



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

ที่ อบ. ๐๐๓๒.๐๐๙.๐๓/๔๗๗.....

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโขงเจียม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม

เรื่องเดิม

ตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งมีกรอบการประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านความโปร่งใส ๒. ด้านความพร้อมรับผิด ๓. ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร และ ๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรให้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโขงเจียม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ให้หน่วยงานอื่นและสาธารณชนทั่วไปทราบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล โขงเจียม

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการเผยแพร่ ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโขงเจียม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ให้หน่วยงานอื่นและสาธารณชนทั่วไปทราบต่อไป

(นายตรองทรัพย์ สายกนก)

นักวิชาการพัสดุ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

อนุญาต/อนุมัติ

(นายสิทธิพงษ์ อุ่นทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลโขงเจียม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานราชการบริหารในส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลโขงเจียม วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ เผยแพร่ ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโขงเจียม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียด ตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งมีกรอบการประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านความโปร่งใส ๒. ด้านความพร้อมรับผิด ๓. ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔. ด้านวัฒนธรรมในองค์กร และ ๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน จึงเห็นควรให้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโขงเจียม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ให้หน่วยงานอื่นและสาธารณชนทั่วไปทราบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโขงเจียม ต่อไป Link ภายนอก : www.kchhospital.go.th โรงพยาบาลโขงเจียม หมายเหตุ : 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายตรองทรัพย์ สายกนก) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ	อนุมัติรับรอง  (นายสิทธิพงษ์ อุ่นทอง) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายปรัชญา พลอยเพชร) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔	

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน 1 วัน	มอบงานให้ตรวจสอบให้ครบถ้วน
กล่องรับข้อร้องเรียน	ทุกวัน หรือ ทุกครั้งที่พบเอกสารในกล่อง	ภายใน 1 วัน	
อื่นๆ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	

งานเครือข่ายประชาคมอาเซียน
ด้านสาธารณสุข (ศคอส)
Center of ASEAN Health Network
Colloboration : AHNC



โรงพยาบาลโขงเจียม
KHONGCHIAM HOSPITAL



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตั้งอยู่บริเวณตึกกลางระหว่างอาคารผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน



ตู้รับเรื่องร้องเรียน มีบริการ 2 จุด

📄 ไม่ปลอดภัย | khongch.go.th/web/index.php?r=complaints%2Fcreate

New Tab 🌐 Krungthai Corporat... 🌐 http://10.0.0.9/hosp... 🏥 สำนักงานหลักประกันสุ...

 โรงพยาบาลโขงเจียม หน้าแรก เกี่ยวกับ ▾ นโยบายและแผน

 เขียนข้อร้องเรียน

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน

เบอร์โทรศัพท์

Email

ชื่อเรื่อง

รายละเอียด

ส่งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโขงเจียม

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ จดหมาย ☐ แฟกซ์

☐ E-mail ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ บัตรสนทนา ☐ อื่น ๆ

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่ติดต่อได้ / โทรศัพท์

ผู้รับแจ้ง

หน่วยงานที่แจ้ง.....

รายละเอียดการร้องเรียน

ใช้สิทธิ ☐ บัตรทอง ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

ชื่อผู้รับบริการ อายุ เพศ อาชีพ

เลขที่บัตร 13 หลัก ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

เลขที่บัตรทอง จังหวัด

สถานบริการประจำครอบครัวผู้ถือบัตร 1 2

โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน เลขที่บัตรผู้ป่วย

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

การดำเนินการ

.....
.....
.....

เรื่องร้องเรียนชุดวันที่ เวลา

การยุติ

.....

จำนวนวันที่แก้ปัญหา วัน จำนวนครั้งที่ประสาน ครั้ง

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน ☐ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

☐ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ

☐ ถูกเรียกเก็บค่าบริการ โดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ

☐ หน่วยบริการ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

แบบรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สถานบริการ.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ประจำเดือน.....พ.ศ.....

จำนวนเรื่องทั้งหมด	จำนวน (ราย)	ช่องทางที่ร้องเรียน							ผลการแก้ไขปัญหา	
		1	2	3	4	5	6	7	อยู่ระหว่างดำเนินการ (ราย)	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว (ราย)
1.คำถามทั่วไป										
1.1 เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ										
1.2 เกี่ยวกับการโครงการประกันสุขภาพ										
1.3 เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ										
1.4 วิธีการไปใช้บริการตามสิทธิบัตรประกันสุขภาพ										
2.เรื่องร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์										
3. เรื่องร้องเรียน										
3.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร										
3.2 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด										
3.3 ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียก										
3.4 ถูกเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าอัตราที่กำหนด										
3.5 หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน										
3.6 เรื่องร้องเรียนด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ด้านคุณภาพบริการ										
4. เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้น (ภายใน 1 สัปดาห์)										

หมายเหตุ ช่องทางที่ร้องเรียน 1. ด้วยตนเอง 2.โทรสาร 3.Internet,E-mail 4.สายด่วน1330
5.โทรศัพท์ 6.จดหมาย 7.อื่นๆ

อยู่ระหว่างดำเนินการ คือ.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)

ปฏิบัติการการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

/ร้องทุกข์จากข้อขัดแย้งการบริการ

ทางการแพทย์และสาธารณสุข

ด้วยเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี ๒๕๕๘

แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลโขงเจียม

