

# គ្រឿង គ្រឿង

ប្រព័ន្ធបច្ចុប្បន្នការងាររៀងរៀង/រៀងទុក្ខ

ឆ្នាំ ២០១៧

សាស្ត្របាលកណ្តាល

តាមបាលកណ្តាល ខេត្តកណ្តាល ជំនាញព្រៃន

លេខលេខ ០៣៥-២៥២៤៥៥ ពេល ១៥០៥

## คำนำ

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ดังนั้น การจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไปได้นั้น ต้องอาศัยคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และจัดซื้อจัดจ้างของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลกันตั้งแต่นี้ ภาระจัดการข้อร้องเรียนจัดข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป ในการมีส่วนร่วมสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานและการปฏิบัติราชการให้มีคุณธรรมและเกิดความโปร่งใสมากขึ้น และเพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศสูงสุด

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

โรงพยาบาลกันตัง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๔
ขอบเขต	๕
คำจำกัดความ	๕
สถานที่ตั้ง	๕
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
ช่องทางการรับการร้องเรียน	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๖-๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
ภาคผนวก	๑๒
- แบบแสดงความคิดเห็น	
- ใบ IPR	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาฯว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพำสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสมำเสมอ

โรงพยาบาลกันตัง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลกันตังเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อขัดแย้งและ/หรือมีความเห็นแตกต่างต่อการบริการ การรักษายาบาล การดูแลผู้ป่วยหรือบริการอื่นๆ ของโรงพยาบาลที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือข้อร้องเรียน ให้เป็นไปในทางเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะการบริการ การรักษายาบาลผู้ป่วยและผู้รับบริการมีการติดตามและดำเนินการตอบสนองอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลกันตัง รับรู้ถึง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อเป็นคู่มือและแนวทางปฏิบัติของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียน ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. ขอบเขต

### ๓.๑. ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นี้ ครอบคลุมถึงการรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของผู้รับบริการทุกคน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

### ๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ครอบคลุมกระบวนการทุกขั้นตอนของการจัดซื้อจัดจ้าง

#### ๔. คำจำกัดความ

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/หรือจากการสอบถาม ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ที่แสดงถึงความต้องการของผู้รับบริการ

๒. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ การแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินการ

๓. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ

๔. คำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พอใจ และพอยู่ในการให้บริการของโรงพยาบาล

๕. ข้อร้องเรียนที่รุนแรง หมายถึง เป็นข้อร้องเรียนของผู้รับบริการไม่เพียงพอใจ แล้วพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียซึ่งสืบสานต่อไป ไม่สามารถแก้ไขได้โดยด้วยตนเอง แต่ต้องมีการดำเนินการต่อไป

๖. ข้อร้องเรียนที่ไม่รุนแรง/ทั่วไป หมายถึง เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์เกี่ยวกับการรับบริการหรือ การมีคุณภาพต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการรวมถึงข้อร้องเรียนในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

๗. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

๘. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FB/ตู้รับเรื่องร้องเรียนทั้งในโรงพยาบาลและชุมชน/

๙. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๐. ข้อร้องเรียน หมายถึง แบบอภิการได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกท่วง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับการประรังสื่อสารองค์กร

๑๑. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของหน่วยบริการ

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องเบอร์ ๒๐ โรงพยาบาลกันตัง ๓๙ ถนนทองสี ตำบลกันตัง อำเภอ กันตัง จังหวัดตรัง

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๗. ช่องทางการรับการร้องเรียน หมายถึง

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. ตู้รับเรื่องของโรงพยาบาล/ชุมชน
๓. จดหมาย
๔. โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๕๑๒๕๖ ต่อ ๑๕๐๔
๕. เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ
๖. INTERNET (Facebook, line)
๗. Web.site. (kantang-hospital.go.th)

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
  - ๑.๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลกันตั้งทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
  - ๒.๑. งานหลักประกันสุขภาพรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ
  - ๒.๒. งานหลักประกันสุขภาพส่งให้หน่วยงานที่ประสบเหตุบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในใบแสดงความคิดเห็น เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียนตลอดจนมาตรการการแก้ไขที่ดำเนินการไปแล้ว
  - ๒.๓. งานหลักประกันรับเรื่องและบันทึกในใบ IPR วิเคราะห์และประเมินความรุนแรงของข้อร้องเรียน
- ๒.๓.๑. กรณีรุนแรง
  - ประสานไปยังศูนย์โภคภัณฑ์เพื่อดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น
  - รายงานเรื่องร้องเรียนไปยัง ผอ. ทันทีหลังงานโภคภัณฑ์รับเรื่องผอ.สั่งการและมอบหมายผู้รับผิดชอบ
    - ทีมโภคภัณฑ์ด่วนเจรจา
    - สรุปผลการเจรจาและสรุปประเด็นความต้องการของผู้ร้องเรียน
    - งานหลักประกันประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดการตอบสนองความต้องการตามข้อเจรจา

### กรณีพึงพอใจ

- งานหลักประกันสุขภาพสรุประยงานและจัดเก็บข้อมูล
- รวบรวมข้อมูลส่งศูนย์ RM

### กรณีไม่พึงพอใจ

- งานหลักประกันติดตาม Case และสรุปผลเป็นระยะ
- รายงานผลการติดตามแก่ทีมไกด์เลกิยและ ผอ.ทราบทุกครั้ง
- ปิด Case ได้ (พึงพอใจ)
- งานหลักประกันสุขภาพสรุประยงานและจัดเก็บข้อมูล
- รวบรวมข้อมูลส่งศูนย์จัดการความเสี่ยง

### ๒.๓.๒. กรณีไม่รุนแรง/ทั่วไป

- ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสืบหาข้อเท็จจริง
- หน่วยงานเจ้าของเรื่องวางแผนมาตรการและหาแนวทางแก้ไข
- ติดตามและประเมินผล
- ปิดประเด็นข้อร้องเรียน
- งานหลักประกันสุขภาพสรุประยงานและจัดเก็บข้อมูลร้องเรียน
- รวบรวมข้อมูลส่งศูนย์จัดการความเสี่ยง

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการตอบรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลกันตัง	ทุกรึ่งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับเรื่องของโรงพยาบาล/ ชุมชน	ทุกวันจันทร์, พุธ, ศุกร์	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๕๑๒๕๕๖ ต่อ ๑๕๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (kantang-hospital.go.th)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๐. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนแบ่งตามความรุนแรง ดังนี้

๑.๑. กรณีไม่รุนแรง/ทั่วไป เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชี้แจง, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล คือผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

๑.๒. กรณีรุนแรง คือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่างๆ/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) หรือข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลกันตั้ง

### ๒. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

#### ๒.๑. กรณีไม่รุนแรง/ทั่วไป

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชี้แจง, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและขี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดทำใบบันทึก ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหนึ่ง พูดจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าทีไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะครอใส่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถประสานไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ในส่วนผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หลังได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความสมควร และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง mayangศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อแจ้งไปยังผู้ร้องโดยตรงในกรณีที่ติดต่อผู้ร้องได้ และในกรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ทางโรงพยาบาลจะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานตอบกลับให้ผู้รับบริการทราบด้วยการปิดประกาศไว้ที่บอร์ดด้านหน้าโดยใช้ชื่อว่า..ระบบออกเสียง เมื่อผู้รับบริการมาอ่านและรับทราบการแก้ไขปัญหาที่ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการไปแล้ว

#### ๒.๒. กรณีรุนแรง

เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่างๆ/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกันตั้ง ภายใน ๓๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเบ็ดซองประการราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการขี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาไว้จ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ในส่วนผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานภายใน หลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนจากศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลกันตั้ง หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกันตั้ง หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลกันตั้งให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์ความเสี่ยงโรงพยาบาลกันตั้งทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการ

### ๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

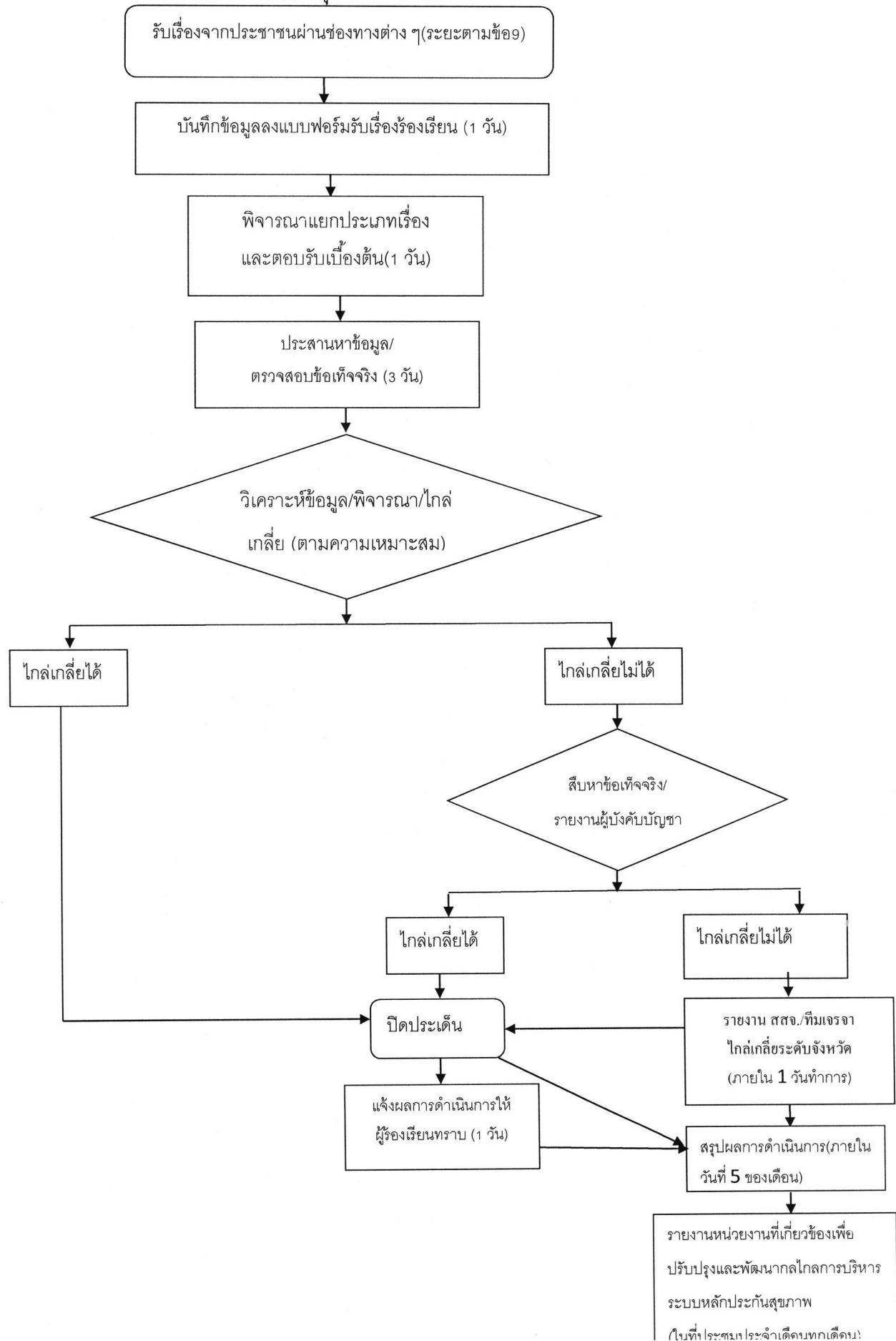
๑. สรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

๒. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และ รายงาน งานบริหารความเสี่ยง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งทุกวันที่ ๕ ของเดือน

๓. นำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อวางแผนแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

๔. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ต่อที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลกันตั้ง

### ๑. Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



# ภาคผนวก

แบบแสดงความคิดเห็น		
วันที่.....เวลา.....น.....	โรงพยาบาลกันตัง	
จุดบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น.....		
ท่านคือ... <input type="checkbox"/> ผู้มาใช้บริการ/ติดต่อกับโรงพยาบาลกันตังและท่านมาใช้บริการเป็น <input type="checkbox"/> แรก <input type="checkbox"/> บ่า 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกันตัง		
กรุณาลงเครื่องหมาย ✓ เพื่อแยกประเภท ตามการแสดงความคิดเห็นของท่าน		
<input type="checkbox"/> ข้อร้องเรียน/ข้อตำหนิ/ข้อบกพร่อง <input type="checkbox"/> คำชม/สิ่งที่ท่านประทับใจ		<input type="checkbox"/> คิดเห็น/ข้อเสนอแนะทั่วไป
<p>ข้อความ</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<u>หมายเหตุ</u> กรุณารอกรายชื่อ, ที่, ที่ทำงานหรือเบอร์โทรศัพท์ของท่านให้ชัดเจน เพื่อทางคณะกรรมการจะได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อจะได้แจ้งผลการแก้ไขปัญหา กลับไปยังท่านได้รวดเร็วและทางรพ.จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ ลงชื่อ..... ที่อยู่/ที่ทำงาน..... เมอร์โตรฯ.....		
สำหรับเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> ตู้ที่..... วันที่เปิด..... ลงนาม..... ประเภทการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ส่งกลับทีม..... <input type="checkbox"/> ลับหน่วยงาน..... วันที่.....	
แบบแสดงความคิดเห็น		
วันที่.....เวลา.....น.....	โรงพยาบาลกันตัง	
จุดบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น.....		
ท่านคือ... <input type="checkbox"/> ผู้มาใช้บริการ/ติดต่อกับโรงพยาบาลกันตังและท่านมาใช้บริการเป็น <input type="checkbox"/> แรก <input type="checkbox"/> บ่า 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกันตัง		
กรุณาลงเครื่องหมาย ✓ เพื่อแยกประเภท ตามการแสดงความคิดเห็นของท่าน		
<input type="checkbox"/> ข้อร้องเรียน/ข้อตำหนิ/ข้อบกพร่อง <input type="checkbox"/> คำชม/สิ่งที่ท่านประทับใจ		<input type="checkbox"/> คิดเห็น/ข้อเสนอแนะทั่วไป
<p>ข้อความ</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<u>หมายเหตุ</u> กรุณารอกรายชื่อ, ที่, ที่ทำงานหรือเบอร์โทรศัพท์ของท่านให้ชัดเจน เพื่อทางคณะกรรมการจะได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อจะได้แจ้งผลการแก้ไขปัญหา กลับไปยังท่านได้รวดเร็วและทางรพ.จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ ลงชื่อ..... ที่อยู่/ที่ทำงาน..... เมอร์โตรฯ.....		
สำหรับเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> ตู้ที่..... วันที่เปิด..... ลงนาม..... ประเภทการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ส่งกลับทีม..... <input type="checkbox"/> ลับหน่วยงาน..... วันที่.....	

## IPR (Improve Process ReQuest)

เรื่อง.....

เรียน.....

กรุณาตอบกลับภายในวันที่.....

ลงชื่อ..... ผู้เสนอ ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง(ตัวบรรจง)

ทีมศูนย์หลักประกันวันที่..... (.....)

วันที่.....

รายละเอียดของเหตุการณ์/ผลการวิเคราะห์สาเหตุ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

มาตรการแก้ไขที่ดำเนินการไปแล้ว

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ผู้รายงาน..... (ตัวบรรจง) วันที่ .....

เสนอ..... (ผู้บังคับบัญชา / ผู้ที่มีอำนาจ)

.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ)..... วันที่ .....

การติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน (ทีม RM)

.....  
.....  
.....

ปิดประเด็น .....

.....

# โรงพยาบาลกันตัง

คำสั่งโรงพยาบาลกันตัง

ที่ ๑๕๒/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้ป่วยและการเจราไกล์เกลี่ย โรงพยาบาลกันตัง

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อบริหารจัดการ ดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนและเพื่อให้การพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรในการลดปัญหาการฟ้องร้อง ร้องเรียน แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานโรงพยาบาลกันตัง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้ป่วยและการเจราไกล์เกลี่ย ดังนี้

๑. นพ.ยศกร เนตรแสงทิพย์	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒. พญ.สุวารัตน์ วัฒนา	นายแพทย์ชำนาญการ	รองประธาน
๓. นางสาวทัศนีย์ ชื่อมี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสุรีย์ ลีลาธรรม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางอัจฉราภรณ์ หลงละเลิง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายพิชิต เกษศิริ	นักจัดรายการวิทยุ	กรรมการ - (ที่ปรึกษา)
๗. นายชารัตน์ มณีศรี	ประธานชมรมผู้สูงอายุ อ.กันตัง	กรรมการ - (ที่ปรึกษา)
๘. นางกัญจนมาส จีนใหม่	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	เลขานุการ
๙. นางทิชากร แก่นอินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยคณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ ภายในโรงพยาบาล
๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจราไกล์เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
๓. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายยศกร เนตรแสงทิพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง

# สำเนาคู่ฉบับ

## คำสั่งโรงพยาบาลกันตัง

ପ୍ରକାଶକ / ଅନୁଷ୍ଠାନିକ

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อนุสันธิคำสำคัญของพยาบาลกันตัง ที่ ๑๓๐/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๖ เรื่อง  
แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากโรงพยาบาลกันตัง ได้รับแจ้งจากจังหวัด รัง ว่าได้  
อนุญาตให้ นางสาวมณีรัตน์ ตันพงษ์ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งพยาบาลเทคนิคชำนาญ ลาออกจาก  
ราชการ ตามคำสำคัญจังหวัดรัง ที่ ๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งบุคคลดังกล่าวได้รับ<sup>การแต่งตั้งเป็นคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกันตัง จังหวัดรัง สำหรับ</sup>

และเพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลกันตั้ง ให้ นำไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเกิดผลดีต่อทางราชการและประชาชน โรงพยาบาลกันตั้ง จึง ขอแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลกันตั้ง ประกอบด้วย

๑. นายวิจิตร สาลี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธาน
๒. นางณัฐวรรณ จากรุพันธุ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	รองประธาน
๓. นางนภสรา ศรีปัลลัง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๔. นางสาววิชชุดา สุทธินันท์	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะกรรมการ
๕. นางสาวอุ่นวรรณ สืบแต่ราชกุล	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะกรรมการ
๖. นางสาวชิดชนก แสงประจง	เจ้าพนักงานสถิติ	รายงานการฯ

โดยให้คณะทำงาน มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
  ๒. ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการให้แล้วเสร็จในการรับบริการในแต่ละวัน
  ๓. เก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำแบบบันทึก
  ๔. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการตามแผน

ทั้งนี้ ขอให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานตามคำสั่งอธิการบดี เนื่องจากได้ผลดีแก่ทางราชการและประชาชน

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

52

(นายณัศก์ เนตรนารถพิพิรุณ)

## ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง

# สำเนาคู่ฉบับ

คำสั่งโรงพยาบาลกันตัง

ที่ ๑๓๙ /๙๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ตามที่โรงพยาบาลกันตัง ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการที่หน่วยงานจัดให้มากที่สุด และเพื่อยกระดับคุณภาพของหน่วยงานให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน การแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการจึงเป็นขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างความประทับใจ และความเชื่อมั่นของคุณภาพบริการของหน่วยงานแก่ผู้รับบริการ โรงพยาบาลกันตัง

สืบเนื่องจากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การคาดหวังในการได้รับบริการจากโรงพยาบาลสูงขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น จากความไม่เข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โรงพยาบาลกันตัง จึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างทีมงานเพื่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาล ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยการจัดทีมไกด์เกลี่ยข้อความในโรงพยาบาล เพื่อลดความซ้ำๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๑. นายแพทย์ยศกร เนตรแสงทิพย์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง	ประธาน
๒. นางสุรีย์ ลีลาธรรม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	รองประธาน
๓. นายปรีชา ถินนัยธร	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้ทำงาน
๔. นางสาวทักษิณ ช่องมี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ผู้ทำงาน
๕. นางสิภาพร เสน่ห์หา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ผู้ทำงาน
๖. นางกัญจนมาส จันทน์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	ผู้ทำงาน
๗. นางอัจฉราภรณ์ หลงละเลิง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	อาชานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- รับผิดชอบการเจรจาไกด์เกลี่ย เพื่อลดข้อร้องเรียนและข้อขัดแย้งภายในโรงพยาบาล
- ส่งเสริมให้เกิดความสมานฉันท์เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และหลักฐาน
- ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการตามแผน

ทั้งนี้ ขอให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการปฎิบัติงานตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด 以致ให้เกิดผลดีแก่ทางราชการและประชาชน

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

(นายยศกร เนตรแสงทิพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง