



โรงพยาบาลกุมภวาปี  
KUMPHAWAPI HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาล  
เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) ในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลกุมภวาปีให้เป็นระบบเดียวกัน โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์มาตรฐานภาครัฐ ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การรับเรื่อง การจำแนกความรุนแรง การประสานแก้ไข ไปจนถึงการติดตามแจ้งผลกลับอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนป้องกันปัญหาในอนาคต พร้อมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ .....	๑
• ๑.๑ หลักการและเหตุผล.....	๑
• ๑.๒ วัตถุประสงค์.....	๑
• ๑.๓ ขอบเขต.....	๑
บทที่ ๒ ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๒
• ๒.๑ คำจำกัดความ.....	๒
• ๒.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....	๒
○ ๒.๒.๑ ด้านการบริหารจัดการ.....	๒
○ ๒.๒.๒ อุบัติการณ์ด้านการพยาบาลและการรักษา.....	๒
• ๒.๓ ช่องทางร้องเรียน.....	๓
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๔
• ๓.๑ แผนผังกระบวนการ.....	๔
• ๓.๒ คำอธิบายแผนผังกระบวนการ.....	๔
○ ขั้นตอนที่ ๑ รับเอกสาร/รับเรื่อง.....	๔
○ ขั้นตอนที่ ๒ กลับกรອງ.....	๕
○ ขั้นตอนที่ ๓ จำแนกประเภทและระดับ เสนอแนวทางการจัดการ.....	๕
○ ขั้นตอนที่ ๔ ตอบสนองผู้ร้องในเบื้องต้น.....	๕
○ ขั้นตอนที่ ๕ ติดตามเรื่องร้องเรียน.....	๕
○ ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งผลการดำเนินการ.....	๕
○ ขั้นตอนที่ ๗ รวบรวมข้อมูลสถิติ.....	๕
ภาคผนวก .....	๑๐

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในบริบทการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนคุณภาพการบริการและมาตรฐานการรักษาพยาบาล อย่างไรก็ตาม การจัดการที่เป็นระบบและมีความเป็นธรรมเป็นปัจจัยหลักที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและร่างกาย รวมถึงความโปร่งใสในด้านการบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ทางการเงิน

โรงพยาบาลจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อวางรากฐานการทำงานร่วมกันระหว่าง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง และ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้มีความสอดคล้องกัน ตั้งแต่กระบวนการรับข้อมูล การกลั่นกรองเอกสารตามระเบียบ และการจำแนกความรุนแรงของปัญหา เพื่อนำไปสู่การแก้ไขที่ตรงจุดและการเยียวยาที่เป็นธรรม

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีแนวทางปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) ในการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะในทิศทางเดียวกัน

๒. เพื่อแสดงขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลกุมภวาปีมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

### ๑.๓ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการและข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

๑. การรับ การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบการจัดการ
๒. การจำแนกระดับความรุนแรง และความถี่ เพื่อกำหนดแนวทางให้เกิดการดำเนินการแก้ไข
๓. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข
๔. การติดตามผลการแก้ไข การตอบสนองและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ
๕. การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ วางแผนป้องกันในอนาคต

## บทที่ ๒

### ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๒.๑ คำจำกัดความ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง ข้อมูล ความคิดเห็น หรือคำแนะนำที่ผู้รับบริการมอบให้แก่โรงพยาบาลเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ สิ่งแวดล้อม หรือกระบวนการทำงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง การระบுகความไม่พึงพอใจต่อการรักษาพยาบาล พฤติกรรมบริการ หรือสิทธิประโยชน์ทางการเงิน ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการกลับอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลกลุ่มกว่าปีผ่านช่องทางต่าง ๆ

**ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้ร้องเรียนที่ไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่รับเรื่อง** หมายถึง เจ้าหน้าที่ด่านหน้าประจำจุดบริการต่าง ๆ (เช่น ประชาสัมพันธ์) มีหน้าที่รับข้อมูลเบื้องต้น ตรวจสอบเอกสารแนบ ระงับเหตุเฉพาะหน้า และส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามกำหนดเวลา

**เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ส่วนกลางผู้ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการบริหารจัดการเรื่อง มีหน้าที่ลงทะเบียนฐานข้อมูล วิเคราะห์จำแนกความรุนแรง ประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไข ติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียน

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์กลางของโรงพยาบาลในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชื่นชม การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

#### ๒.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### ๒.๒.๑. ด้านการบริหารจัดการ เรื่องระบบงาน สิ่งแวดล้อม และสิทธิประโยชน์ ดังนี้

- ด้านการเงินและสิทธิ การเก็บเงินผิดพลาด, ปัญหาการใช้สิทธิประกันสังคม/บัตรทอง
- ด้านพฤติกรรมบริการ กิริยาวาจาไม่สุภาพ, การไม่เต็มใจให้บริการ, การสื่อสารที่ทำให้เข้าใจผิด
- ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถไม่เพียงพอ, ห้องน้ำไม่สะอาด, บ้ายบอกทางไม่ชัดเจน, เครื่องปรับอากาศเสีย
- ด้านความรวดเร็วและกระบวนการ รอคิวนานเกินไป, ขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยาก, ระบบนัดหมายผิดพลาด

##### ๒.๒.๒. อุบัติการณ์ด้านการพยาบาลและการรักษา เรื่องมาตรฐานการดูแลและความปลอดภัยของผู้ป่วย ดังนี้

- ด้านมาตรฐานการพยาบาล การดูแลไม่ทั่วถึง, การให้ข้อมูลการดูแลตนเองไม่ชัดเจน, ความผิดพลาดในการดูแลสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้ป่วย
- ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย การระบุตัวผู้ป่วยผิดตัว, การพลัดตกหกล้มในหอผู้ป่วย, การเกิดแผลกดทับ
- ด้านยาและสารน้ำ การให้ยาผิดชนิด/ผิดขนาด/ผิดเวลา, อาการไม่พึงประสงค์จากยาที่ป้องกันได้
- ด้านเทคนิคและทักษะ การเจาะเลือด/ให้สายน้ำเกลือหลายครั้ง, ความผิดพลาดในการใช้อุปกรณ์การแพทย์หน้างาน

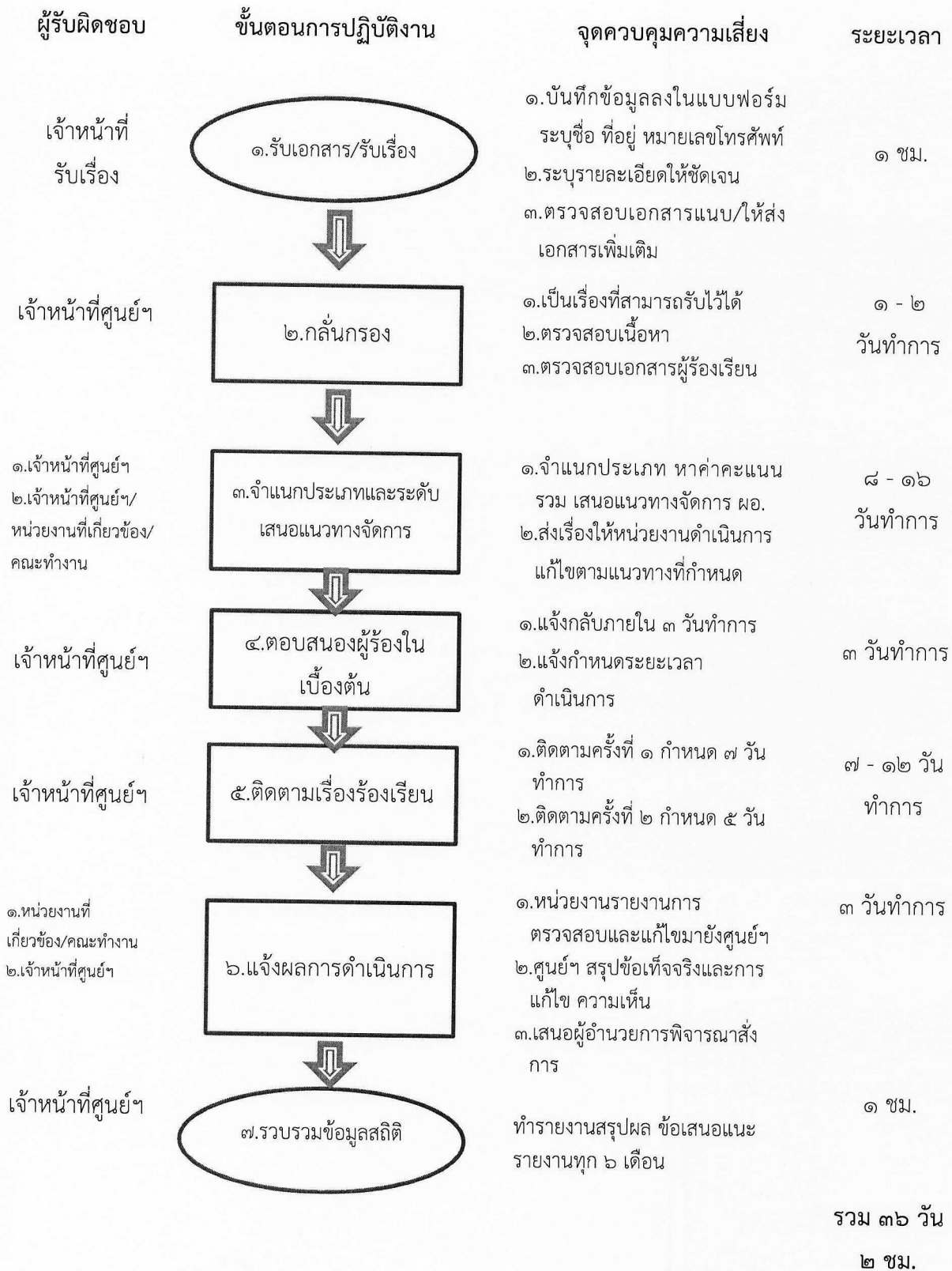
## ๒.๓ ช่องทางร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ห้องงานกฎหมาย ชั้น ๔ อาคาร ๓ โรงพยาบาลกุมภวาปี
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๓๓ ๔๔๐๐ ต่อ ๓๔๐๒
๓. โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๖ ๓๑๙๕ ๑๒๑๒
๔. LINE ID ๐๖ ๓๑๙๕ ๑๒๑๒ หรือ lawkumphos
๕. Website รพ. <https://kumpawapihospital.go.th/> เลือกหัวข้อบริการประชาชน > รับเรื่องร้องเรียน
๖. Facebook [https://www.facebook.com/kumhosp/?locale=th\\_TH](https://www.facebook.com/kumhosp/?locale=th_TH)
๗. E-mail lawkumphos@gmail.com
๘. ไปรษณีย์ ส่ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/งานกฎหมาย โรงพยาบาลกุมภวาปี ๙๗ ม.๗ ถ.จิตรประสงค์ ต.กุมภวาปี อ.กุมภวาปี จ.อุดรธานี ๔๑๑๑๐
๙. ตู้แสดงความคิดเห็น

อาคาร ๑	ชั้น ๑	โถง OPD หน้าห้องการเงิน หน้าห้องคลอด
	ชั้น ๒	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๓	หน้าห้องผ่าตัด
อาคาร ๒	ชั้น ๑	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๒	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๓	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๔	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๕	หน้าลิฟต์
อาคาร ๓	ชั้น ๑	หน้าห้องตรวจสอบสิทธิ หน้าห้องบัตร
อาคาร ๔	ชั้น ๔	ทางเดินหน้า IPD เด็ก
ตึก CT Scan	ชั้น ๑	หน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

บทที่ ๓  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ แผนผังกระบวนการ



### ๓.๒ คำอธิบายแผนผังกระบวนการ

#### ขั้นตอนที่ ๑ รับเอกสาร/รับเรื่อง

การร้องเรียนต้องทำในนามตนเอง กรณีร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบหนังสือมอบอำนาจด้วย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจะไม่เปิดเผยตัวตนผู้ร้องเรียน เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง เว้นแต่ กรณีเกี่ยวข้องการรักษาที่ต้องพิจารณาข้อเท็จจริงเป็นลำดับเจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งและขอความยินยอมจากผู้ร้องเรียนไว้ในโอกาสแรก

#### ๑. กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง (ช่องทางที่ ๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลทั่วไปโดยให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน ระบุ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒) ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุความประสงค์ของผู้ร้อง และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนของผู้ร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์, โทรศัพท์เคลื่อนที่, LINE, Facebook (ช่องทางที่ ๒ - ๔ และ ๖) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน ดังนี้

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้

๒) สอบถามรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญ

- ปัญหา .....

- สาเหตุ .....

- ใคร ชื่ออะไร .....? หากไม่ทราบชื่อ ให้สอบถามลักษณะทั่วไปเพื่อให้สามารถระบุตัวได้

- ทำอะไร .....

- ที่ไหน .....

- เมื่อใด .....

- อย่างไร .....

- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร .....

๓) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๔) แจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมายัง LINE งานกฎหมาย

๓. กรณีร้องเรียนทาง Website รพ. (ช่องทางที่ ๕) ระบบจะบันทึกไว้ในฐานข้อมูลระบบจัดการเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ

๔. กรณีร้องเรียนทาง Facebook (ช่องทางที่ ๖) ให้ผู้ควบคุมเฟสบุ๊คบันทึกเข้าระบบ

๕. กรณีร้องเรียนทาง E-mail (ช่องทางที่ ๗) ให้เจ้าหน้าที่พิมพ์เอกสารนำส่งให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๖. กรณีร้องเรียนทาง ไปรษณีย์ หรือ ผ่านหน่วยงานอื่น (ช่องทางที่ ๘) ให้เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณ พร้อมเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อมอบหมายคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๗. กรณีร้องเรียนทาง ตู้แสดงความคิดเห็น (ช่องทางที่ ๙) ให้เจ้าหน้าที่งานกฎหมายเปิดตู้แสดงความคิดเห็นทุกวันทำงานแรกของสัปดาห์ เพื่อรวบรวมข้อมูลไว้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

## ขั้นตอนที่ ๒ กลั่นกรอง

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (งานกฎหมาย) ได้รับจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้จำแนก ๒ รูปแบบ คือ

### ๑.๑ ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

- ไม่ระบุชื่อ ไม่ใช้บัตรประชาชน
- แจ้งประเด็นที่อยากให้เราพัฒนา
- โรงพยาบาลจะนำไปปรับปรุงทันทีโดยไม่ต้องรอขั้นตอนเอกสาร
- โรงพยาบาลจะไม่แจ้งผลการดำเนินการ

### ๑.๒ ขอร้องเรียนอย่างเป็นทางการ (Official Complaint)

- ต้องใช้บัตรประชาชน (เพื่อความโปร่งใสและปกป้องสิทธิ)
- ต้องไม่เป็นเรื่องที่ฟ้องร้องต่อศาลแล้ว
- โรงพยาบาลจะแจ้งผลการดำเนินการ

๒. กรณีขอร้องเรียนอย่างเป็นทางการ (Official Complaint) ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

### ๒.๑ เป็นเรื่องที่สามารถรับไว้ดำเนินการได้

๑) ต้องไม่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้

๒) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

หากพบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้ดำเนินการได้ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกเหตุไว้ในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

### ๒.๒ เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ อ่านแล้วไม่เข้าใจ

๑) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการโทรติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและบันทึกลงในแบบคำร้องเรียนให้ครบถ้วน

๒) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้แต่ติดต่อไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการบันทึกวันที่-เวลาที่ติดต่อ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๓) ผู้ร้องไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการบันทึกเหตุที่ไม่สามารถติดต่อได้ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

### ๒.๓ เอกสารผู้ร้องเรียน

กรณีผู้ร้องไม่ได้แนบเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๑) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ติดต่อแจ้งให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมมายัง LINE งานกฎหมาย ภายในเวลาที่กำหนด หากผู้ร้องไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกเหตุไว้ในแบบคำร้องเรียน

๒) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้แต่ติดต่อไม่ได้ ให้บันทึกวันที่-เวลาที่ติดต่อ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๓) ผู้ร้องไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้บันทึกเหตุที่ไม่สามารถติดต่อได้ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

### ขั้นตอนที่ ๓ จำแนกประเภทและระดับ เสนอแนวทางจัดการ

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำแนกรื่องตามระดับความรุนแรงเทียบตามตาราง ๑ เพื่อกำหนดค่าคะแนนนำสู่การคำนวณหาค่าคะแนนรวม

#### ตาราง ๑ ตารางระดับความรุนแรง

##### ๑.๑ ทางคลินิก (Clinic) ๙ ระดับ

A : มีโอกาสเกิด แต่ยังไม่เกิดขึ้น	๑ คะแนน
B : เกิดแล้วแต่ไม่ถึงผู้ป่วย (ยังไม่มีผลกระทบ)	๑ คะแนน
C : เกิดแล้วถึงผู้ป่วย แต่ไม่เกิดอันตราย (อาจต้องเฝ้าระวัง)	๒ คะแนน
D : เกิดแล้วถึงผู้ป่วย ต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ (อาจมีผลกระทบเล็กน้อย)	๒ คะแนน
E : เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องได้รับการรักษา/แก้ไขเพิ่มเติม/ ร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก/ร้องเรียนเป็นหนังสือ	๓ คะแนน
F : เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องรักษาใน รพ. นานขึ้น/ใช้เวลานานขึ้น	๕ คะแนน
G : เกิดอันตรายถาวร	๕ คะแนน
H/I : เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์รุนแรง (Sentinel Event) เช่น ผู้ป่วยเสียชีวิต, ภาวะสำคัญผิดซีก	๕ คะแนน

##### ๑.๒ ทัวไป/การเงิน (Non Clinic) ๕ ระดับ

ระดับ ๑ : ข้อเสนอนแนะ/โอกาสเกิด (ความเสียหาย ๐ บาท)	๑ คะแนน
ระดับ ๒ : ข้อร้องเรียนเล็กน้อย/ความเสียหายต่ำ (เสียหาย < ๑๐,๐๐๐ บาท)	๒ คะแนน
ระดับ ๓ : เสียหายแต่ทำงานต่อได้/ความเสียหายปานกลาง/ร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (๑๐,๐๐๐-๕๐,๐๐๐ บาท)	๓ คะแนน
ระดับ ๔ : รุนแรงสูง/ฟ้องร้องได้ (เสียหาย > ๕๐,๐๐๐ - ๑ ล้านบาท)	๕ คะแนน
ระดับ ๕ : รุนแรงมาก/เสียชื่อเสียง/ถูกฟ้องร้องผ่านสื่อ (เสียหาย > ๑ ล้านบาท)	๕ คะแนน

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้คะแนนตามความถี่ตามตาราง ๒ ก่อนนำสู่การคำนวณหาค่าคะแนนรวม

#### ตาราง ๒ ตารางความถี่

ไม่เคยเกิดเลย	๑ คะแนน
เกิดซ้ำในรอบ ๖ เดือน	๒ คะแนน
เกิดซ้ำในรอบ ๓ เดือน	๓ คะแนน
เกิดซ้ำในรอบเดือน	๔ คะแนน

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนนำค่าคะแนนตามตาราง ๑ X ตาราง ๒ เทียบตาราง ๓ เพื่อหาค่าคะแนนรวม

ตาราง ๓ ตาราง Matrix ค่าคะแนนรวม

๓.๑ ทางคลินิก (Clinic)

ความถี่ / ความรุนแรง	ระดับ A B (๑ คะแนน)	ระดับ C D (๒ คะแนน)	ระดับ E (๓ คะแนน)	ระดับ F G H I (๕ คะแนน)
ไม่เคยเกิด (๑ คะแนน)	๑	๒	๓**	๕*
เกิดซ้ำในรอบ ๖ เดือน (๒ คะแนน)	๒	๔	๖	๑๐
เกิดซ้ำในรอบ ๓ เดือน (๓ คะแนน)	๓	๖	๙	๑๕
เกิดซ้ำในรอบเดือน (๔ คะแนน)	๔	๘	๑๒	๒๐

๓.๒ เรื่องทั่วไป/การเงิน (Non Clinic)

ความถี่ / ความรุนแรง	ระดับ ๑ (๑ คะแนน)	ระดับ ๒ (๒ คะแนน)	ระดับ ๓ (๓ คะแนน)	ระดับ ๔ - ๕ (๕ คะแนน)
ไม่เคยเกิด (๑ คะแนน)	๑	๒	๓**	๕*
เกิดซ้ำในรอบ ๖ เดือน (๒ คะแนน)	๒	๔	๖	๑๐
เกิดซ้ำในรอบ ๓ เดือน (๓ คะแนน)	๓	๖	๙	๑๕
เกิดซ้ำในรอบเดือน (๔ คะแนน)	๔	๘	๑๒	๒๐

๔. นำค่าคะแนนรวมที่ได้ตามตาราง ๓ มากำหนดแนวทางจัดการ

ตาราง ๔ ตารางแนวทางจัดการตามค่าคะแนนรวม

ค่าคะแนน	แนวทางการจัดการ
๑ - ๔ คะแนน	แนวทางที่ ๑ ส่งข้อมูลเพื่อทราบ : หน่วยงานรับไปปรับปรุงตนเอง ไม่ต้องรายงานกลับ
๖ - ๙ คะแนน	แนวทางที่ ๒ หน่วยงานตรวจสอบและรายงานกลับ : หน่วยงานต้องชี้แจงสาเหตุและวิธีแก้ไขกลับมายังผู้บริหารและคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทราบ กำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานดำเนินการ ๗ วันทำการ
๑๐ คะแนนขึ้นไป	แนวทางที่ ๓ ประชุมกลุ่มใหญ่ : วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (RCA) จัดทำมาตรการป้องกันเชิงระบบ และรายงานผู้บริหารและคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทราบ กำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานดำเนินการ ๑๕ วันทำการ

**หมายเหตุ** กรณีที่ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

\*ความรุนแรงทางคลินิก (Clinic) ระดับ F G H I หรือ เรื่องทั่วไป/การเงิน (Non Clinic) ระดับ ๔ - ๕ และความถี่เป็นเรื่องยังไม่เคยเกิด ก็ต้องให้ความสำคัญลำดับ ๑ โดยใช้แนวทางการจัดการตามแนวทางที่ ๓

\*\*กรณีความรุนแรงทางคลินิก (Clinic) ระดับ E หรือเรื่องทั่วไป/การเงิน (Non Clinic) ระดับ ๓ และความถี่เป็นเรื่องยังไม่เคยเกิด ก็ต้องให้ความสำคัญลำดับ ๒ โดยใช้แนวทางการจัดการตามแนวทางที่ ๒

#### **ขั้นตอนที่ ๔** ตอบสนองผู้ร้องในเบื้องต้น

เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะแจ้งกลับภายใน ๓ วันทำการ ให้ผู้ร้องทราบว่าได้มีการรับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้วพร้อมแจ้งกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ลงชื่อ หรือไม่แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือไม่ให้ช่องทางติดต่อ หรือเป็นการแจ้งเบาะแส จะไม่มีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องทราบ

#### **ขั้นตอนที่ ๕** ติดตามเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนจะติดตามเป็นหนังสือ พร้อมกำหนดระยะเวลาติดตามเร่งรัด

การติดตามครั้งที่ ๑ กำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ

การติดตามครั้งที่ ๒ กำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ

และหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ตอบสนองภายในกำหนดระยะเวลาติดตามเร่งรัด ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนจะทบทวนที่รายงานผู้อำนวยการรับทราบและส่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### **ขั้นตอนที่ ๖** แจ้งผลการดำเนินการ

๖.๑ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์ฯ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและสิ่งที่มีการแก้ไข พร้อมความเห็นเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

๑) กรณีเห็นว่าการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้เหมาะสมแล้ว เสนอให้ยุติเรื่อง

๒) กรณีเห็นว่าการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่เหมาะสม ให้เสนอให้ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และรายงานเพิ่มเติม

๖.๒ เมื่อผู้อำนวยการสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

#### **ขั้นตอนที่ ๗** รวบรวมข้อมูลสถิติ

ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำสรุปผลการดำเนินการ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอรายงานผู้บริหารเพื่อทราบทุก ๒ ไตรมาส

## ภาคผนวก

## ตัวอย่างเอกสาร

๑. แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ/คำชี้แจง
๒. แบบฟอร์มคำร้องเรียน
๓. แบบฟอร์มจำแนกแนวทางการจัดการ
๔. ทะเบียนจำแนกแนวทางการจัดการ
๕. ทะเบียนแนวทางการจัดการที่ ๑ (ข้อเสนอแนะ)
๖. ทะเบียนแนวทางการจัดการที่ ๑ (คำชี้แจง)
๗. ทะเบียนแนวทางการจัดการที่ ๒ (ตรวจสอบและรายงาน)
๘. ทะเบียนแนวทางการจัดการที่ ๓ (ประชุมกลุ่มใหญ่)
๙. หนังสือตอบรับ/แจ้งผลการดำเนินการ
๑๐. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ/คำชื่นชม  
ต่อการให้บริการโรงพยาบาลกุมภวาปี

วันที่ให้บริการ วันที่..... เดือน ..... พ.ศ..... เวลา .....

หน่วยงานที่จะเสนอแนะหรือร้องเรียน

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

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

(ข้อมูลส่วนตัว ให้ระบุ ตามความสมัครใจ)

ลงชื่อ..... ผู้เสนอแนะ/ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์ .....

(กรุณาระบุชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์เพื่อความสะดวกในการขอข้อมูลเพิ่มเติม/ตอบกลับ)

ช่องทางการร้องเรียน

- ( ) ด้วยตัวเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) โทรศัพท์เคลื่อนที่  
( ) LINE ( ) Website ( ) Facebook ( ) E-mail  
( ) ไปรษณีย์ ( ) ผู้แสดงความคิดเห็น

แบบฟอร์มคำร้องเรียน

เขียนที่ .....  
วันที่ .....

ชื่อผู้ร้องเรียน..... อายุ..... ปี

หมายเลขโทรศัพท์..... ที่อยู่ .....

วันที่รับบริการ วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา .....

ประเด็นร้องเรียน

- ( ) เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ( ) การให้บริการ  
( ) ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ( ) อื่น ๆ ระบุ.....

หน่วยงานที่ร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (ระบุข้อมูลเหตุการณ์ให้ครบถ้วนและพยานหลักฐานประกอบ)

ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้าพเจ้าทราบแล้ว  
หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

หมายเหตุ รายละเอียดเรื่องร้องเรียนเขียนไม่พอให้เขียนต่อด้านหลังหรือต่อแผ่นใหม่

หลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้อง (ต้องมี)

๒. หลักฐานประกอบ (หากมี)

๓. แนบภาพถ่ายหน้าจอประเด็นร้องเรียนหรือเอกสารอื่น ๆ  
ที่ใช้แนบประกอบคำร้อง (กรณีร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์)

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ .....ผู้รับเรื่อง

วัน..... เดือน ..... พ.ศ. ....เวลา..... น.

ลงชื่อ .....ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

## แบบฟอร์มจำแนกแนวทางการจัดการ

## ตาราง ๑ ตารางระดับความรุนแรง

## ๑.๑ ทางคลินิก (Clinic) ๙ ระดับ

A : มีโอกาสเกิด แต่ยังไม่เกิดขึ้น	๑ คะแนน
B : เกิดแล้วแต่ไม่ถึงผู้ป่วย (ยังไม่มีผลกระทบ)	๑ คะแนน
C : เกิดแล้วถึงผู้ป่วย แต่ไม่เกิดอันตราย (อาจต้องเฝ้าระวัง)	๒ คะแนน
D : เกิดแล้วถึงผู้ป่วย ต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ (อาจมีผลกระทบเล็กน้อย)	๒ คะแนน
E : เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องได้รับการรักษา/แก้ไขเพิ่มเติม/ ร้องเรียนจากหน่วยงาน ภายนอก/ร้องเรียนเป็นหนังสือ	๓ คะแนน
F : เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องรักษาใน รพ. นานขึ้น/ใช้เวลานานขึ้น	๕ คะแนน
G : เกิดอันตรายถาวร	๕ คะแนน
H/I : เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์รุนแรง (Sentinel Event) เช่น ผู้ป่วยเสียชีวิต, อวัยวะ สำคัญผิดซีก	๕ คะแนน

## ๑.๒ ทั่วไป/การเงิน (Non Clinic) ๕ ระดับ

ระดับ ๑ : ข้อเสนอนะ/โอกาสเกิด (ความเสียหาย ๐)	๑ คะแนน
ระดับ ๒ : ข้อร้องเรียนเล็กน้อย/ความเสียหายต่ำ (เสียหาย < ๑๐,๐๐๐ บาท)	๒ คะแนน
ระดับ ๓ : เสียหายแต่ทำงานต่อได้/ความเสียหายปานกลาง/ร้องเรียนจากหน่วยงาน ภายนอก/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (๑๐,๐๐๐-๕๐,๐๐๐ บาท)	๓ คะแนน
ระดับ ๔ : รุนแรงสูง/ฟ้องร้องได้ (เสียหาย > ๕๐,๐๐๐ - ๑ ล้านบาท)	๕ คะแนน
ระดับ ๕ : รุนแรงมาก/เสียชีวิต/ถูกฟ้องร้องผ่านสื่อ (เสียหาย > ๑ ล้านบาท)	๕ คะแนน

## ตาราง ๒ ตารางความถี่

ไม่เคยเกิดเลย	๑ คะแนน
เกิดซ้ำในรอบ ๖ เดือน	๒ คะแนน
เกิดซ้ำในรอบ ๓ เดือน	๓ คะแนน
เกิดซ้ำในรอบเดือน	๔ คะแนน

## ตาราง ๓ ตาราง Matrix ค่าคะแนนรวม

ความถี่ \ ความรุนแรง	ระดับ A B /ระดับ ๑ (๑ คะแนน)	ระดับ C D /ระดับ ๒ (๒ คะแนน)	ระดับ E /ระดับ ๓ (๓ คะแนน)	ระดับ F G H I /ระดับ ๔-๕ (๕ คะแนน)
ไม่เคยเกิด (๑ คะแนน)	๑	๒	๓**	๕*
เกิดซ้ำในรอบ ๖ เดือน (๒ คะแนน)	๒	๔	๖	๑๐
เกิดซ้ำในรอบ ๓ เดือน (๓ คะแนน)	๓	๖	๙	๑๕
เกิดซ้ำในรอบเดือน (๔ คะแนน)	๔	๘	๑๒	๒๐

## ตาราง ๔ ตารางแนวทางจัดการตามค่าคะแนนรวม

๑ - ๔ คะแนน	แนวทางที่ ๑ ส่งข้อมูลเพื่อทราบ : หน่วยงานรับไปปรับปรุงตนเอง ไม่ต้องรายงานกลับ
๖ - ๙ คะแนน	แนวทางที่ ๒ หน่วยงานตรวจสอบและรายงานกลับ : หน่วยงานต้องชี้แจงสาเหตุและวิธีแก้ไขกลับมายังผู้บริหารและคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทราบ กำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานดำเนินการ ๗ วันทำการ
๑๐ คะแนนขึ้นไป	แนวทางที่ ๓ ประชุมกลุ่มใหญ่ : วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (RCA) จัดทำมาตรการป้องกันเชิงระบบ และรายงานผู้บริหารและคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทราบ กำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานดำเนินการ ๑๕ วันทำการ
กรณีที่ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ	*กรณีความรุนแรงทางคลินิก (Clinic) ระดับ F G H I หรือ เรื่องทั่วไป/การเงิน (Non Clinic) ระดับ ๔ - ๕ และความถี่เป็นเรื่องยังไม่เคยเกิด ก็ต้องให้ความสำคัญลำดับ ๑ โดยใช้แนวทางการจัดการตามแนวทางที่ ๓ **กรณีความรุนแรงทางคลินิก (Clinic) ระดับ E หรือเรื่องทั่วไป/การเงิน (Non Clinic) ระดับ ๓ และความถี่เป็นเรื่องยังไม่เคยเกิด ก็ต้องให้ความสำคัญลำดับ ๒ โดยใช้แนวทางการจัดการตามแนวทางที่ ๒

เห็นควรดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนตามแนวทางดังนี้

ลำดับ	id	เรื่อง	วันเกิดเหตุ	วันรับเรื่อง	หน่วยงาน	ความรุนแรง	ความถี่	ค่าคะแนน	การจัดการ
๑	๕๕	ตัวอย่าง ๑	๑ ม.ค. ๖๘	๕ ม.ค. ๖๘	งาน ง.	๒	๓	๖	แนวทางที่ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

ลงชื่อ .....

(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิวาส)

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

กรรมการและเลขานุการรับเรื่องร้องเรียน

.....

เห็นควร.....

ลงชื่อ .....

(นางปิ่นเพชร เอกสิงห์ชัย)

รองประธานกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เห็นชอบ  ไม่เห็นชอบ  อื่น ๆ .....

ลงชื่อ .....

(นางกมลวรรณ สิริกมลรัช)

ประธานกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทะเบียนจำแนกแนวทางการจัดการ									
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙									
ลำดับ	id	เรื่อง	วันเกิดเหตุ	วันรับเรื่อง	หน่วยงาน	ความรุนแรง	ความถี่	ค่าคะแนน	การจัดการ
๑	๒๕	ให้ญาติกลับไปเอาทะเบียนบ้านตอน ๐๓.๐๐ น.	๕-๓.ค.-๖๘	๖ ต.ค. ๖๘	งานห้องบัตร	๒	๑	๒	แนวทางที่ ๑
๒	๒๖	เปลนอนไม้พ้อ แน่ะเพิ่มเวรเปล	ไม่ระบุ	๖ ต.ค. ๖๘	งานเปล	๑	๑	๑	แนวทางที่ ๑

ทะเบียนแนวทางการจัดการที่ ๑ (ข้อเสนอแนะ)									
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙									
ลำดับที่	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	สถานที่	รายละเอียด	รอบรายงานวันที่	เสนอผู้อำนวยการตามบันทึก	ความเห็น/ข้อสั่งการผู้อำนวยการ	ภารกิจที่เกี่ยวข้อง	แจ้งกลุ่มภารกิจตามบันทึกข้อความ
๑	๒๕	๖-๓.ค.-๖๘	งานห้องบัตร	ไปทำบัตรตรวจ ๐๓.๐๐ น. แนะนำให้ญาติไปเอาสำเนาทะเบียนบ้าน แต่ pt ปวดท้องมากจึงขอให้ทำบัตร จนท.แนะนำว่า จะได้จ่ายเงินเอง ซึ่งบ้าน กับ รพ.มีระยะทางไกลกันมาก		ที่ ๐๑๓๓.๓๐	ใช้บัตรประชาชนใบเดียว รักษาทุกที่ ถ้าลืมให้รักษาผู้ป่วยไปก่อนแล้วนำมาที่หลัง	ภารกิจสุขภาพจิตที่ ๑	ที่ ๐๑๓๓.๓๐๑/๖ ลงวันที่ ๓๑ ต.ค.๖๘
๒	๒๖	๖-๓.ค.-๖๘	งานเปล	คนไข้เยอะมากค่ะ เปลนอนก็ไม่พอค่ะ พนักงานเปลก็น้อยค่ะอยากให้มีเวรเปลเยอะๆ ค่ะ หนูก็เห็นใจที่เวรเปลทุกคน ให้คน ๘ คนไปเลยคะ เข้าคนไข้เยอะมาก เวิร์บาก็เยอะคะอยากให้ขึ้น ๘ คนไปเลยคะทั้งเช้าและบ่าย	๕-๒๐ ต.ค. ๖๘	๑/๕ ลงวันที่ ๒๘ ต.ค.๖๘	ให้ดูภาระงานจำนวนผู้ป่วยรวมๆเหมาะสมกับงานใหม่	ภารกิจด้านการพยาบาล	

ทะเบียนแนวทางการจัดการที่ ๑ (คำชื่นชม)									
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙									
ลำดับที่	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	สถานที่	รายละเอียด	รอบรายงานวันที่	เสนอผู้อำนวยการตามบันทึกข้อความ	ความเห็น/ข้อสั่งการผู้อำนวยการ	ภารกิจที่เกี่ยวข้อง	แจ้งกลุ่มภารกิจตามบันทึกข้อความ
๑	๓๑	๑๐-๓.ค.-๖๘	ห้องตรวจประกันสังคม	พญ.ดร.ณี เอ็มรัตน์ ให้การดูแล ผู้ป่วย ดีมาก เช่น ติดตามผลการรักษา สอบถามอาการตลอด	๕-๒๐ ต.ค. ๖๘	ที่ ๐๑๓๓.๓๐๑/๕ ลงวันที่ ๒๘ ต.ค.๖๘	แจ้ง พญ.ดร.ณี ขอชื่นชม	ประธานองค์กรแพทย์	ที่ ๐๑๓๓.๓๐๑/๖ ลงวันที่ ๓๑ ต.ค.๖๘







คำสั่งโรงพยาบาลกุมภวาปี

ที่ / ๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ด้วยโรงพยาบาลกุมภวาปีเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดขึ้นระหว่างรับบริการสาธารณสุข รวมถึงปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกขณะติดต่อราชการ โรงพยาบาลกุมภวาปี

เพื่อให้เกิดกระบวนการตอบสนองเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๘๖๕/๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี จึงแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างดังต่อไปนี้เป็นกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- |                               |                                      |                     |
|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| ๑. นางกมลวรรณ อ่อนสองชั้น     | ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ              | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางปิ่นเพชร เอกสิงห์ชัย    | ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ    | รองประธานกรรมการ    |
| ๓. นางสาวปรานต์พินิตา นาสูงชน | ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ    | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวศิวาการ จันทะไทย     | ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ         | กรรมการ             |
| ๕. นายสนธยา ฉายาภักดี         | ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ    | กรรมการ             |
| ๖. นายอิศรา ทิพวัฒนา          | ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ | กรรมการ             |
| ๗. นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास      | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ              | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นายเศรษฐ์ คุณเศรษฐ์        | ตำแหน่งนิติกร                        | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

มีหน้าที่

๑. ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
๒. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลกุมภวาปี ตามช่องทางและขั้นตอนที่กำหนดไว้
๓. ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พร้อมบันทึกข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
๕. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการบริหารรับทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี โทร. ๓๔๐๒

ที่ อด.๐๐๓๓.๓๐๑/มม วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติการเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลกุมภวาปี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

ตามที่การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๙ กำหนดให้หน่วยงานมีแนวปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี นั้น

งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตนำเอกสารดังต่อไปนี้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี

๑. คู่มือปฏิบัติการ ประกอบด้วย

๑.๑ คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วน ได้แก่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนงานที่รับผิดชอบระยะเวลาการดำเนินการการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน วิธีการหรือรายละเอียดของข้อมูลที่บุคคลภายนอกควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

๑.๒ คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วนในลักษณะเดียวกันกับข้อ ๑.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

เห็นควร *อนุมัติ*

ลงชื่อ .....

(นายสนธยา ฉายากักดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ .....

(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास)

นิติกรปฏิบัติการ

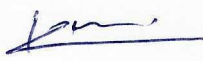


อนุญาต  ไม่อนุญาต  อื่นๆ .....

ลงชื่อ .....

(นายสุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลกุมภาวปี  
ตามประกาศโรงพยาบาลกุมภาวปี  
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุมภาวปี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภาวปี	
ชื่อหน่วยงาน	: งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภาวปี
วัน/เดือน/ปี	: ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๙
หัวข้อ	: ITA MOIT ๙ — หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
Link ภายนอก	: ไม่มี
หมายเหตุ	: ไม่มี
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	 (นายสุนนง ตั้งสุนทรวิวัฒน์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภาวปี วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
 (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	