



กระบวนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน (Flow chart)

กรมการแพทย์
โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น

ผู้ร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานในใสสะอาด ชั้น 1 อาคารธัญญพัฒน์ งานทรัพยากรบุคคล
2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 064 305 1320 หรือ 084 150 5308
3. ร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน 10 จุด ภายในโรงพยาบาล
4. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ร.พ.ธัญญารักษ์ขอนแก่น 775 ม.19 ต.ศิลา อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
5. ร้องเรียนทาง Facebook: โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น
6. ร้องเรียนทาง Email: hospital@tyrkk.go.th
7. ร้องเรียนผ่านแบบฟอร์ม Online : QR Code



คณะกรรมการใสสะอาด

1. รับ รวบรวม และจำแนกข้อร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
3. ชี้แจงและตอบกลับผลการดำเนินงานให้กับผู้ร้องเรียนทราบ
4. สรุปและรวบรวมสถิติการให้บริการ เสนอผู้อำนวยการ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานใสสะอาด เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง
2. รายงานผลการดำเนินงานกลับมาที่คณะกรรมการใสสะอาด

แก้ไขได้

แก้ไขไม่ได้

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM)

1. ส่งเรื่องให้ ทีมเคลื่อนที่เร็ว และทีมใกล้เคียง ดำเนินการแก้ไข/บรรเทาผลกระทบ/เจรจาไกล่เกลี่ย
2. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ
3. รายงานผลการดำเนินงานกลับมาที่เลขาฯความเสี่ยง เพื่อเสนอผู้อำนวยการ

คณะกรรมการใสสะอาด

แจ้งผลการดำเนินงาน
แก่ผู้ร้องเรียน

เรื่องทุจริต

เสนอผู้อำนวยการ

(นำเอกสารทั้งหมดใส่ซองปิดผนึก)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. รับเรื่องร้องเรียนกรณีทุจริต
2. ผู้บังคับบัญชา/คณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

มีมูล

ไม่มีมูล

ผิด

ไม่ผิด

ดำเนินการทางวินัย
(ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน
ปลดออก ไล่ออก)

คณะกรรมการใสสะอาด

แจ้งผลการดำเนินงาน
แก่ผู้ร้องเรียน