โรงพยาบาลชิระภูเก็ต
VACHIRAPHUKET HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ 2565
โรงพยาบาลชิระภูเก็ต

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ตจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารผู้ป่วยนอกชั้น ๑ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๖๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๑๔๑๒ หมายเลขโทรสาร ๐๗๖๓๖๑๒๓๓

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ผู้มาติดต่อราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/E mail/ตู้รับแสดงความคิดเห็น

๗. เป้าหมายในการปฏิบัติงาน

"รับรู้เร็ว ตอบสนองเร็ว จัดการเร็ว"

- รับรู้เร็ว เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ให้บริการทุกจุดบริการมีสมรรถนะในการสังเกตพฤติกรรมบริการผู้มาติดต่อ มีทักษะการฟังและวิเคราะห์ปัญหา

- ตอบสนองเร็ว เมื่อรับรู้เหตุการณ์แล้ว ผู้ให้บริการทุกจุดบริการสามารถตอบสนองเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ทันที หรือมีระบบที่ปรึกษาให้สามารถผ่อนคลายความเดือดร้อนของผู้มารับบริการได้

- จัดการเร็ว ผู้ให้บริการทุกระดับ โดยเฉพาะหัวหน้างานต้องมีสมรรถนะในการจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นได้ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์จุดที่ควรปรับปรุงในภาพรวมขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพต่อไป ลดการเกิดข้อร้องเรียนเดิมซ้ำ

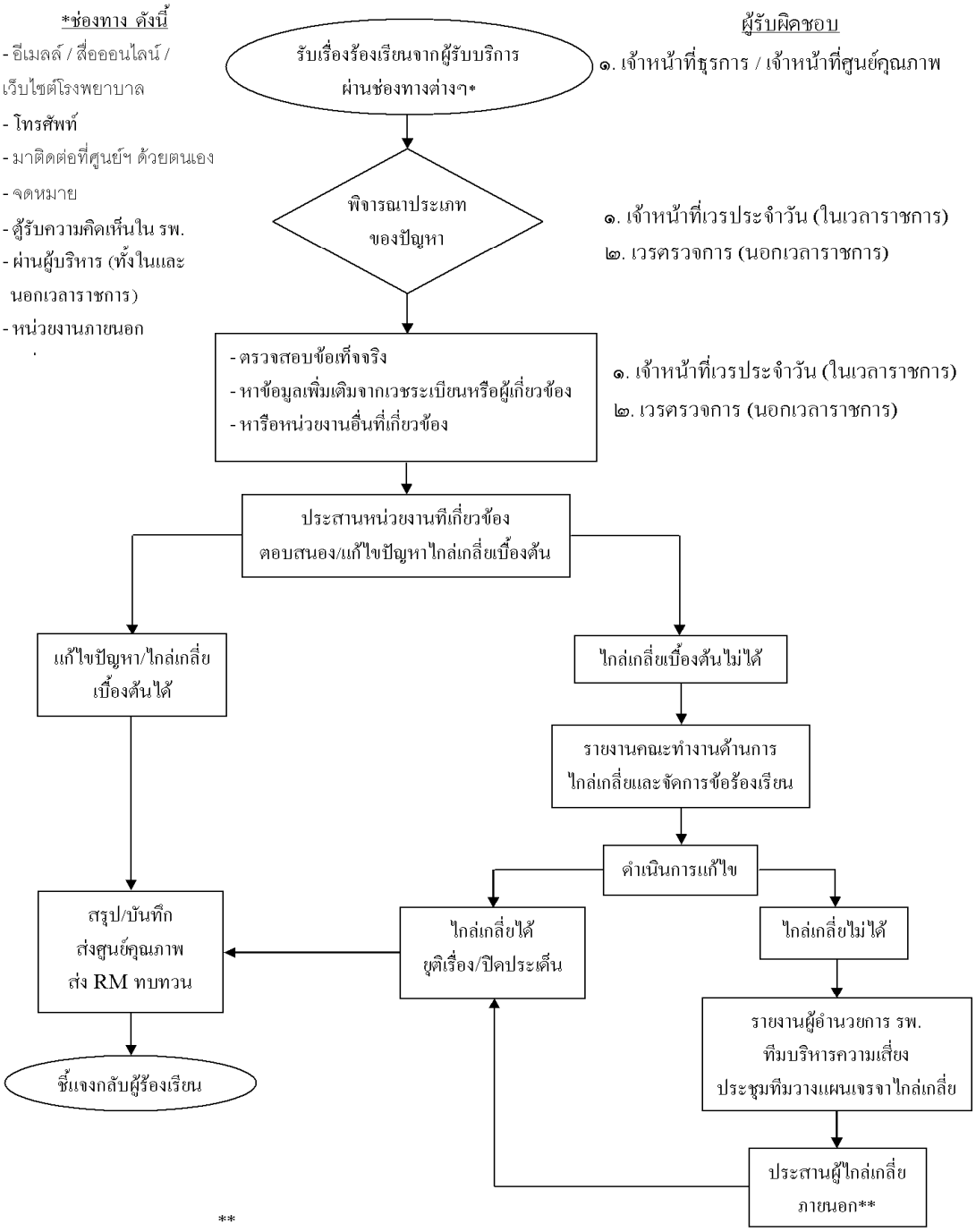
๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

- นอกเวลาราชการ ติดต่อเวรตรวจการหรือเวรอำนวยการ ผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๖๓๖๑๒๓๔

๘. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

"Work Flow การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน"



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก)

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทั่วไป จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนทั่วไป ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

<u>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต</u>

<u>ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน</u>

๑. อีเมลล์ <u>crm@Vachiraphuket.go.th/</u>
สื่อออนไลน์ / เว็บไซต์โรงพยาบาล
๒. โทรศัพท์ : ๐๗๖-๓๖๑-๒๓๔ ต่อ ๑๔๑๒
๓. มาติดต่อที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง
๔. จดหมาย
๕. ตู้รับความคิดเห็นใน รพ.
๖. ผ่านผู้บริหาร (ทั้งในและนอกเวลาราชการ)
๗. หน่วยงานภายนอก

<u>กรณีเรื่องรุนแรง *และ/หรือ* เรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลามากกว่า ๓๐ วันทำการ</u>

- รายงานให้ผู้บริหาร รพ. ทราบ
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต
  - สำนักงานหลักประกันสุขภาพ เขตพื้นที่ สุราษฎร์ธานี
  - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
  - ฯลฯ

	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ / เวรประจำวัน รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล พิจารณาประสานงาน แก้ไขปัญหา	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ / เวรประจำวัน รับเรื่องร้องเรียน กลั่นกรอง รายงานหัวหน้างาน / คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง สืบค้นข้อเท็จจริง พิจารณาประสานงาน แก้ไขปัญหา (โดยติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเป็นระยะๆ)	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ / เวรประจำวัน รับเรื่องร้องเรียน กลั่นกรอง รายงานหัวหน้างาน / คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง สืบค้นข้อเท็จจริง พิจารณาประสานงาน ไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหา (โดยติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเป็นระยะๆ) * คือเรื่องที่มีรายละเอียดซับซ้อนมากกว่าเรื่องที่ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ๕ วัน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา (วันทำการ)	**๑ วัน**	**๕ วัน**	**๓๐ วัน***

<u>ทุกข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ได้ประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ และรายงานผู้บริหาร</u>

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๑.๓ ลงบันทึกในโปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงสาธารณสุข และโปรแกรม Data Center ๗ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพ

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการล่าช้า การให้บริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหาร ผ่านทางศูนย์คุณภาพ ทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ กรณีไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ ๓๐ วันทำการ กรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทรศัพท์ ๐๗๖-๓๖๑-๒๓๔ ต่อ ๑๔๑๒

- เว็บไซต์โรงพยาบาล : www.vachiraphuket.go.th/
- E-mail : crm@vachiraphuket.go.th

ภาคผนวก

<u>แบบฟอร์มรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน</u>

<u>โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต</u>

1.วัน เวลา ที่มาใช้บริการ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

2.แผนกที่มาใช้บริการ.....

3.รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.บริการอื่นๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุง

.....

.....

.....

ชื่อ- สกุล และ หมายเลขโทรศัพท์ ที่ต้องการให้โรงพยาบาลติดต่อกลับ.....

.....

ขอบพระคุณค่ะ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต หมายเลขโทรศัพท์ 076-361-234 ต่อ 1412

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รพ.วชิระภูเก็ต

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อ-สกุล.....เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรทอง.....จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ. .....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

HN..... AN.....หอผู้ป่วย.....

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สถานะของเรื่อง.....หากยุติแล้ว วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วัน

.....ผู้รายงาน

วันที่.....

<u>แบบติดตามการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต</u>

<u>เฉพาะคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</u>

รหัสเรื่องร้องเรียน.....

ปัญหา / ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ส่งต่อ.....

กรุณาส่งผลการดำเนินงานที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทร. 1412 ภายในวันที่ .....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

วันที่...../...../.....

ผลการดำเนินงาน (กรุณาวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน/งาน.....

วันที่...../...../.....

<u>เฉพาะคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</u>

<u>สรุปผลการดำเนินงาน</u>

☐ ปิดประเด็น

☐ ประสานงานกับ.....เพื่อวางระบบการทำงาน

แบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ชื่อหน่วยรับคำร้อง.....

วันที่ยื่นคำร้อง.....

๑. รายละเอียดของผู้รับบริการ

๑.๑ ชื่อ – สกุล.....

๑.๒ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

๑.๓ สิทธิตามระบบหลักประกันสุขภาพ (มีสิทธิบัตรทอง) ☐ มี ☐ ไม่มี

๑.๔ อาชีพ..... รายได้..... สถานภาพอื่น.....

.....

(ระบุให้ทราบถึงภาระที่ผู้รับบริการจะต้องรับผิดชอบ เศรษฐานะ)

๑.๕ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาล

๒.๑ ชื่อหน่วยบริการ.....

๒.๒ สถานที่ตั้ง.....

๒.๓ วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

๒.๔ เหตุที่เข้ารับการรักษาพยาบาล.....

๒.๕ ความเสียหายที่เกิดขึ้น ได้แก่.....

.....

.....

.....

(บอกเล่าหรือบรรยายถึงเหตุการณ์และความเสียหายต่างๆ ที่ได้รับและระบุความต้องการ)

๓. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ ๑ ไม่ต้องกรอก)

๓.๑ ชื่อ – สกุล.....

๓.๒ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

๓.๓ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๓.๔ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

๔. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ยื่นคำร้องและผู้รับบริการ)

☐ ๔.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

☐ ๔.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน

☐ ๔.๓ เอกสารทางการแพทย์หรือรายละเอียดข้อมูลอื่นๆ (ถ้ามี).....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

๕. หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามีการมอบอำนาจ)

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า (ชื่อ – สกุล).....
ซึ่งเป็น (☐ ผู้รับบริการ ☐ ทายาท ☐ ผู้อุปการะ) ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของ (ระบุชื่อหน่วยบริการ)
.....ขอมอบอำนาจให้ (ระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจ).....
เป็นตัวแทนโดยชอบด้วยกฎหมายแทนข้าพเจ้า เพื่อดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ

ข้าพเจ้าผู้มอบอำนาจ ขอยอมรับผิดชอบตามที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปภายในขอบเขตแห่งหนังสือนี้ เสมือนดังข้าพเจ้าได้กระทำไปด้วยตนเองทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

กระทรวงสาธารณสุขใสสะอาด
Anti CORRUPTION
ร่วมต้านทุจริต
ZERO TOLERANCE คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต

0-7636-1234 โทรสาร 0-7636-1333

vachiraphuket.h@mophegp.mail.go.th

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน/เดือน/ปี : ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก: -

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	**ผู้พิจารณารับรอง**
สุนันทา (นางสาวสุนันทา จันทร์เพิ่มพูนผล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๒๔ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔	วลัยพร (นางวลัยพร อรุณรัตน์) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน วันที่ ๒๔ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	**ผู้อนุมัติรับรอง**
วุฒิชัย (นายวุฒิชัย ช่างคิด) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๔ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔	วีระศักดิ์ (นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต (ผู้อำนวยการ/ผู้แทน) วันที่ ๒๔ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔