



ประกาศโรงพยาบาลท่าชนะ  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ มีมติให้หน่วยงานของรัฐเร่งสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ธรณรงค์และส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ให้สอดคล้องกับมาตรการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีประกอบกับในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนาระบบสุขภาพคนไทย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ภายในทศวรรษต่อไป คนไทยทุกคนจะมีสุขภาพแข็งแรงเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างยั่งยืน โดยพัฒนาบทบาทของกระทรวงสาธารณสุขในการเป็น National Health Authority ให้เข้มแข็ง และเริ่มดำเนินการโครงสร้างการบริหารจัดการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในพื้นที่เป็นรูปแบบเขตบริการสุขภาพ และกำหนดให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการจัดบริการให้สามารถสนับสนุนการจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกอบกับความในมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โรงพยาบาลท่าชนะ จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑. ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลท่าชนะ ทั้งนี้ สถานที่ตั้งให้ตั้งอยู่ ณ งานบริหารความเสี่ยง ศูนย์คุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลท่าชนะ มีอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

- ๑.๑ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ
- ๑.๒ มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีอำนาจในการตรวจสอบเอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้หน่วยงานในสังกัด รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น
- ๑.๓ ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด วินิจฉัย สั่งการ ก่อนส่งมอบให้คณะทำงานรับไปดำเนินการแก้ไขปัญหา
- ๑.๔ ประสานงานและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จนแล้วเสร็จ
- ๑.๕ รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
- ๑.๖ แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องได้รับทราบในระยะแรก ภายใน ๑๕ วันทำการ และรายงานผลการยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ภายใน ๖๐ วันทำการ

ข้อ ๒. ให้บุคลากรกลุ่มงานประกัน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่จัดวางระบบเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ข้อ ๓ ให้มีคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังนี้

๓.๑ นายแพทย์กฤษณ์นันทน์ เหล่ายัง		ประธานกรรมการ
๓.๒ นายแพทย์อรรถณพ เมธีพลกุล		รองประธาน
๓.๓ นางสาวธัญพร ปลัดรักษา		กรรมการ
๓.๔ นางสาวแววตา เฟ็งบุรณ์		กรรมการ
๓.๕ นางวาสนา ศรีวิศาล		กรรมการ
๓.๖ นางวรรณิณี แยมโสพิศ		กรรมการ
๓.๗ นางสาวดารณัฐ มณีศรี		กรรมการ
๓.๘ นายภูวดล ไสยหิต		กรรมการ
๓.๙ นายสมศักดิ์ จันทร์รักษ์		กรรมการ
๓.๑๐ นางพิชญากร อมรโชติปราการ		กรรมการ
๓.๑๑ นางสาววินิตา ปิยะกาญจน์		กรรมการ
๓.๑๒ นางสาวอุรา บุญพิทักษ์		กรรมการ
๓.๑๓ นางชฎานิน แดงทอง		กรรมการ
๓.๑๔ นางสาวปราณี พรหมประดิษฐ์		กรรมการ
๓.๑๕ นางนิสร่า ชนะกลาง		กรรมการ
๓.๑๖ นางสาวพิมพ์ เฟ็งเจริญ		กรรมการและเลขานุการ
๓.๑๗ นางกรรณิการ์ ปานณรงค์		กรรมการและเลขานุการ
๓.๑๘ นางสาวชวนพิศ สุขเจริญ		กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓.๑๙ นางสาวดวงตา บุญทวี		กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๔ ให้คณะกรรมการ ตามข้อ ๓ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย จัดการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ดังนี้

๔.๑ ให้คำปรึกษา ควบคุมกำกับดูแล ในการจัดวางระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๒ พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เฉพาะกรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ ส่งเรื่องให้พิจารณา

๔.๓ พิจารณาการอุทธรณ์การร้องทุกข์ เพื่อเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ วินิจฉัย  
สั่งการ

ข้อ ๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๕.๑. ผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน จำนวน ๖ ตู้ (จากจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล)
- ๕.๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยจะเป็นการรับเรื่องร้องเรียนจากการเดินเข้ามาร้องเรียนโดยตรง
- ๕.๓. เสียงสะท้อนจากผู้นำชุมชน/อาสาสมัครสาธารณสุข
- ๕.๔. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ ๐๘-๘๗๖๑-๔๓๑๕ , ๑๖๖๙ การแพทย์ฉุกเฉิน
- ๕.๕. สายด่วนให้คำปรึกษาการรับยาของผู้ป่วย ARV / ผู้ป่วยซิมเสร์รา

ข้อ ๖ ช่องทางการเข้ารับบริการ:

มีบอร์ดติดไว้ที่อาคาร/เสียงตามสาย/website โรงพยาบาลท่าชนะ ที่แสดงดังนี้

- ๖.๑. รับบริการโดยตรงที่หน่วยงานต่างๆ ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.
- ๖.๒. บริการตรวจนอกเวลาราชการ ๑๖.๓๐ น.-๒๐.๓๐ น.
- ๖.๓. วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.
- ๖.๔. อุบัติเหตุ/ฉุกเฉิน ๒๔ ชั่วโมง โทร. ๑๖๖๙
- ๖.๕. การให้บริการเยี่ยมบ้าน

ข้อ ๗ ช่องทางการร้องเรียน:

ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการร้องเรียนในโรงพยาบาลได้ดังนี้

- ๗.๑. ตู้รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนและจากจุดบริการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลอีก ๖ ตู้ เปิดตู้ทุกวันศุกร์ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
- ๗.๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยจะเป็นการรับเรื่องร้องเรียน จาก
  - ๑) การเข้ามาร้องเรียนโดยตรง
  - ๒) การร้องเรียนทางโทรศัพท์
  - ๓) การร้องเรียนทางจดหมาย/หนังสือราชการ
  - ๔) Website ของโรงพยาบาล
  - ๕) โทรสายตรงผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นช่องทางที่ใช้บ่อย
  - ๖) เวทีการประชุมชาวบ้าน

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๑

(นายกฤษนันท์ เหล่ายัง)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลท่าชนะ โทร ๐ ๗๗ ๓๘๑๑๖๗ ต่อ ๑๐๑

ที่สฎ. ๐๐๓๒.๓๐๑ /๗๕๑

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลท่าชนะ ซึ่งมีหน้าที่รวบรวม รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงาน เพื่อแก้ไขปรับปรุง ผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ จึงขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ แยกออกเป็น ๒ กรณี คือ

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน - ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน

และขออนุมัติเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙(๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐ ต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ศิวพร เทใจ

(นางสาวพิมพ์ เพ็งเจริญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

(นายเกษมรัตน์ เหล่ายัง)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ