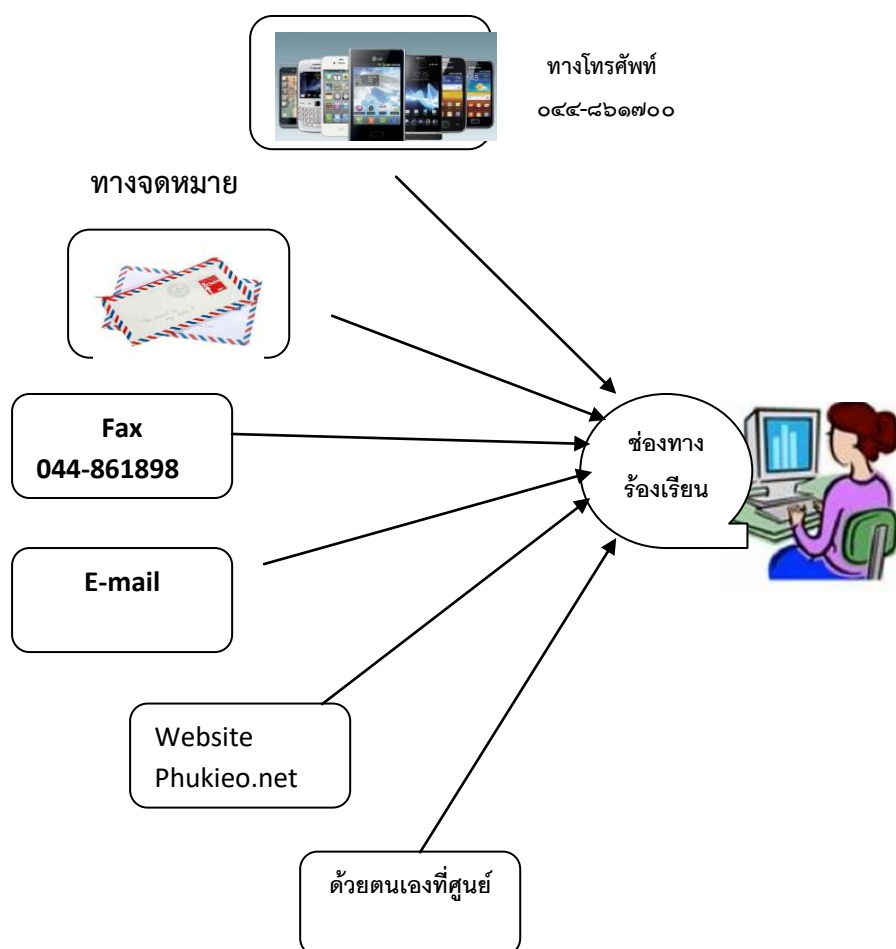




# คู่มือ

## การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาล ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ตุลาคม ๒๕๖๕



# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. วัตถุประสงค์	๓
๖. คำจำกัดความ	๓
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
๘. โครงสร้างกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
๑๕. มาตรฐานงาน	๘
๑๖. แบบฟอร์ม	๘

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่

คำสั่งคณะกรรมการ



# การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

## ๑. หลักการและเหตุผล

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

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

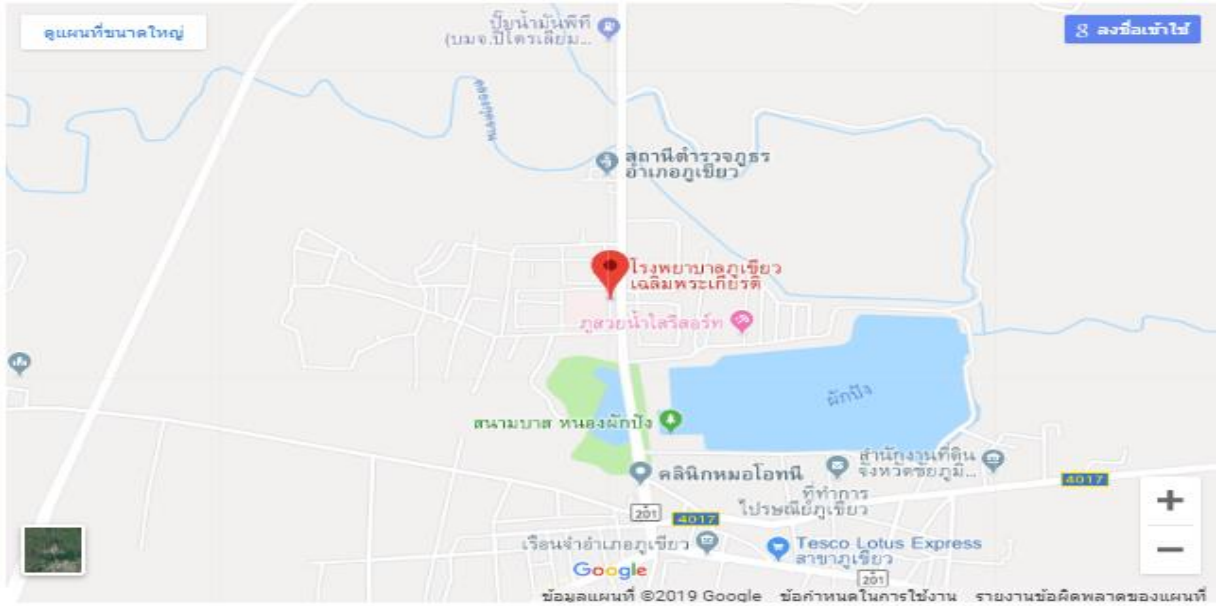
เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน



### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ หน้าหมายเลข ๒๐๑ ชุมแพ - ภูเขียว บ้านเลขที่ ๑๔๙ หมู่ ๑ ตำบลผักปัง อำเภอ ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

### แผนที่



#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านสิทธิอันพึงมี พึงได้ ของผู้รับบริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือสิทธิอื่น ๆ ของผู้รับบริการ รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยและญาติ รวมถึงประชาชนทั่วไป และรับเรื่องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียว เฉลิมพระเกียรติ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงาน

#### ๖. คำจำกัดความ

- “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- “ข้อเสนอแนะ” หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลนาตัวง
- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ญาติและประชาชนทั่วไป
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรภาครัฐ ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามข้อมูล
- “ช่องทางการร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไลน์ อสม หนังสือถึงรพ. โทรศัพท์ จากเวทีประชาคม เวทีประชุมผู้บริหาร
- “คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชย ของหน่วยงาน

#### คำนิยาม ระดับความเสี่ยง แบ่งระดับทางคลินิก ดังนี้

- A เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน
- B เกิดความคลาดเคลื่อน แต่ไม่ถึงผู้ป่วย
- C เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย
- D เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ต้องเฝ้าระวังเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายกับผู้ป่วย
- E เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราวและต้องบำบัดรักษา
- F เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องนอน โรงพยาบาล หรือนอนโรงพยาบาลนานขึ้น



- G เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
- H เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
- I เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

**ประเภทข้อร้องเรียน**

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล หรือ อื่น ๆ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านจัดสถานที่ให้เพียงพอ จัดที่จอดรถเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ไม่โปร่งใส ลำเอียง เลือกพวกพ้อง เป็นต้น

**ความรุนแรงข้อร้องเรียน**

ความรุนแรงข้อร้องเรียน\_แบ่งระดับ ออกเป็น ๔ ระดับ

ลำดับ	เหตุการณ์	ความรุนแรง
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นิยาม ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการบริการ หรือ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบบริการหรือ ก่อให้เกิดผลเสียต่อทรัพย์สิน หรือเหตุการณ์ ระดับ A หรือ B	สีเขียว ระดับ๑
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก นิยาม ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยกันและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่มีผลกระทบต่อระบบงานหรือการบริการน้อย (ระบบบริการยังดำเนินต่อไปตามปกติ) หรือก่อให้เกิดความสูญเสีย ต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท)หรือเหตุการณ์ ระดับ หรือเหตุการณ์ระดับ C หรือ D	สีเหลือง ระดับ๒
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ นิยาม ความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียง หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่ทำให้ระบบงานหรือบริการไม่สามารถ ดำเนินการได้ตามปกติ น้อยกว่า ๕ วัน หรือ ก่อให้เกิดความสูญเสีย ต่อทรัพย์สิน ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาทหรือเหตุการณ์ ระดับ E หรือ F	สีส้มระดับ๓
๔	การฟ้องร้อง นิยาม ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เป็นเหตุการณ์ที่ ก่อให้เกิดการฟ้องร้อง หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่ทำให้ระบบงานหรือบริการไม่สามารถ ดำเนินการได้ตามปกติ มากกว่า ๕ วัน หรือ ก่อให้เกิดความสูญเสีย ต่อทรัพย์สิน มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทหรือ เหตุการณ์ระดับ G หรือ H หรือ I	สีแดงระดับ๔



๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ร้องเรียนได้ที่ทุกจุดบริการ ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน เปิด วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. โครงสร้างการบริหารงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

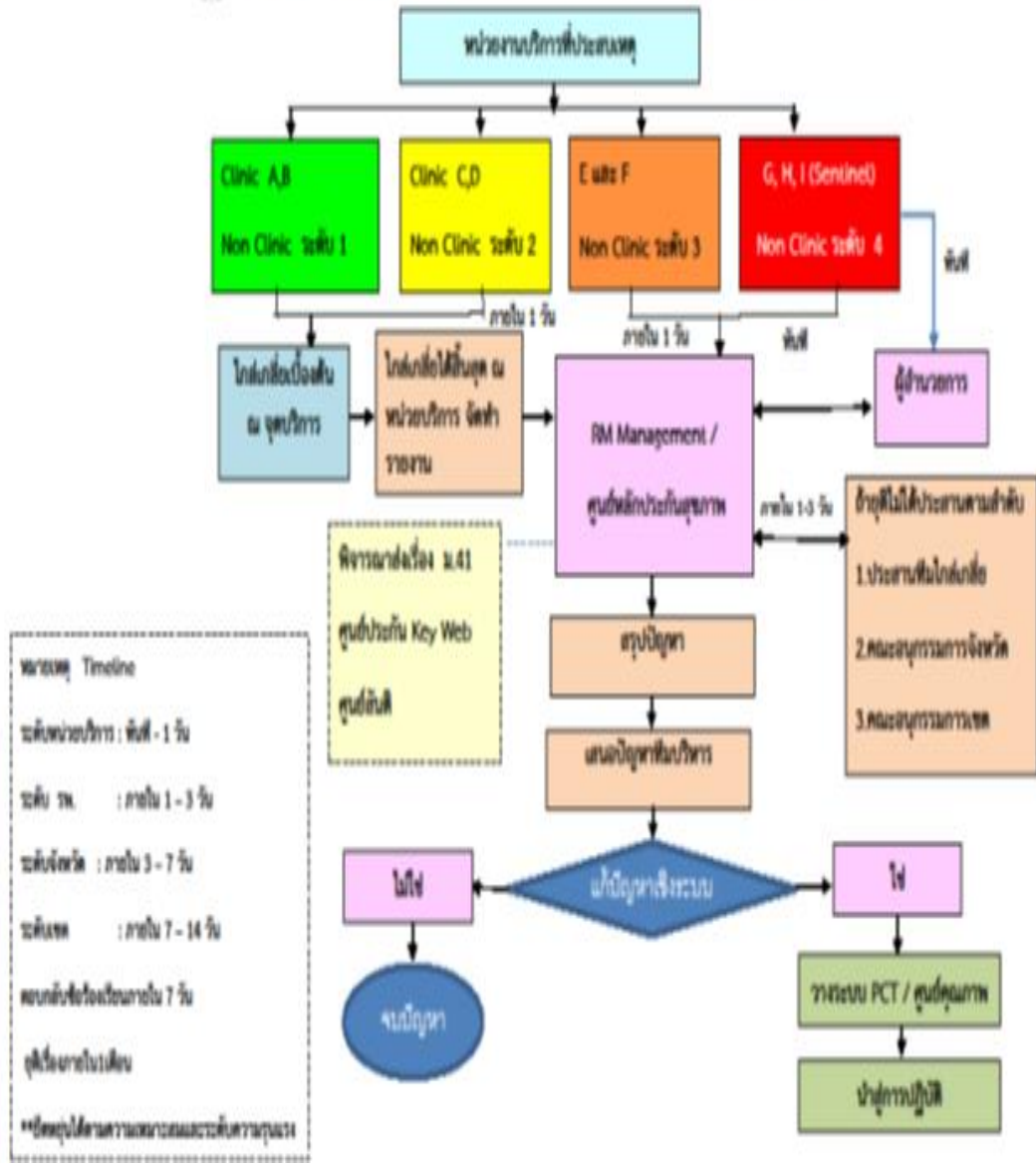




แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ (Flow และแนวทางปฏิบัติ)



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.Phukieo.net/">http://www.Phukieo.net/</a> ไลน์/ Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง อสม./ คณะกรรมการบริหารอำเภอ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้า ซองถึง โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิม พระเกียรติ บ้านเลขที่ ๑๔๖ หมู่ ๑ ตำบล ผักปัง อำเภอ ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หมายเลข ๐๘๑- ๐๖๒๐-๘๗๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	



## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานใบรับรองแพทย์ ขอข้อมูลผู้ป่วย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน
- ๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๖. แบบฟอร์ม

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้จัดจัดแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้สำหรับบริการตามจุดต่างๆ ทั่วทุกมุมของโรงพยาบาล และกระจายไปยังเครือข่าย รพ.สต. ทุกแห่ง ในชื่อ “แบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่” โดยมีทั้งหมด ๒ หน้า (ในแผ่นเดียวกัน) ดังปรากฏ ในภาคผนวก



# ภาคผนวก





แบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ

เรียน ผู้มารับบริการ/ญาติ

ทางโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งและขอขอบคุณที่ท่านมอบความไว้วางใจให้กับ คณะแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดูแลสุขภาพของท่าน และเพื่อให้การบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ทางโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการลงในเอกสารนี้ ใส่ตู้รับฟังความคิดเห็นตามจุดต่างๆ เพื่อทางโรงพยาบาลจะนำไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้มารับบริการและญาติ

1. วันที่มารับบริการ ..... เวลา .....
2. มารับบริการที่ (ตึก/ห้อง/คลินิก) .....
3. ข้อมูลผู้แจ้ง  
ชื่อ - สกุล ..... อายุ ..... เบอร์โทรศัพท์ .....
- ที่อยู่ .....
- มีความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ สามี-ภรรยา บุตร ญาติ อื่นๆ.....
4. ข้อมูลผู้มารับบริการ  
ชื่อ - สกุล ..... อายุ ..... เบอร์โทรศัพท์ .....
- ที่อยู่ .....

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ หรือสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง หรือข้อชมเชย ให้กำลังใจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ประสงค์ จะให้แจ้งผลการดำเนินงานกลับ  ไม่ประสงค์ จะให้แจ้งผลการดำเนินงานกลับ

หมายเหตุ กรณีที่ประสงค์ให้ทางโรงพยาบาล แจ้งผลการดำเนินงานกลับ ต้องระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ชัดเจน

ขอขอบคุณ ที่แสดงความคิดเห็น ข้อมูลทั้งหมดของท่าน จะเก็บไว้เป็นความลับ  
กกก.บริหารจัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ  
ปรับปรุง: 18 พฤศจิกายน 2559



เลขที่.....

ส่วนที่ 2 เฉพาะเจ้าหน้าที่

ผู้เปิดตู้ .....

ผู้จัดเก็บเอกสาร.....

ได้รับเอกสารจากตู้ที่.....หน่วยงาน.....

วันที่เก็บข้อมูล .....เวลา .....

วันที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ.....เวลา.....น.

สำเนาแจ้งกลุ่มงาน/งาน

1.....

2.....

ประเภทเรื่องที่ได้รับ

ร้องเรียน  ชมเชย  เสนอแนะ

สรุปผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

สถานะของเรื่อง .....

วันที่ยุติ.....

จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วัน

แจ้งผู้รับบริการทราบผลการดำเนินงานวันที่.....

ประเมินความพึงพอใจ

5 = พอใจมากที่สุด

4 = พอใจมาก

3 = พอใจปานกลาง

2 = พอใจน้อย

1 = พอใจน้อยที่สุด

วิสัยทัศน์ โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

เป็นโรงพยาบาลชุมชนแนวชาย ที่มีคุณภาพ

มาตรฐาน ในเขตนครชัยบุรีรัมย์

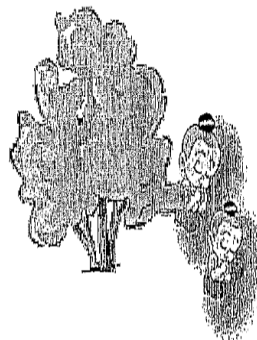
พันธกิจ โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

1. ให้บริการสุขภาพองค์รวมและทุติยภูมิ ระดับสูง
2. สนับสนุนภาคีเครือข่าย ในการจัดการสุขภาพ
3. บริหารจัดการระบบสุขภาพ

คำขวัญโรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

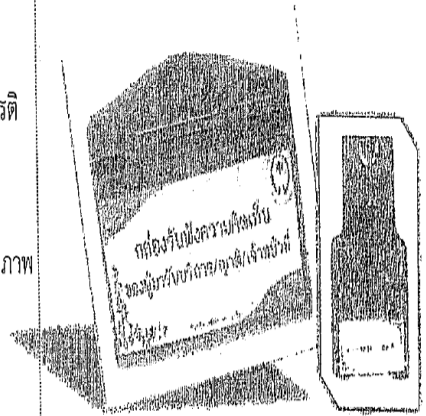
ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการอบอุ่น

ใส่ใจคุณภาพ มาตรฐานเป็นหนึ่ง



แบบแสดงความคิดเห็น

ของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่



เปิดตู้รับฟังความคิดเห็นทุกวันพุธของสัปดาห์

โดย ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง

โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ

หมายเหตุ

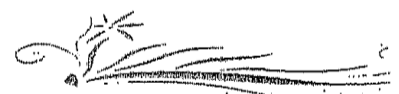
หรือสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้ที่

ศูนย์หลักประกันสุขภาพ

ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก (ห้องเบอร์ 15)

เบอร์โทรศัพท์ 0 4486 1700-4 ต่อ 109,119

Id Line : radaja



โรงพยาบาลอุเชียวเฉลิมพระเกียรติ อ.อุเชียว จ.ชัยภูมิ

## คำสั่งคณะกรรมการ



### คำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ที่ ...๑๑๘.../ ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร เครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอภูเขียว จึงขอแต่งตั้งบุคลากร เป็นคณะกรรมการดำเนินการ ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

#### คณะกรรมการอำนวยการ

๑. นายสุภาพ สำราญวงษ์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ	ประธาน
๒. นายวัฒนา คงนาวัง	สาธารณสุขอำเภอภูเขียว	รองประธาน
๓. นางสาวโอทนี สุวรรณมาลี	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/กลุ่มงานโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ		กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง		กรรมการ
๖. นายสถาพร ป้อมสุวรรณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางอรุณี จันทร์แสง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายอดิชาติ ธรรมรัชสุนทร	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/เลขานุการ
๙. นางเยี่ยมรัตน์ จักรโนวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุนการดำเนินงานและอำนวยการเพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

#### คณะกรรมการดำเนินงาน

๑. นายสุภาพ สำราญวงษ์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ	ประธาน
๒. นายอดิชาติ ธรรมรัชสุนทร	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธาน
๓. น.ส.นฤมล บำเพ็ญเกียรติกุล	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสิริพร ศัลยวิเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางนิตยา ทองประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางเยี่ยมรัตน์ จักรโนวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ
๗. น.ส.รดา หงอกพิสัย	จพ.ธุรการ	กรรมการ/ ผู้ช่วยเลขานุการ



มีหน้าที่ในการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดความ  
เข้าใจ ลดการฟ้องร้อง และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสุภาพ สำราญวงษ์)




ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ





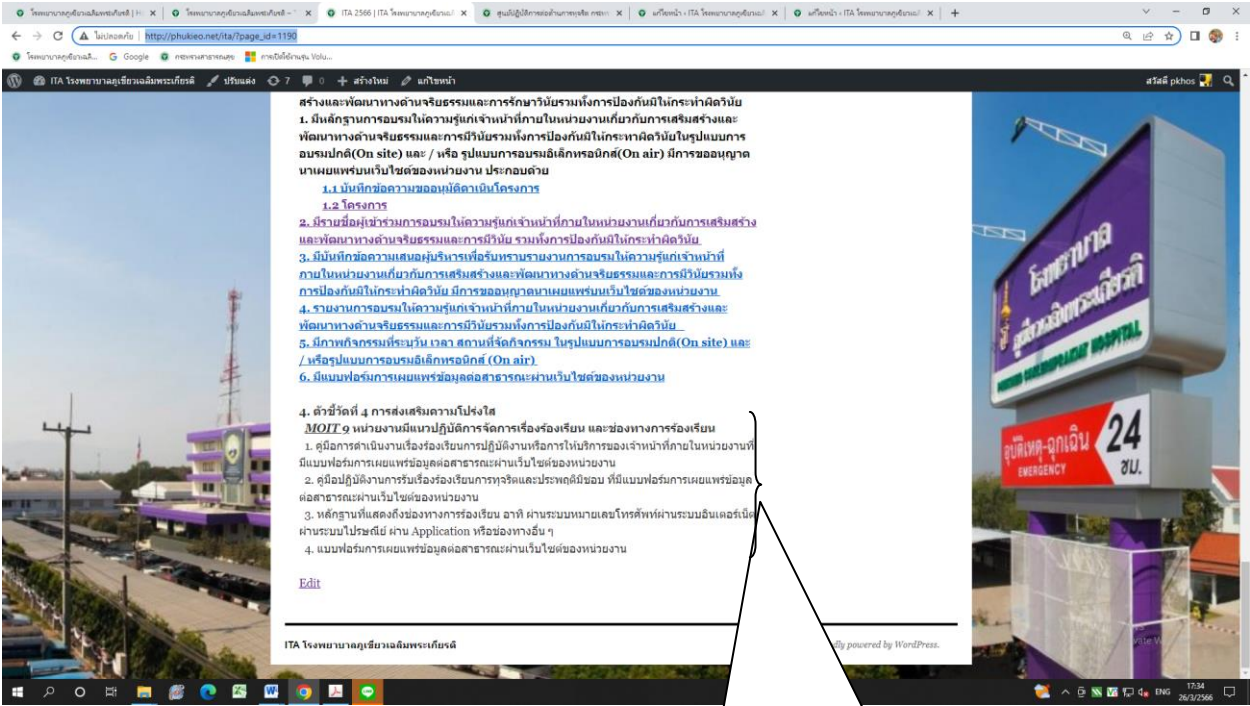
แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ  
ตามประกาศโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖

.....

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ	
ชื่อหน่วยงาน :	โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ
วัน / เดือน / ปี :	๒๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖
หัวข้อ :	ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	<b>MOIT 9</b> หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
Link ภายนอก :	<a href="http://phukieo.net/ita/?page_id=๑๑๙๐">http://phukieo.net/ita/?page_id=๑๑๙๐</a>
หมายเหตุ :	.....
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>   (นายสถาพร ป้อมสุวรรณ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>   (นายสถาพร ป้อมสุวรรณ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>   (นางสาวเบญญาดา ศิริวัลลภ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	



**MOIT ๙**  
**MOIT ๙** หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน



**Print Screen**  
 การลงเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ รพ.  
[http://phukieo.net/ita/?page\\_id=๑๑๙๐](http://phukieo.net/ita/?page_id=๑๑๙๐)

