

## กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

### ๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑.๑. เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป

๑.๒. เรื่องร้องเรียน กรณีทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๒. คณะทำงาน

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน  
ตามคำสั่งโรงพยาบาลสามง่าม ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑. จัดหมายร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสามง่าม ผ่านระบบไปรษณีย์

๒.๒. ระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๖๙๑-๒๓๙-๔๐ ต่อ ๑๑๕

๒.๓. ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <https://www.samngamhos.go.th>

๒.๔. ระบบ E-mail : [Samngamhospital@hotmail.com](mailto:Samngamhospital@hotmail.com)

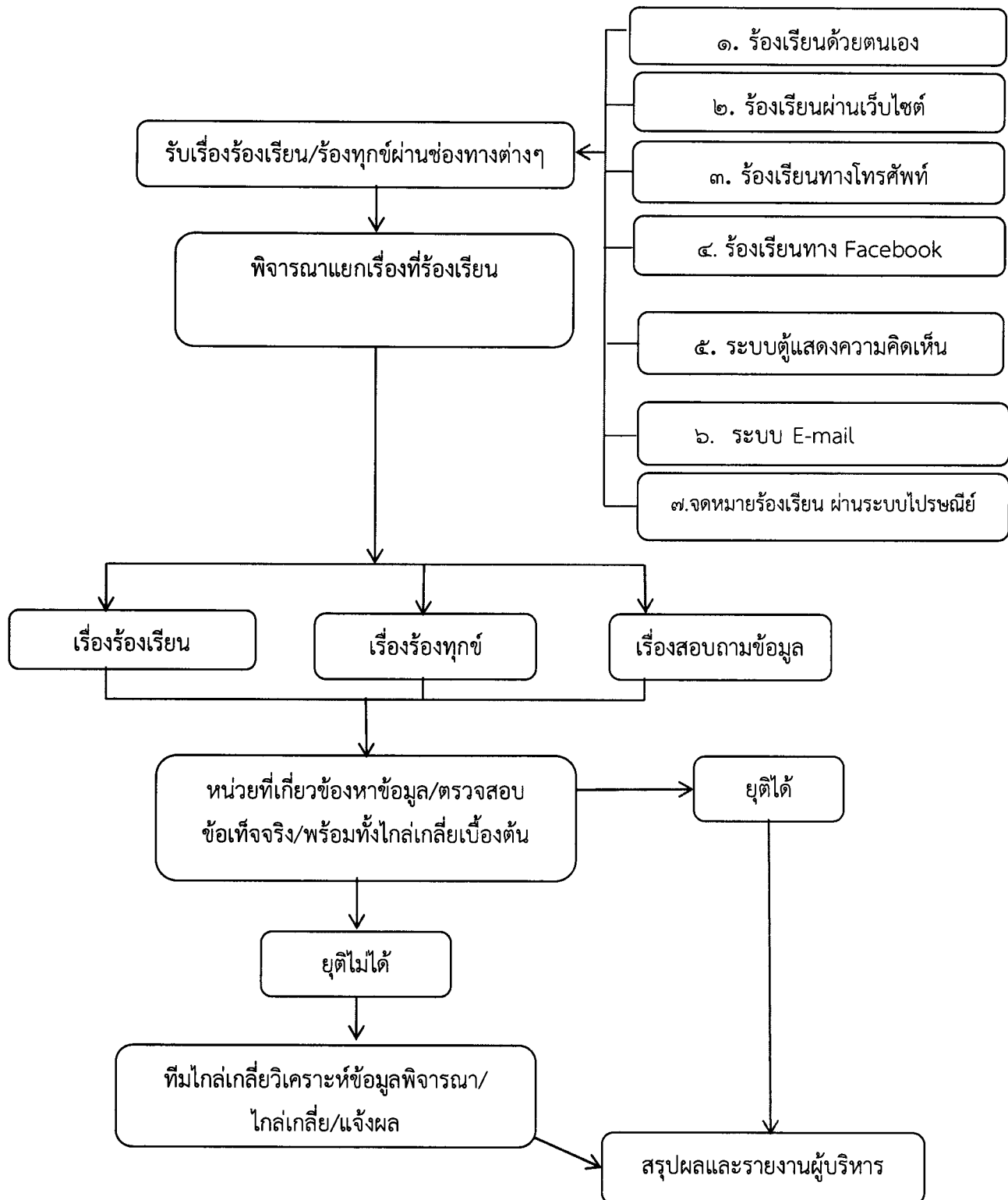
๒.๕. ระบบตู้แสดงความคิดเห็น

๒.๖. ระบบยื่นด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๗. ระบบสื่อออนไลน์ <https://www.facebook.com/samngam.hos>

### ๓. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๔. แนวทางในการกำกับติดตาม

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินการต่อผู้บริหาร และขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานโดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลสามง่าม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

๔.๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๔.๒. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๔.๓. หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและนำหลักฐานนั้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนรับทราบ

๔.๔. กำหนดให้ผู้รับผิดชอบรายงาน ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ตามกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยกำกับติดตาม ๒ รอบ

รอบที่ ๑ ตัดยอด ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี

รอบที่ ๒ ตัดยอด ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี

ลงชื่อ.....ผู้เขียน/เสนอ

นายณัฐวุฒิ ประสานจิตร

นักจัดการงานทั่วไป

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบ

(นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์)

นายแพทย์ระดับชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม