้งที่ประสาน ..... ครั้ง

\*\*\*\*\*

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน  ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ

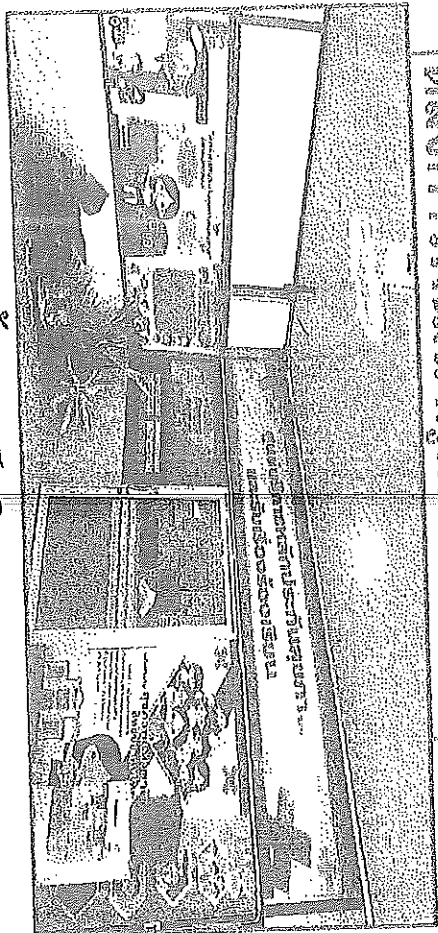
ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ

หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

# มาตรฐานที่ 1 ด้านกายภาพ

2.1 สถานที่ตั้งของศูนย์บริการหลักประเด็นสุขภาพ

แหล่งการพัฒนาศูนย์บริการ



ตั้งอยู่บริเวณตึกผู้เยี่ยมเยียนด้านซ้าย ติดกับห้องตรวจ OPD  
ด้านขวาติดกับห้องยา มีป้ายชื่อศูนย์ชัดเจน

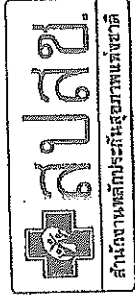


ก่อนการจัดตั้งศูนย์บริการ



- ❖ อุปกรณ์ โทรศัพท์ภายใน/ภายนอก, โทรสาร, คอมพิวเตอร์ Internet และ โปรแกรม HIS บริการผู้ป่วย
- เอกสารกระดาน UCS, work flow
- สำนักงานที่ตกแต่งเรื่องระบบ Data Center ระบบ 7 ร้อยเรียน





สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
ขอขอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

### โรงพยาบาลแก่งกระจาน

ได้รับรางวัล

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและการบริหารจัดการความขัดแย้งในหน่วยบริการดีเด่น  
ระดับประเทศ ประจำปี ๒๕๖๒

ประเภทโรงพยาบาลที่มีขนาดเตียงไม่เกิน ๑๕๐ เตียง

มอบให้ ณ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)  
รองนายกรัฐมนตรี  
และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลแก่งกระเจา  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระเจา

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระเจา

วัน/เดือน/ปี : ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : ขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระเจา - MOIT๑๐

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

Link ภายนอก : [www.kaengkrachan-hospital.com](http://www.kaengkrachan-hospital.com)

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

เพ็ญสุดา ขอเสงี่ยม  
(นางสาวเพ็ญสุดา ขอเสงี่ยม)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป  
วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

อนุธิตา ประทุม  
(นางสาวอนุธิตา ประทุม)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจา  
วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

เผด็จ เคะระรอด  
(นายเผด็จ เคะระรอด)  
พนักงานพัสดุ  
วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕