



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวิภาวดี (กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๗๗๒๙ ๒๑๔๔ ต่อ ๑๒๓)

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๑/

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ บนเว็บไซต์
ของโรงพยาบาลวิภาวดี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำเครื่องมือการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ไปขยายผลสู่หน่วยงานในสังกัด
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ
ราชการพ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้
ประชาชนเข้าตรวจดูได้ และต้องดำเนินงานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)
ซึ่งโรงพยาบาลวิภาวดี ได้ดำเนินการแล้ว นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลวิภาวดี มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการ
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดีเพื่อให้สาธารณชน
รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นางสุวรรณณี พรหมวิเศษ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

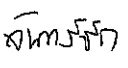
ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งโรจน์ ทรัพย์สุนทร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลวิภาวดี
ตามประกาศโรงพยาบาลวิภาวดี
เรื่องเรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลวิภาวดี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลวิภาวดี วัน/เดือน/ปี : ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดี รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสุวรรณณี พรหมวิเศษ) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวจันทร์จิรา เวชพราหมณ์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (นายธวัชชัย พลราม) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	

คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลวิภาวดี

โทร 077-292144 ต่อ 124

โทรสาร 077-292135

ผู้ร้องเรียน

โรงพยาบาลวิภาวดี

หน่วยบริการไม่ปฏิบัติ
ตามมาตรฐาน ม.57

ไม่ได้รับความสะดวก
ไม่ได้รับสิทธิ
หน่วยบริการเรียกเก็บเงิน
กว่าอัตราที่กำหนด
ไม่ได้รับคำอธิบายภายใน
เวลาอันควร ม.59

หาข้อเท็จจริง

ยุติไม่ได้

ยุติได้

ส่งต่อ

รายงานผลเพื่อทราบ

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพ

ได้รับความเสียหาย
กรณีการฟ้องร้อง

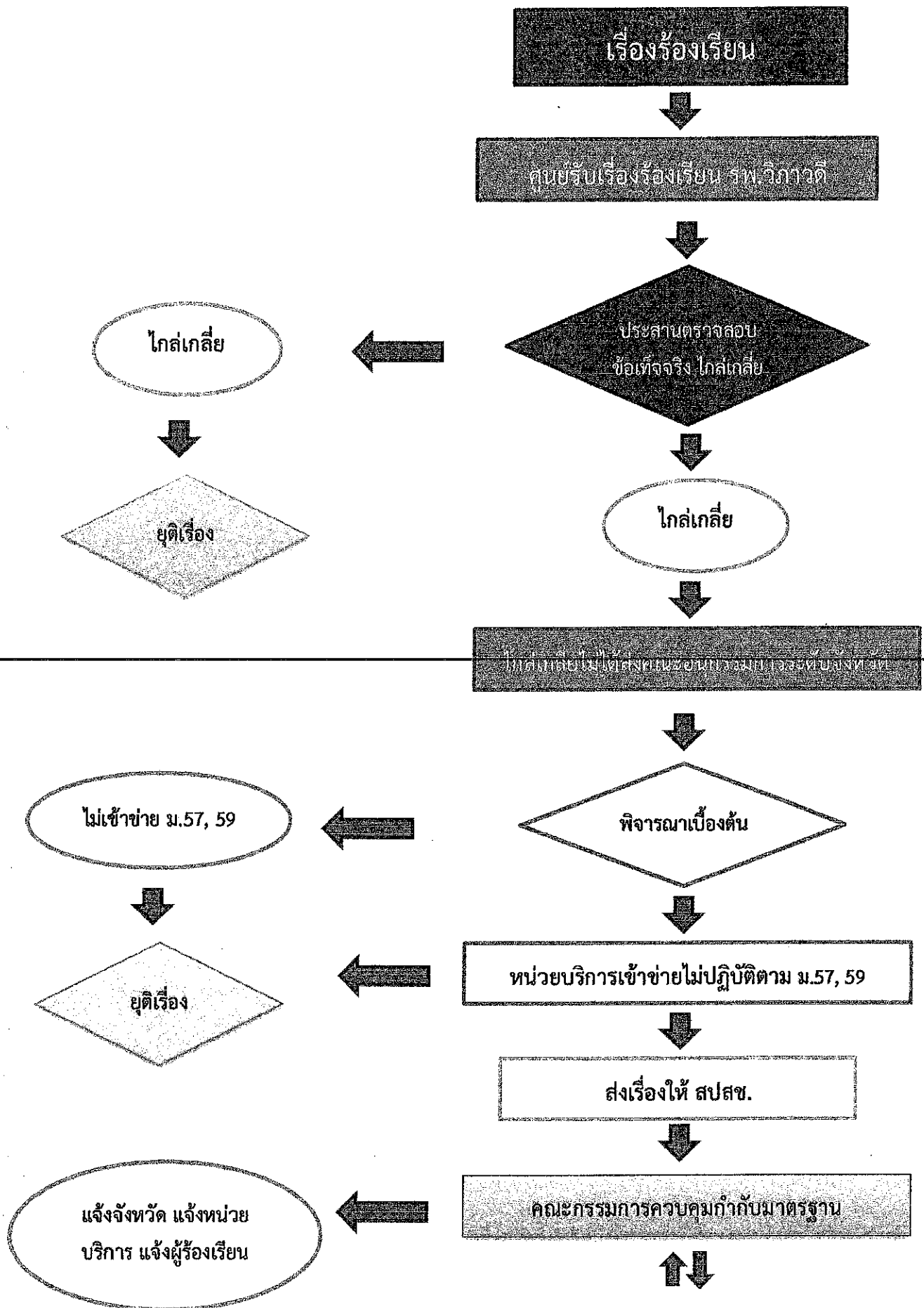
คณะกรรมการพิจารณา
วินิจฉัยฯ ม.41

แจ้งผลผู้ร้องเรียน

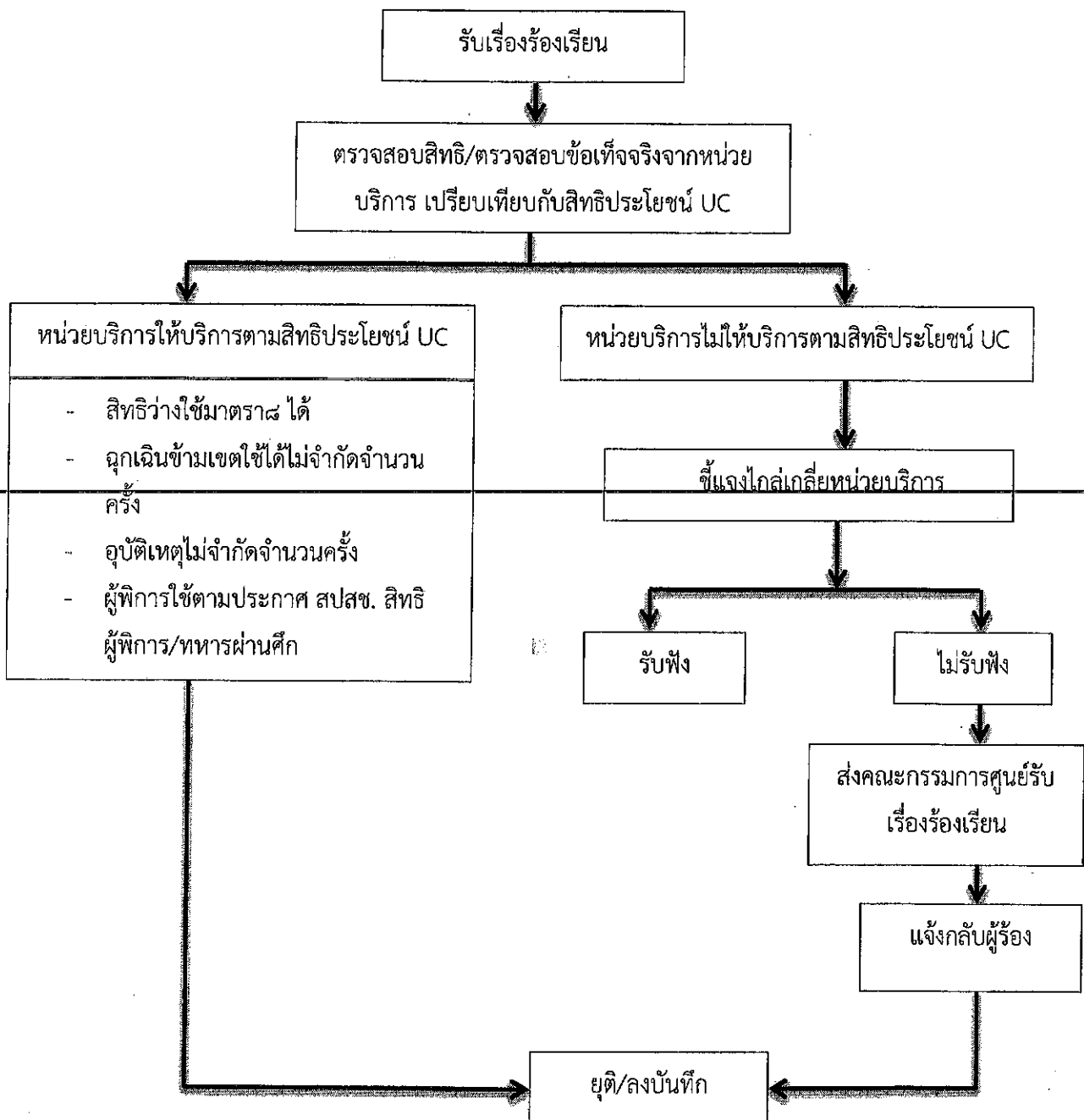
หน่วยบริการคืนเงิน/ผู้รับบริการพอใจ

ขอเบิกเงินช่วยเหลือ

การดำเนินงานแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย



การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด
โรงพยาบาลวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ขั้นตอนการดำเนินงาน



การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีไม่ได้รับความสะดวกตามสะดวก
โรงพยาบาลวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นตอนการดำเนินงาน

รับเรื่องกรณีไม่ได้รับความ
สะดวกตามสมควร

ตรวจสอบสิทธิ/
ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยบริการ

พิจารณาเหตุผลของหน่วยบริการ

มีเหตุผลพอสมควร

ไม่มีเหตุผลพอสมควร

อยู่ระหว่างการรอรับบริการ
ขอความร่วมมือหน่วยบริการ
ชี้แจงข้อมูลให้ผู้ร้องรับทราบ

รับบริการไปแล้ว

อยู่ระหว่างการรอรับ
บริการแจ้งหน่วยบริการ
ให้การดูแลเบื้องต้น

รับบริการไปแล้ว

แจ้งกลับผู้ร้อง

แจ้งกลับผู้ร้อง

แจ้งหน่วยบริการ
เพื่อปรับปรุงบริการ

- ด้วยวาจา
- ด้วยหนังสือกรณีที่มีผลต่อคุณภาพ
การบริการ
สาธารณสุข

ยุติ/ลงบันทึก

การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีอาจเข้าข่ายไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข
โรงพยาบาลวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ขั้นตอนการดำเนินงาน

