



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลบางใหญ่ โทร ๐๒-๔๐๓-๓๓๕๐-๕ ต่อ ๑๐๙

ที่ นบ. ๐๐๓๒.๓๐๒.๒.๔/๕๓

วันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตส่งแผนปฏิบัติการของคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

ด้วยคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำแผนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตาม EB๑๖) เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และขออนุญาตเผยแพร่ลง เว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดตามรายละเอียดแบบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางปурณินท์ ศิริอนันต์)

ประธานคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

อนุญาต
19 ธ 61

แผนปฏิบัติการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ 2562

ลำดับ	กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	งบประมาณ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	การเพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่าน QR code	เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการในการให้ข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ	-	พ.ย.61-ก.ย.62	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
2	การให้ความรู้แก่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	เพื่อให้คณะกรรมการมีความรู้	คณะกรรมการ จำนวน 2-3 คน	ส่งอบรมภายนอก	ต.ค.61-ก.ย. 62	คณะกรรมการบริหารรพ.
3	ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เพื่อให้รพ.รับทราบความพึงพอใจและข้อปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำมาพัฒนา รพ.	ผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง	-	ต.ค.61-ก.ย. 62	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
4	ตอบสนงข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	ผู้ร้องเรียน	-	ต.ค.61-ก.ย.62	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน



คำสั่งโรงพยาบาลบางใหญ่
ที่ MCE/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลบางใหญ่ตอบสนองและทันต่อความต้องการของประชาชนตามแนวคิดวิสัยทัศน์การบริหารจัดการสามบ้านเมืองที่ดีหรือหลักการธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เห็นพ้องมีการทบทวนคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการในการปฏิบัติงานที่ดังนี้
คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน : Excellent Service Behavior Committee (ESB)

๑. นางสิ่งเจ็ญี ฤกษ์คุ้มไธรอด	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ที่ปรึกษากรรมการ
๒. นางปฐมนิษฐ์ ศิริยอนันต์	ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๓. นายธนาภัส พงษ์จันทร์	นายแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๔. นายกฤษศญ สีค้อย	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางยุภาณีการุญจน์ รมวิรัตน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวณณณญา แก้วบุญมา	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการ
๗. นางชมพูนุช มุ่งดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวประวีณี แก้วงาม	จักษุโสตศอนาสิกการแพทย์ปฏิบัติงาน	กรรมการ
๙. นางสาวประภาศรี โลมโต	จักษุเภสัชกรรมชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวนิชชา สุทธิสาร	จักษุทันตสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นาง โนนภา หินเฮียว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวประภษาวรรณ พงษ์พิมพ์	จักษุเวชสถิติชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นางสาวนิชชา มากทรัพย์	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๔. นางเบญจมา ถิระประเสริฐกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางสาวสุวิญญา ปิ่นแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นางสาวกัณธิศกร สิบเจตุฎ	พยาบาลผู้ช่วย	กรรมการและเลขานุการ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

- กำกับดูแลบรรษัท หลักเกณฑ์ระเบียบ และสำคัญความสำเร็จของการดำเนินงานหรือการแก้ปัญหาตามจัดแบ่งในระบบสาธารณสุข สอดคล้องกรรมการบริหารโรงพยาบาลบางใหญ่
- เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและพัฒนาเครือข่าย การใกล้เคียงคณกลางและแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- หาทางยุติและดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี โดยเคารพจรรยาบรรณ

๓. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากบุคคล จากผู้มารับบริการหรือประชาชน สดคล้องกับเงื่อนไขของ
อำนาจ จัดซื้อจัดจ้างหรือปัญหา ในระบบประกันคุณภาพจัดซื้อจัดจ้าง

๔. กลับกรณหรือพิจารณาเรื่องร้องเรียนไปผู้ต้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตลอดจน
ติดตามผลทราบผลการดำเนินงาน

๕. เก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์นำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ จัดระดับของปัญหาและวางแผน
แก้ไขตามลำดับขั้นต่อไป

๖. ใกล้เคียง เจรจา ข้อพิพาทต่าง ให้ได้มูลคดีการแก้ไขรับบริการ

๗. ประเด็นความเสียหายในผู้มารับบริการ

๘. ผู้ใช้สิทธิการอื่น ๆ ตามที่ผู้ให้บริการโรงพยาบาลมอบหมาย

๙. คำสั่งหรือคำสั่งอื่น แบ่งกับคำสั่งนี้ ให้ถือใช้คำสั่งอื่นที่มีผลบังคับนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓



(นายสุศักดิ์ วรรณสุขกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางโพธิ์

EB ๑๖

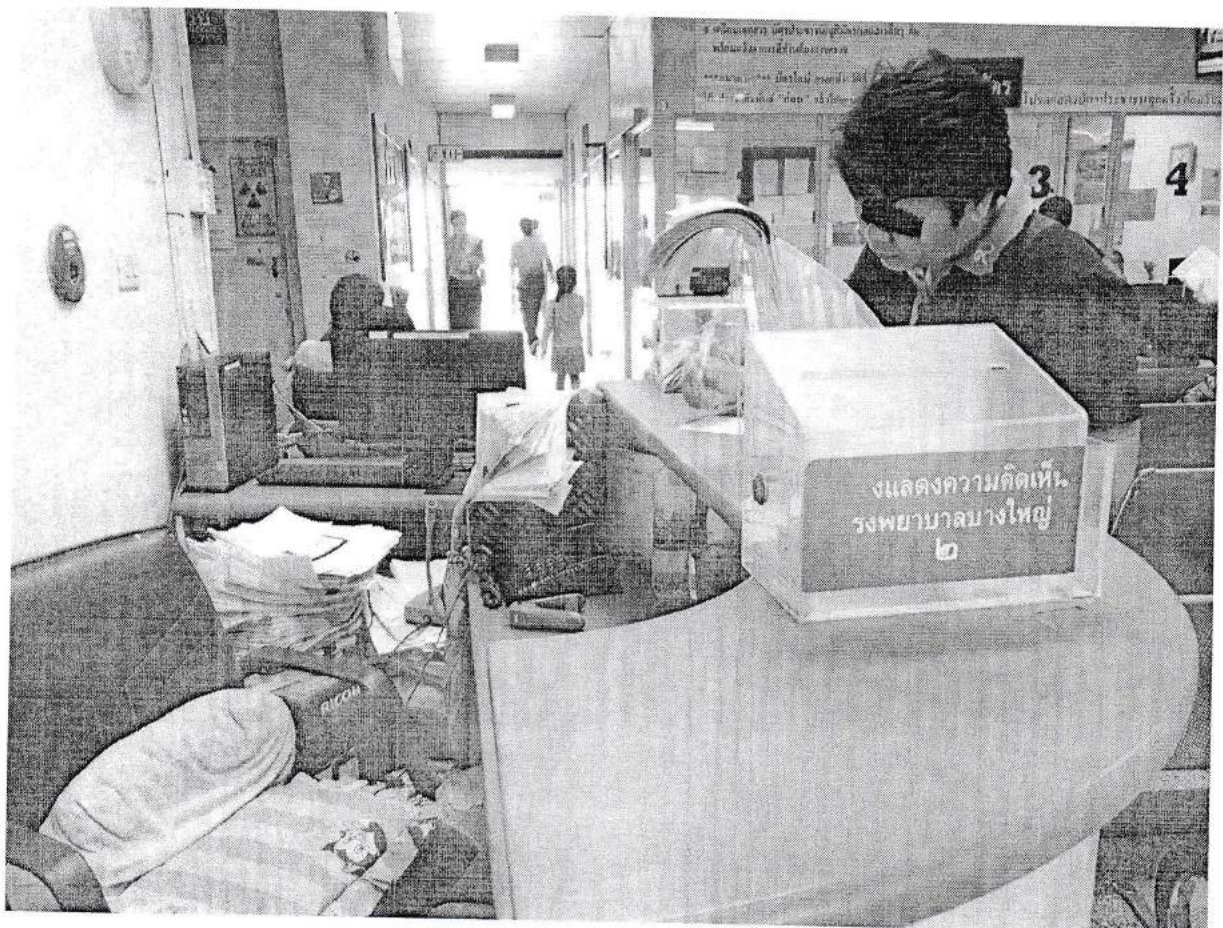
หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.มีลักษณะเป็นคำสั่งอย่างเป็นทางการ โดยผู้บริหารสูงสุดของ
หน่วยงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบอำนาจ

๒. มีกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ดังนี้

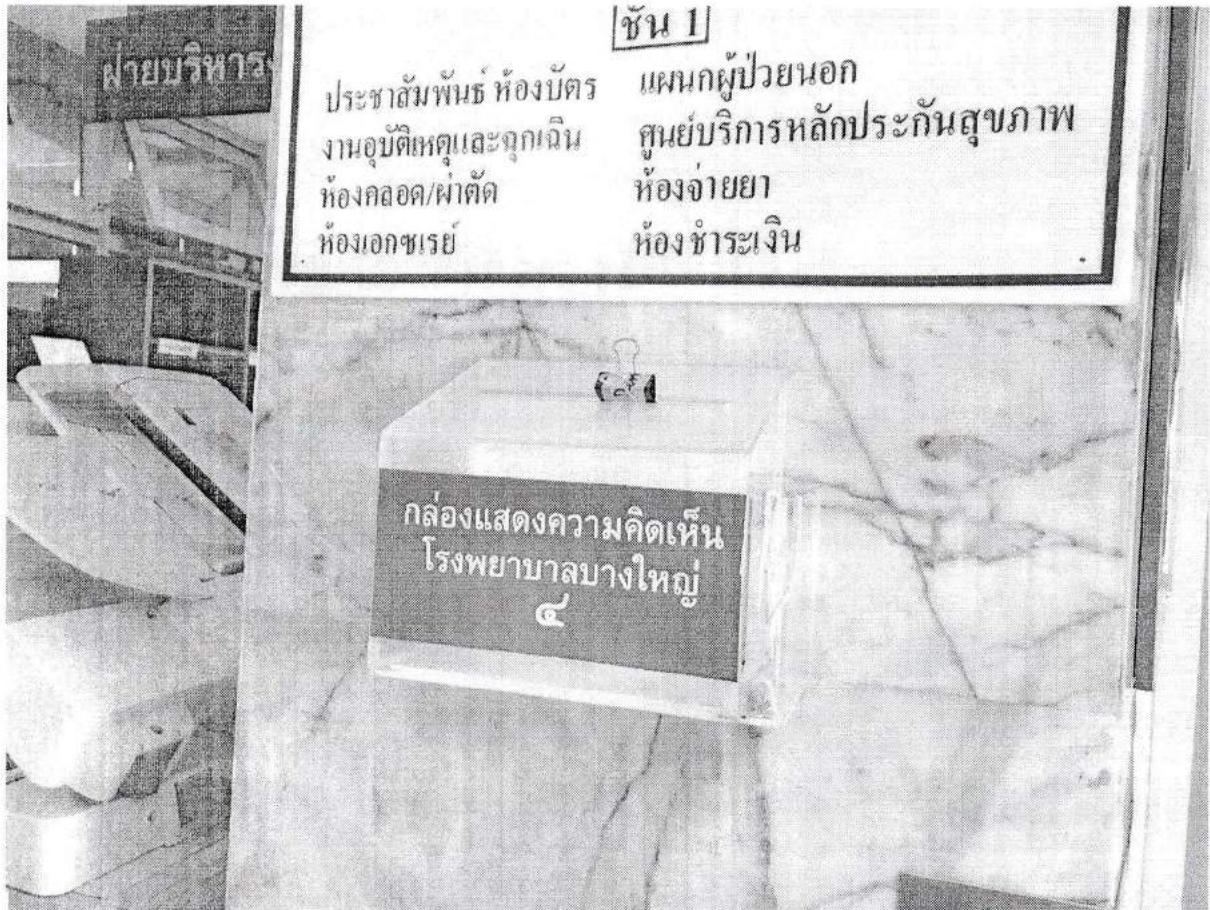
๑. หลักฐานแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

- ร้องเรียนได้ที่งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑



- ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๔๐๓๓๓๕๐

- ร้องเรียนได้ที่ตู้รับความคิดเห็น ตามจุดต่างๆของโรงพยาบาล



-ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่หน้าห้องผู้อำนวยการโรงพยาบาลชั้น ๓



-ร้องเรียนผ่านwebsite

www.bangyaihospital.go.th

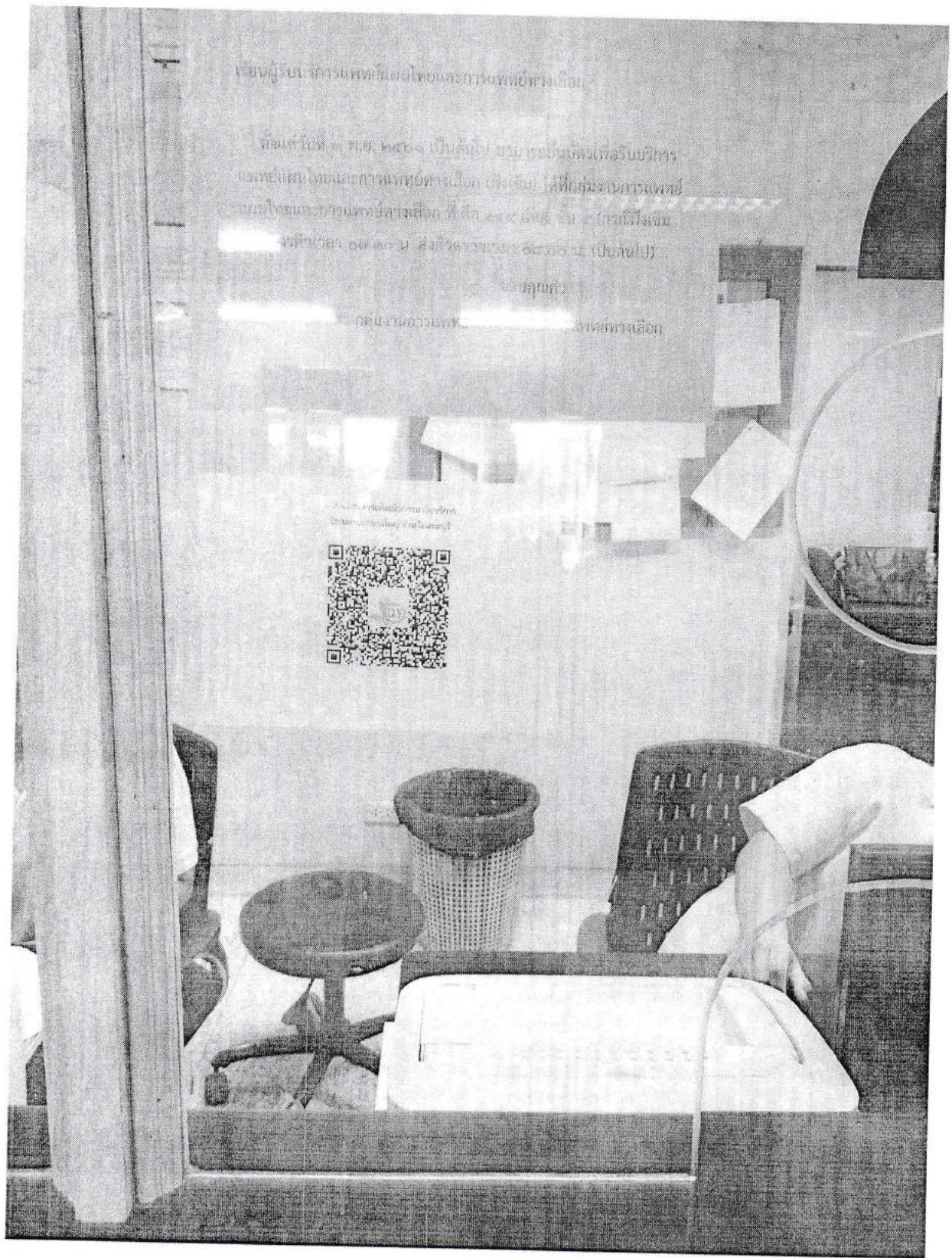
-ร้องเรียนผ่าน QR Code

เรียนผู้รับบริการทุกท่าน

ขณะนี้โรงพยาบาลได้เปิดช่องทางรับข้อเสนอแนะในการให้บริการผ่านทาง QR code ทุกท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะได้นะคะ เพื่อทางโรงพยาบาลจะได้นำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

แบบแสดงความดีเห็นการมารับบริการ
โรงพยาบาลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี





๒.คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบางใหญ่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

โรงพยาบาลบางใหญ่
ตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ ของโรงพยาบาลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางใหญ่ ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	๕
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	๖
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๗

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางใหญ่ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางใหญ่ จึงได้ จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น ๓ โรงพยาบาลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๔๐

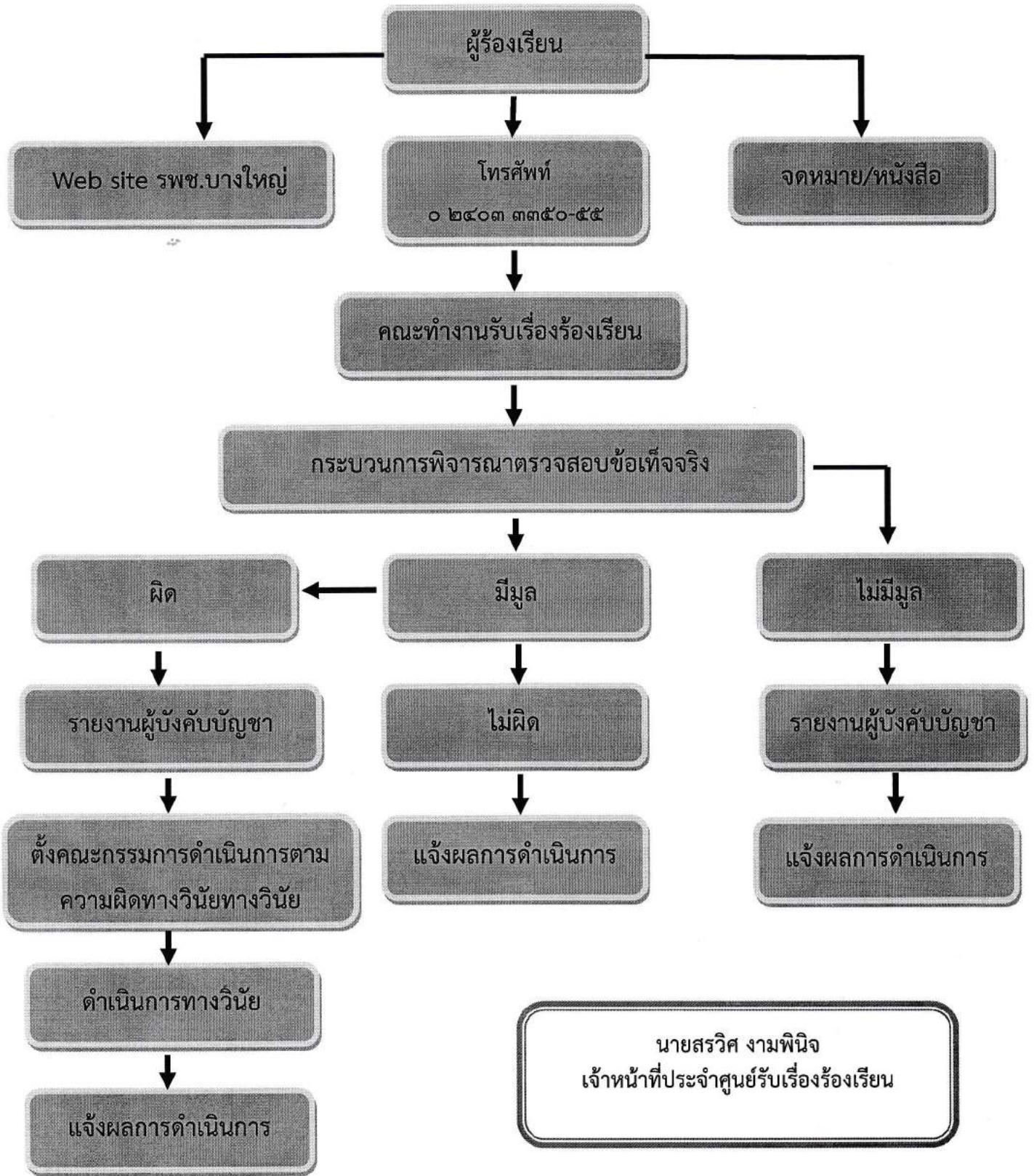
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางใหญ่ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางใหญ่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมาย/หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เมื่อรับจดหมาย

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบางใหญ่ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะทำงานร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์การ

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

๓.การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยมีการรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้อง
ทราบ ภายใน ๑๕ วัน



ที่ นป๐๐๓๒.๓๐๓.๒/ ๑๙๕๐

โรงพยาบาลบางใหญ่
ตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๔๐

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอชี้แจงข้อร้องเรียน
เรียน คุณ ขาญชัย เบ็ญญसार

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนโรงพยาบาลบางใหญ่ ในเรื่องการจัดระบบคิวการรักษาฝั่งเข็มทั้งการ
มาร้องด้วยตนเอง การโทรศัพท์และการร้องไปยังหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานนั้น โรงพยาบาลได้แก้ปัญหา
โดยคณะกรรมการในเรื่องการจัดระบบคิวให้มีความเหมาะสมแต่ก็มีผู้รับบริการบางท่านไม่พอใจในการ
เปลี่ยนแปลงระบบ เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก แต่แพทย์ผู้ให้บริการฝั่งเข็มมีน้อยจึงไม่เพียงพอ
ต่อการให้บริการ การจัดระบบจึงไม่สามารถทำให้ทุกคนได้ โรงพยาบาลเน้นเรื่องความถูกต้อง มีการจัดคิว
เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม หนังสือที่ท่านร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ นั้นโรงพยาบาลได้รับและได้พยายาม
แก้ไขให้มีความเหมาะสม จึงขอตอบให้ท่านได้ทราบว่าทางโรงพยาบาลได้มีแนวทางดังนี้

๑. ระบบคิวที่เป็นบัตรคิวที่ท่านร้องนั้นเป็นบัตรคิวที่ผู้รับบริการทำกันเอง ทางโรงพยาบาล
ไม่ให้การรับรอง

๒. มีการกำกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลไม่ให้ทำการรับบัตรคิวแทนผู้รับบริการทุกกรณี และมีการ
คาดโทษแล้ว เช่นจะมีการยกเลิกสัญญาจ้าง

๓. กรณีมีชายมาชมชู้ท่านตามที่ท่านกล่าวอ้างนั้น จากการสอบข้อเท็จจริงพบว่าเป็นผู้รับบริการ
และญาติของผู้รับบริการที่มาฝั่งเข็ม ไม่ใช่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

๔. โรงพยาบาลได้ย้ายสถานที่ของแพทย์แผนไทยและฝั่งเข็มไปอยู่อาคารใหม่ซึ่งกว้างขวางขึ้น
และมีการจัดระบบที่จุดบริการแห่งใหม่ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจให้ท่านทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ธง

(นายชูศักดิ์ วรงค์ชุกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

๔. มีกลไกกำกับติดตาม จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือนสรุปต่อผู้บริหารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมี

๔.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๔.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๔.๓ กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียน ทั้ง 2 ประเด็น หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำงานผลนำเสนอต่อผู้บริหาร และนำหลักฐานนี้ ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนรับทราบ

๕.ผู้บังคับบัญชา จะต้องสั่งการหรืออนุมัติให้นำสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น และมี
แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์



คำสั่งโรงพยาบาลบางใหญ่
ที่ MH/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลบางใหญ่ตอบสนองและทันต่อความต้องการของประชาชนตามแนวคิดวิธีการบริหารจัดการตามบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เห็นควรมีการทบทวนคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน : Excellent Service Behavior Committee (ESB)

๑. นางอัจฉรีย์ อุกฤษณ์โนรธ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ที่ปรึกษากรรมการ
๒. นางปुरुณินท์ ศิริอนันต์	ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๓. นายธนาชัย ทองตันวรภัทร	นายแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๔. นายกฤษคุณ สีอ่อน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางญาณิภาญจน์ วนรัตน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวณมณู แก้วบุญมา	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการ
๗. นางชมพูนุช มุ่งดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวพรศิริ แก้วงาม	จพ.วิทยาศาสตร์การแพทย์ปฏิบัติงาน	กรรมการ
๙. นางสาวประภาศรี โฉมโต	จพ.เภสัชกรรมชำนาญงาน	กรรมการ
๑๐. นางสาวนิตยา สุทธิพร	จพ.ทันตสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
๑๑. นางวันทนา หินเจ้าว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวประภาวรรณ แต่งทิม	จพ.เวชสถิติชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นางสาววิไลดา มากทรัพย์	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๔. นางเบญจา ลิ้มประเสริฐกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางสาวสุกัญญา ปิ่นแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นางสาวกীরติกร สิ้นเจริญ	พนักงานธุรการ	กรรมการและเลขานุการ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

๑. กำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ระเบียบ และลำดับความสำคัญของการดำเนินงานหรือการแก้ไขความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข ต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบางใหญ่

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการใกล้เคียงคนกลางและแลกเปลี่ยนประสบการณ์

๓. หาทางยุติและดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี โดยการเจรจาไกล่เกลี่ย

๔. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกประเภท จากผู้มารับบริการหรือประชาชน ตลอดจนข้อเสนอแนะ คำชม ข้อติติงหรือปัญหา ในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

๕. กลับกรองหรือพิจารณาเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตลอดจน ติดตามขอทราบผลการดำเนินงาน

๖. เก็บรวบรวมข้อมูล/นำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ จัดระดับของปัญหาและวางแผน แก้ไขตามลำดับขั้นตอน

๗. โกล่เกลี่ย เจรจา ข้อขัดแย้ง ให้ข้อมูลบริการแก่ผู้มารับบริการ

๘. ประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ

๙. ปฏิบัติราชการอื่น ๆ ตามที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมอบหมาย

คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ถือใช้คำสั่งนี้แทน ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๑



(นายชูศักดิ์ วงศ์ชยกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่



ที่ นป๐๐๓๒.๓๐๑.๒/ ๑๙๕๐

โรงพยาบาลบางใหญ่
ตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๔๐

๕๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอชี้แจงข้อร้องเรียน

เรียน คุณ ชาญชัย เบ็ญญसार

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนโรงพยาบาลบางใหญ่ ในเรื่องการจัดระบบคิวการรักษาฝึงเข็มทั้งการมาร้องด้วยตนเอง การโทรศัพท์และการร้องไปยังหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานนั้น โรงพยาบาลได้แก้ปัญหาโดยคณะกรรมการในเรื่องการจัดระบบคิวให้มีความเหมาะสมแต่ก็มีผู้รับบริการบางท่านไม่พอใจในการเปลี่ยนแปลงระบบ เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก แต่แพทย์ผู้ให้บริการฝึงเข็มมีน้อยจึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การจัดระบบจึงไม่สามารถทำให้ถูกใจทุกคนได้ โรงพยาบาลเน้นเรื่องความถูกต้อง มีการจัดคิวเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม หนังสือที่ท่านร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆนั้นโรงพยาบาลได้รับและได้พยายามแก้ไขให้มีความเหมาะสม จึงขอตอบให้ท่านได้ทราบว่าทางโรงพยาบาลได้มีแนวทางดังนี้

๑. ระบบคิวที่เป็นบัตรคิวที่ท่านร้องนั้นเป็นบัตรคิวที่ผู้รับบริการทำกันเอง ทางโรงพยาบาลไม่ให้การรับรอง

๒. มีการกำชับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลไม่ให้ทำการรับบัตรคิวแทนผู้รับบริการทุกกรณี และมีการคาดโทษแล้ว เช่นจะมีการยกเลิกสัญญาจ้าง

๓. กรณีมีชายมาข่มขู่ท่านตามที่ท่านกล่าวอ้างนั้น จากการสอบข้อเท็จจริงพบว่าเป็นผู้รับบริการและญาติของผู้รับบริการที่มาฝึงเข็ม ไม่ใช่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

๔. โรงพยาบาลได้ย้ายสถานที่ของแพทย์แผนไทยและฝึงเข็มไปอยู่อาคารใหม่ซึ่งกว้างขวางขึ้น และมีการจัดระบบที่จุดบริการแห่งใหม่ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจให้ท่านทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชูศักดิ์ วรรณชัยกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐-๒๔๐๓-๓๓๕๐-๕ ต่อ ๑๓๐

โทรสาร ๐-๒๔๐๓-๓๔๐๔

๒๐๑

ITA 2562 โรงพยาบาลบางใหญ่

www.bangyiahospital.go.th/page1-120-ITA-2562.html

หน้าหลัก ITA เกี่ยวกับเรา หน่วยงานภายใน WEB LINK ติดต่อเรา

โรงพยาบาลบางใหญ่

หน้าหลัก ITA เกี่ยวกับเรา หน่วยงานภายใน WEB LINK ติดต่อเรา

EB 12 หน่วยงานมีการเผยแพร่การกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัดที่ 5 : การปฏิบัติงานตามหน้าที่

EB 13 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการบริหารผลการปฏิบัติงานและการดำเนินการคืนเจ้าหน้าที่ผู้มีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน

EB 14 หน่วยงานมีการรายงานการประเมินผลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรในหน่วยงาน และเปิดเผยผลการปฏิบัติงานการอยู่ในระดับดีเยี่ยมและดีมากในปีที่เปิดเผยหลักฐานในรอบปีงบประมาณ

ตัวชี้วัดที่ 6 : จุดจ้างผลงานของผู้บริหาร

EB 15 หน่วยงานมีการเผยแพร่จุดจ้างผลงานของผู้บริหารต่อสาธารณชน

ตัวชี้วัดที่ 7 : การจัดการเรื่องร้องเรียน

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

16.1 ขอบบ่งชี้จุดจ้างผลงานการกำกับดูแลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562 **ตัวชี้วัด (NEW)**

ITA 2562 โรงพยาบาลบางใหญ่

Untitled_4.pdf

www.bangyiahospital.go.th/data/UserFiles/Files/Untitled_4.pdf

Untitled_4.pdf 1 / 2


วันที่ ๐๘๓๕๒๐๒.๐๔/๕๓ วันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบบ่งชี้จุดจ้างผลงานการกำกับดูแลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่


ด้วยคณะกรรมการกำกับดูแลเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำแผนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตาม EB๑๖) เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และขอเสนอแนบหลักปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบางใหญ่ เพื่อให้ประธานคณะกรรมการแก้ไขปัญหามุ่งเน้นการเรื่องร้องเรียน ได้เดินทางไปตามแผนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ






(นายประสิทธิ์ ศรีจันทน์)

ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลเรื่องร้องเรียน



19/12/62

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางใหญ่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลบางใหญ่
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบางใหญ่	
ชื่อหน่วยงาน: กรมการ กอล์ฟ ท้าย แจงร่วม กอล์ฟ 1015	
วัน/เดือน/ปี: 21 ต 61	
หัวข้อ: แผนปฏิรูปฯ พ. 62	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) แผนปฏิรูปฯ พ. 2562	
Linkภายนอก:	
หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (.....) 	ผู้อนุมัติรับรอง (.....) 
ตำแหน่ง กอเนกกิจ กอเนกกิจ	ตำแหน่ง นายชูศักดิ์ วรงค์ชยกุล
วันที่ 21 เดือน ต พ.ศ. 2561	วันที่ เดือน พ.ศ.
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (.....) 	
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานโรคติดต่อ	
วันที่ 21 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2561	