



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานบริหารทั่วไป...โรงพยาบาลสร้างคอม โทร. ๐-๔๒๒๗-๖๒๓๑ ต่อ ๑๐๓.....

ที่...อ.ด.๐๐๓๒.๓๐๑.๐๐๑/๔๗.....วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง...ขออนุญาตเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ...  
ประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสร้างคอม ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒) นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสร้างคอม ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒) ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานโรงพยาบาลสร้างคอม <http://www.skhos.go.th> ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

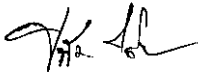
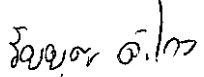

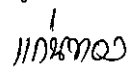
(นางสาวรพีพร เงินพัทตร์)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ทราบ
- อนุญาต

วิญญูย์ คำไกล  
(นายวิญญูย์ คำไกล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลสร้างคอม  
ตามประกาศโรงพยาบาลสร้างคอม  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำหรับโรงพยาบาลสร้างคอม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสร้างคอม	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสร้างคอม</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒</p> <p>หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) สรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒)</p> <p>ขอเผยแพร่ทาง</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสร้างคอม <a href="https://www.SKhos.go.th">https://www.SKhos.go.th</a></p> <p><input type="checkbox"/> บอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลสร้างคอม</p> <p><input type="checkbox"/> Line</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....</p> <p><input type="checkbox"/> Link ภายนอก</p> <p>หมายเหตุ: .....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสาวพิพร เงินพัทตร์) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายรับบุญ คำไกล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> </p> <p>นางสาวพัชรี แก่นทอง เจ้าพนักงานธุรการ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒</p>	



คำสั่งโรงพยาบาลสร้างคอม  
ที่ ๘๘๖ / ๒๕๖๑  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสำนักงานหลักประกันสุขภาพ สาขาอุดรธานี กำหนดในบทบาทของงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสร้างคอม และภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข ในด้านการประกันสุขภาพของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลสร้างคอม จึงขอแต่งตั้ง นายจิรายุส ลาพันธ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญการ .นางมะลิวรรณ บุตรประเสริฐ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ประจำโรงพยาบาลสร้างคอมเป็นผู้รับผิดชอบงานระบบการคุ้มครองสิทธิและการรับเรื่องร้องเรียนการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลสร้าง ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนหน่วยงานราชการและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

รับชม ๑-๑๑

(นายรับบุญ คำไกล)  
ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม



## คำสั่งโรงพยาบาลสร้างคอม

ที่ ๘๘๗ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน

เพื่อสนับสนุนกระบวนการคุณภาพสำหรับสถานบริการสาธารณสุขในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้สถานบริการมีระบบและกระบวนการที่จำเป็นสำหรับให้บริการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ มีการดำเนินงานเป็นลำดับและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทั้งที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการทางการแพทย์และการพยาบาล โดยเฉพาะกรณีเกิดความเสียหาย/ความไม่พึงพอใจจากการให้และรับบริการด้านการแพทย์และพยาบาล ทำให้เกิดการร้องเรียนตามมา เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ลดข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนให้ความเป็นธรรมตามสิทธิที่กำหนด

โรงพยาบาลสร้างคอมจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. นายรับบุญ คำไกล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม	ประธานกรรมการ
๒. นางมะลิ โพธิ์บาย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางจุฑารัตน์ หนูกลาง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางไพรวรรณ โพนสิงห์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางศิริวรรณ रिมนโพธิ์เงิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวฤดี ศรีสังคม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายวิชรานุกูล บุญเลิศ	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวจงกล สอนนารา	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางหนูพันธ์ रिมนโพธิ์เงิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายจรูญ แจ่มแจ่ม	เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์ชำนาญงาน	กรรมการ
๑๑. นายจิรายุส ลาพันธ์	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ/เลขาฯ
๑๒. นางมะลิวรรณ บุตรประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขาฯ

### บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานเกี่ยวข้อง
๓. จัดทำอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์/ตู้รับความคิดเห็น เช่น บันทึกลับที่อุปการณ์ อุปกรณ์เขียนประจำตู้รับความคิดเห็น เป็นต้น
๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมข้อมูลพิจารณาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. พิจารณาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาความเป็นธรรมและพิจารณาให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น
๖. จัดวางระบบการป้องกันและหาแนวแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

๗. รายงานการบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ
๘. ประสานงานส่งต่อคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับสูงขึ้นไปในกรณีที่แก้ปัญหาไม่ได้
๙. จัดทำระบบรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา
๑๐. ติดตามประเมินผลและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง - ณ วันที่ ๑๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

รศ.ดร. ๑/๑๐

(นายรับบุญ คำไกล)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม



คำสั่ง คปสอ. สร้างคอม

ที่ ๒๓๒ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน

เพื่อสนับสนุนกระบวนการคุณภาพสำหรับสถานบริการสาธารณสุขในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้สถานบริการมีระบบและกระบวนการที่จำเป็นสำหรับให้บริการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทั้งที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการทางการแพทย์และการพยาบาล โดยเฉพาะกรณีเกิดความเสียหาย/ความไม่พึงพอใจจากการให้และรับบริการด้านการแพทย์และการพยาบาล ทำให้เกิดการร้องเรียนตามมา เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ลดข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนให้ความเป็นธรรมตามสิทธิที่กำหนด

โรงพยาบาลสร้างคอมจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. นายคะนอง	หัวหน้า	สาธารณสุขอำเภอสร้างคอม	ประธานกรรมการ
๒. นายรับบุญ	คำไกล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม	รองประธานกรรมการ
๓. นางมะลิ	โพธิ์บาย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นายสงคราม	ศิริมาลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางไพรวรรณ	โพนสิงห์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางวาสนา	เสี้ยวทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายจิรายุส	ลาพันธ์	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ/เลขาฯ
๘. นางมะลิวรรณ	บุตรประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขาฯ

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมข้อมูลพิจารณาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. พิจารณาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาความเป็นธรรมและพิจารณาให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น
๔. จัดวางระบบการป้องกันและหาแนวแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๕. รายงานการบริหารความเสี่ยงด้านข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ
๖. ประสานงานส่งต่อคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับสูงขึ้นในกรณีที่แก้ปัญหาไม่ได้
๗. จัดทำระบบรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา

๘. ติดตามประเมินผลและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

รายนันต์ คำไกล

(นายรายนันต์ คำไกล)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม



โรงพยาบาลสร้างคอม  
 เลขรับหนังสือ..... 176  
 ที่ 8 ต.ภ.พ. 2562 พ.ศ.....  
 วันที่ 13.00 น.

ที่ อต ๐๐๓๒.๐๐๕/๕๖๒

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี  
 ถนนอธิบดี อต ๕๑๐๐๐

๕ กมลภพ ๒๕๖๒

เรื่อง คำรับรองปฏิบัติราชการในการลดข้อร้องเรียนของหน่วยงานลงร้อยละ ๘๐

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง/สาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๑ ฉบับ

เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ลดข้อร้องเรียนลงร้อยละ ๘๐ โดยใช้ยุทธศาสตร์บริหารจัดการเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ให้ทุกหน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ที่เป็นการป้องกันและส่งเสริมการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และนำแผนการปฏิบัติไปใช้และติดตามประเมินผลชัดเจน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการให้ลงนามระหว่างนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง และสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอแล้วเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ จึงขอส่งคำรับรองการปฏิบัติราชการให้ทุกหน่วยงานได้ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติในการลดข้อร้องเรียนของหน่วยงานลงร้อยละ ๘๐ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเวรวัฒน์ สิรินิกร)

ผู้ช่วยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม ปฏิบัติราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี

- เพื่อทราบ
- เห็นควรแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องทราบถือปฏิบัติ
- พิจารณาดำเนินการ
- พิจารณาสั่งการ.....

- ทราบ
- ดำเนินการตามเสนอ
- เห็นควรแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องทราบถือปฏิบัติ
- พิจารณาดำเนินการ.....

(นางสาวรพีพร เงินพักตร์)  
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นายรับบุญ คำไกล)  
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

กลุ่มงานงานนิติการ  
 โทรศัพท์ ๐-๕๒๒๒ - ๒๓๕๖ ต่อ ๑๒๐  
 โทรสาร ๐-๕๒๒๔ - ๗๘๘๗





คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๑. คำรับรองระหว่าง

นายปรเมษฐ์ กิ่งโก้

ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี

ผู้รับคำรับรอง

และ

๑. นายรับบุญ คำไกล

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

ผู้ทำคำรับรอง

๒. นายคะนอง หัวหาญ

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอสร้างคอม

ผู้ทำคำรับรอง

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มีใช้สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑๒ เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรื่อง ลดอัตราการเรียนของหน่วยงานลงร้อยละ ๘๐ รายละเอียดตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสาร ประกอบท้ายคำรับรองนี้

๔. ข้าพเจ้า นายปรเมษฐ์ กิ่งโก้ ในฐานะผู้บังคับบัญชาของ นายรับบุญ คำไกลและ นายคะนอง หัวหาญ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรื่อง ลดอัตราการเรียนของหน่วยงานลงร้อยละ ๘๐ รายละเอียดตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสาร ประกอบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ นายรับบุญ คำไกล และ นายคะนอง หัวหาญ ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

๕. ข้าพเจ้า นายรับบุญ คำไกล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม และ นายคะนอง หัวหาญ สาธารณสุขอำเภอสร้างคอม ได้ทำความเข้าใจตามคำรับรองตามข้อ ๓ แล้ว ขอให้คำรับรอง กับนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมาย ของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด โดยจะมีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ตลอดจนนำแผนดังกล่าวไปปฏิบัติและติดตามประเมินผลอย่างชัดเจน เพื่อเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่คำรับรองไว้

๖. ผู้รับคำรับรอง และผู้ทำคำรับรอง ได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการและเห็นพ้องกันแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(นายปรเมษฐ์ กิ่งโก้)

ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี  
วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑.

(นายรับบุญ คำไกล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม  
วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

(นายคะนอง หัวหาญ)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอสร้างคอม  
วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

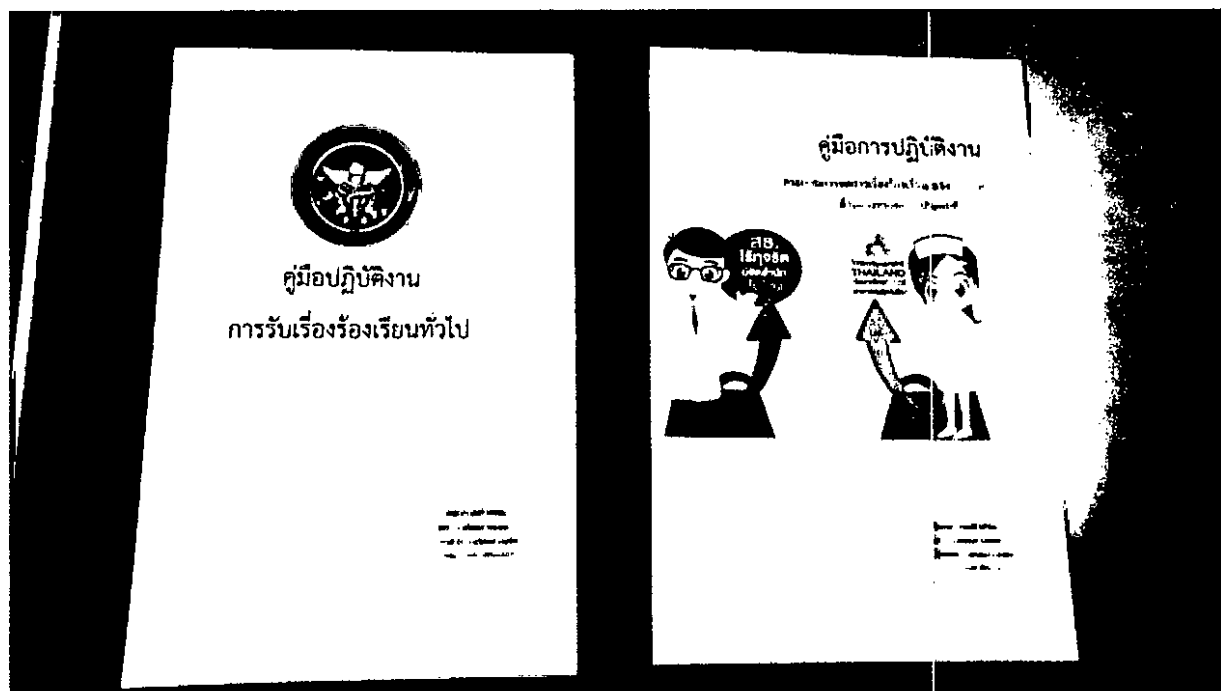
หมวด	Governance Excellence (ยุทธศาสตร์บริหารจัดการเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล)				
แผนที่	การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ				
โครงการที่	โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส				
ระดับการวัดผล	จังหวัด				
ตัวชี้วัด	หน่วยบริการสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ลดข้อร้องเรียนลงร้อยละ 80				
วัตถุประสงค์	เพื่อให้หน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ได้จัดทำแผนปฏิบัติการที่เป็นการป้องกันและส่งเสริมการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และนำแผนการปฏิบัติงานไปใช้และติดตามประเมินผลอย่างชัดเจน				
คำนิยาม	ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่สื่อให้เห็นพฤติกรรมบุคคล รายละเอียดพอสมควรและอาจเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางหน่วยงานของรัฐหรือช่องทางอื่นๆ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการรวมทั้งมาร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง				
เกณฑ์เป้าหมาย	ข้อร้องเรียนในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี				
ประชากรกลุ่มเป้าหมาย	คปสอ.ทุกแห่ง				
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	1. หนังสือรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตามระบบงานสารบรรณ 2. ทะเบียนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี				
ระยะเวลาการประเมินผล	ไตรมาส 1 (ธ.ค. 61), ไตรมาส 2 (มี.ค. 62), ไตรมาส 3 (มิ.ย. 62) ไตรมาส 4 (ส.ค. 62)				
ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	1. นางสาวกรรณิกา สตาร์ตน์ นิติกรชำนาญการพิเศษ โทรศัพท์ : 042 222356 โทรศัพท์มือถือ : 08 974 3759 E-Mail : Kstaratna @gmail.com				
การกำหนดช่วงค่าคะแนน (คิดเป็นบัญญัติไตรยางค์)	หน่วยงานลดข้อร้องเรียนลงจากปีงบประมาณ 2561 และมีแผนการป้องกันและส่งเสริมการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ				
	ร้อยละ	คะแนน			
		3	2	1	0
		80-100	60-79	40-59	ต่ำกว่า 39
	ระดับ 3 = ดี				
	ระดับ 2 = ปานกลาง				
	ระดับ 1 = พอใช้				
	ระดับ 0 = ต้องปรับปรุง				

๒. กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ที่ต้องมีรายละเอียดตามข้อ ๒) หรือมากกว่าที่คู่มือฯ กำหนด







๒.๑ หลักฐานแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

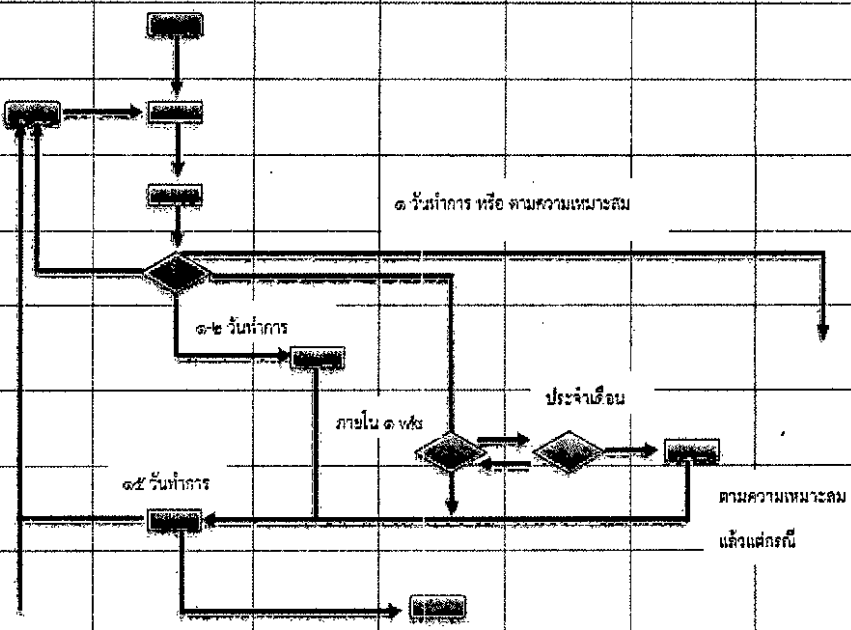
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสร้างคอม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสร้างคอม	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๗ ๖๒๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๕. บัตรสนทนาที่ใส่กล่อง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๒.๒ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เล่มคู่มือปรากฏรายละเอียดในข้อ ๔)



๒.๓ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยมีการรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.สร้างคอม	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน							
๕. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง							
๗. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อร้องเรียน/ชี้แจง							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

๓. หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/  
Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม

๑) ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์



๒) ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### ข่าวสารโรงพยาบาล

ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวสภกรรมการข่าวจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรม เรื่องน่าสนใจ สารนำรู้ที่ประโยชน์



#### กิจกรรม



รับการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาล โดยท่าน พ.อ.ท. นพ. สุทิน บุญมา...  
ในวัน ศุกร์ ที่ 8 มีนาคม 2562 เวลา 08:30 น. โรงพยาบาลสร้างคอม รับการตรวจเยี่ยมอาจารย์ จาก  
สวท. โดยท่าน พ.อ.ท. นพ. สุทิน บุญมา และทีมจังหวัด...  
11 09 มี.ค. 2562 12



เทศกาลสงกรานต์ รพ.สร้างคอม...  
เทศกาลสงกรานต์ 2561 ประเพณีสงกรานต์ไทย รดน้ำดำหัวขอพรผู้ใหญ่และสงฆ์: โรงพยาบาล  
สร้างคอม  
13 เม.ย. 2561 1157



กิจกรรมผ้าตัดตา ตีกระຈก 22 ธันวาคม 2560...  
22 ธ.ค. 2561 237



กิจกรรมงานรณรงค์ป้องกันวัณโรค 18 มีนาคม 2561...  
18 มี.ค. 2561 294

#### ข่าวประชาสัมพันธ์



คู่มือการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสร้างคอม เพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทาง  
ถนน...  
13 มี.ค. 2561 199

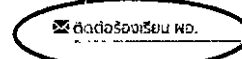
#### บริการประชาชน

บริการรถสติกพิศ

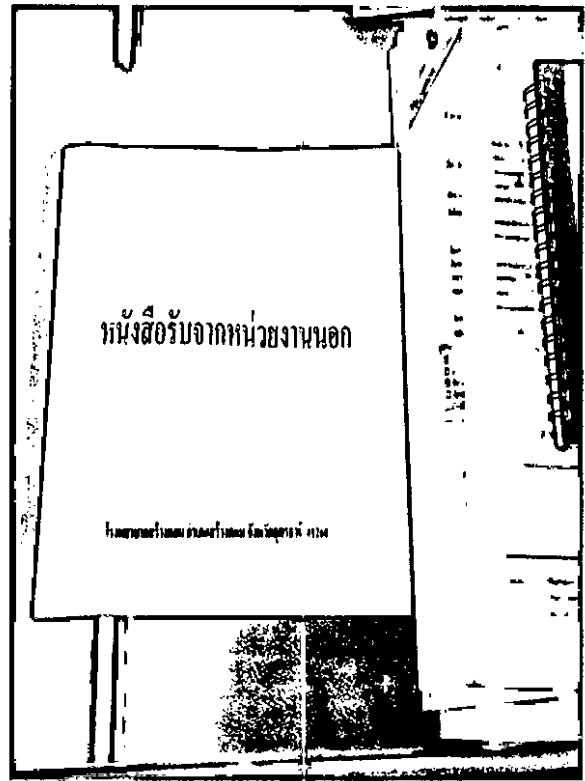
บริการรถรับส่งผู้ป่วย

ติดต่อร้องเรียน ผอ.

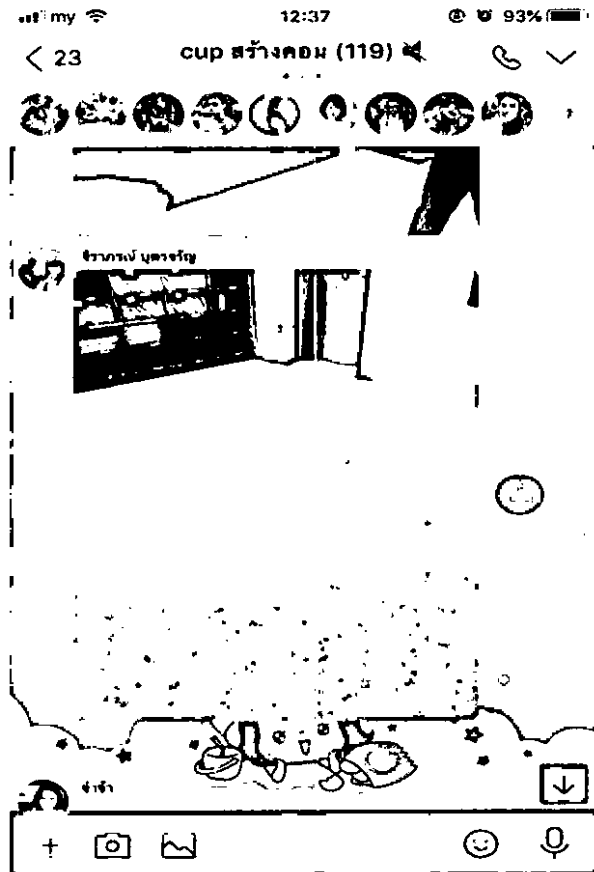
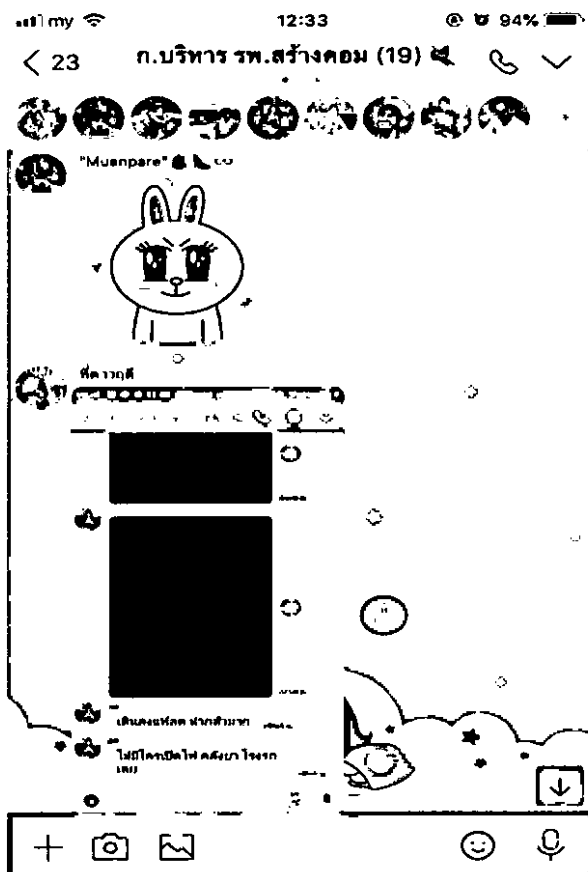
ติดต่อร้องเรียน ผอ.



๓) ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบไปรษณีย์

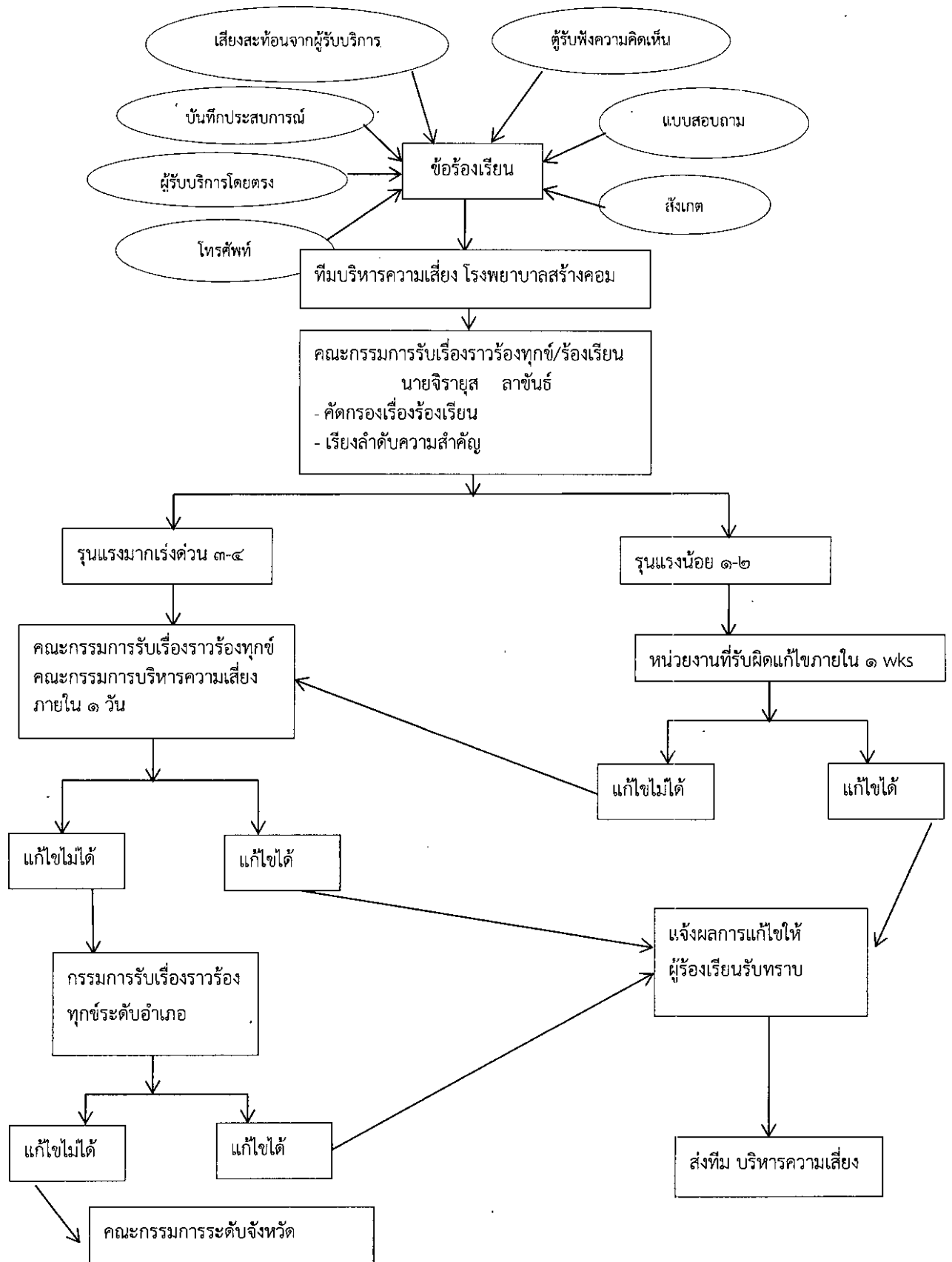


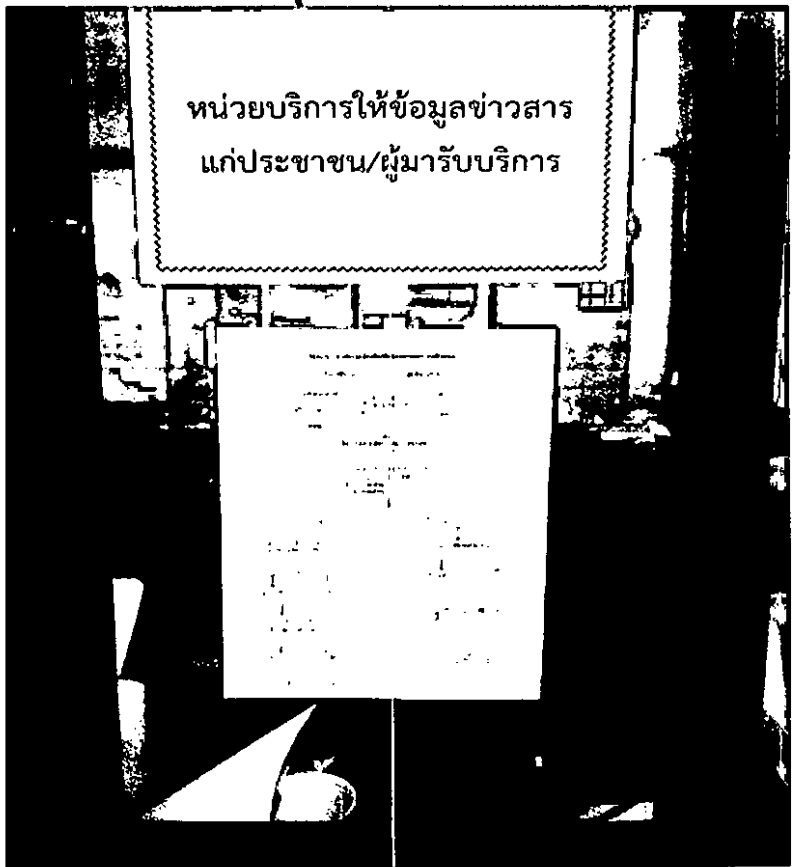
๔) ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Application



๕. แผนผังขั้นตอนขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานกรณีเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงาน

ผังกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอม







## ๗. ระบบการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลสร้างคอม  
SANGKHOM HOSPITAL  
www.sthos.go.th

หน้าหลัก | หน้ากับ รพ. | ข่าวสาร | ตามทันห้องเอกสาร | กิจกรรม | บทความ | บริการประชาชน | ระบบงานสารสนเทศ | ติดต่อเรา

### ✉ ติดต่อร้องเรียน ผอ.

พื้นที่สำหรับประชาชนผู้มารับบริการทางโรงพยาบาลแจ้งการแจ้งร้องเรียนถึง ผอ.โรงพยาบาล

#### 📌 วัตถุประสงค์เรื่องเรียน

1. การส่งข้อความการร้องเรียนต่อความเป็นความจริง
2. การร้องเรียนเรื่องที่เป็นเท็จมีความคิดภายใน หรือ คอขวดคิวหมอ

#### ✉ รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน

📤 ส่งข้อมูล

#### 🌐 เครือข่ายโรงพยาบาล

- สลว.สร้างคอม
- ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพอำเภอสร้างคอม
- รพ.สว.วังจันทน์
- รพ.สว.เขาค้อ
- รพ.สว.โคก
- รพ.สว.นาหวาย
- รพ.สว.สันติสุข

#### 🏢 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรมการขนส่งทางบก
- สบ.สว. ๒๐๒๒ จุฬารัตน์
- สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๒
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู
- คลินิกแพทย์ อานาการ

#### 💻 ระบบงานสารสนเทศ

- Intranet



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสร้างคอม โทร. ๐ ๔๒๒๗ ๖๒๓๑ ต่อ ๑๓๕

ที่ อด ๐๐๓๒.๓๐๑ / ๒๗/๔ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

ตามที่โรงพยาบาลสร้างคอม เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและตอบสนองความต้องการ รวมทั้งให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ นั้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสร้างคอม ขอรายงานสรุปลผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒) โดยมีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป - ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบ - ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ในส่วนของการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ แนวทาง คือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ยังไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางมะลิวรรณ บุตรประเสริฐ)

กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน

- ทราบ

(นายรับบุญ คำไกล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม