



## บันทึกข้อความ



เลขที่รับ 7750  
04 ส.ค. 2569  
เวลา 15:25 น.

ส่วนราชการ งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๙

ที่ อบ.๐๐๓๓.๑๐๒/๑๘๘

วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่และแจ้งเวียนคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเผยแพร่วิธีปฏิบัติ  
กรณีมีอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย  
กรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน  
หรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย พร้อมทั้งจัดทำแผนผังวิธีปฏิบัติ  
กรณีมีอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง นั้น

ในการนี้ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการ  
จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเผยแพร่วิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง บน Web site  
ของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการและผู้รับผิดชอบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จะเป็นพระคุณ

Mr. Nump  
(นางสุวิมล ทองประเสริฐ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการ

-เพื่อโปรดทราบ

และพิจารณาอนุมัติ

(นายหินกร สายพงษ์)

นักจัดการงานทั่วไป

- 4 ส.ค. 2569

(นางบุษดี แก้วกันยา)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- 4 ส.ค. 2569

- นก.๑๓

๑. 2.

(นางสาวกันดินันท์ มหาสุวีระชัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์



คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

อุบลราชธานี

## คำนำ

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ดูแล รักษาผู้ป่วย ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนทางโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย  
(ฉบับปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๙)

## สารบัญ

|                                                                      | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                     | 3    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                 | 3    |
| ขั้นตอนการดำเนินการ                                                  | 3    |
| กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                                          | 4    |
| ตารางปฏิบัติงานห้องรับเรื่องราวร้องทุกข์                             | 8    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบเวรประจำวัน                                      | 9    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์สันติวิธี | 10   |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ (เพิ่มเติม)                                     | 12   |
| แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์                                       | 13   |

## การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ตระหนักถึงความสำคัญกรณีผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ได้ทันเหตุการณ์ จึงให้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งมาจากสหสาขาวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.รับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๒.จัดการเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ย ตลอดจนจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ

๓.ประสานงานบุคลากร/หน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ตลอดจนประสานงานในการเชิญผู้เกี่ยวข้องร่วมในขบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

๔.รับผิดชอบในการดำเนินการไกล่เกลี่ยในรูปแบบคณะกรรมการ

๕.สรุปผลการจัดการเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาล

๖.นำเสนอผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

## ขั้นตอนการดำเนินการ

### การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

#### ๑. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์)
- กรณีด้วยวาจา ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

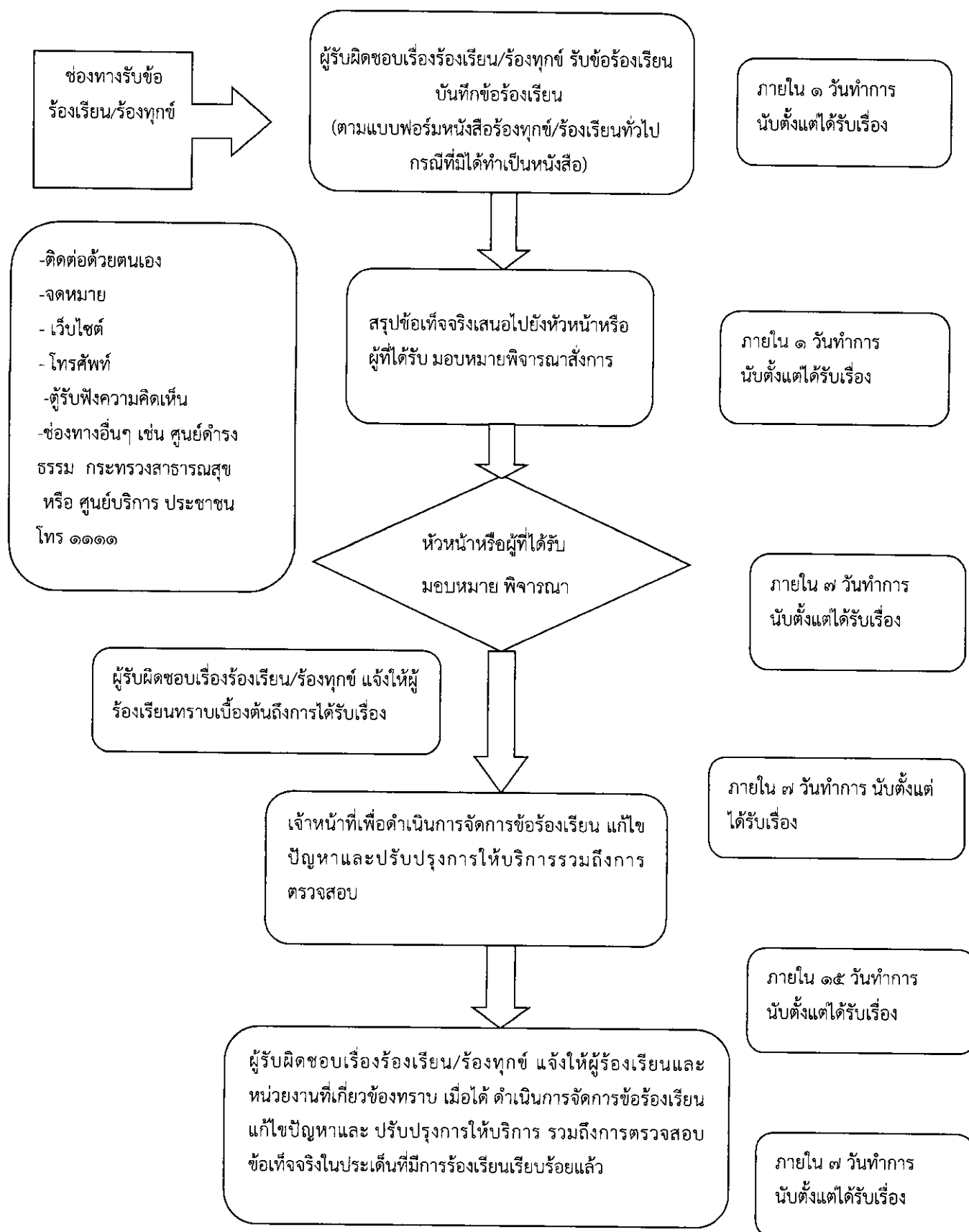
(๑.๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๑.๓) หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ให้ ขอยยาระยะเวลาต่อหัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อม ชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

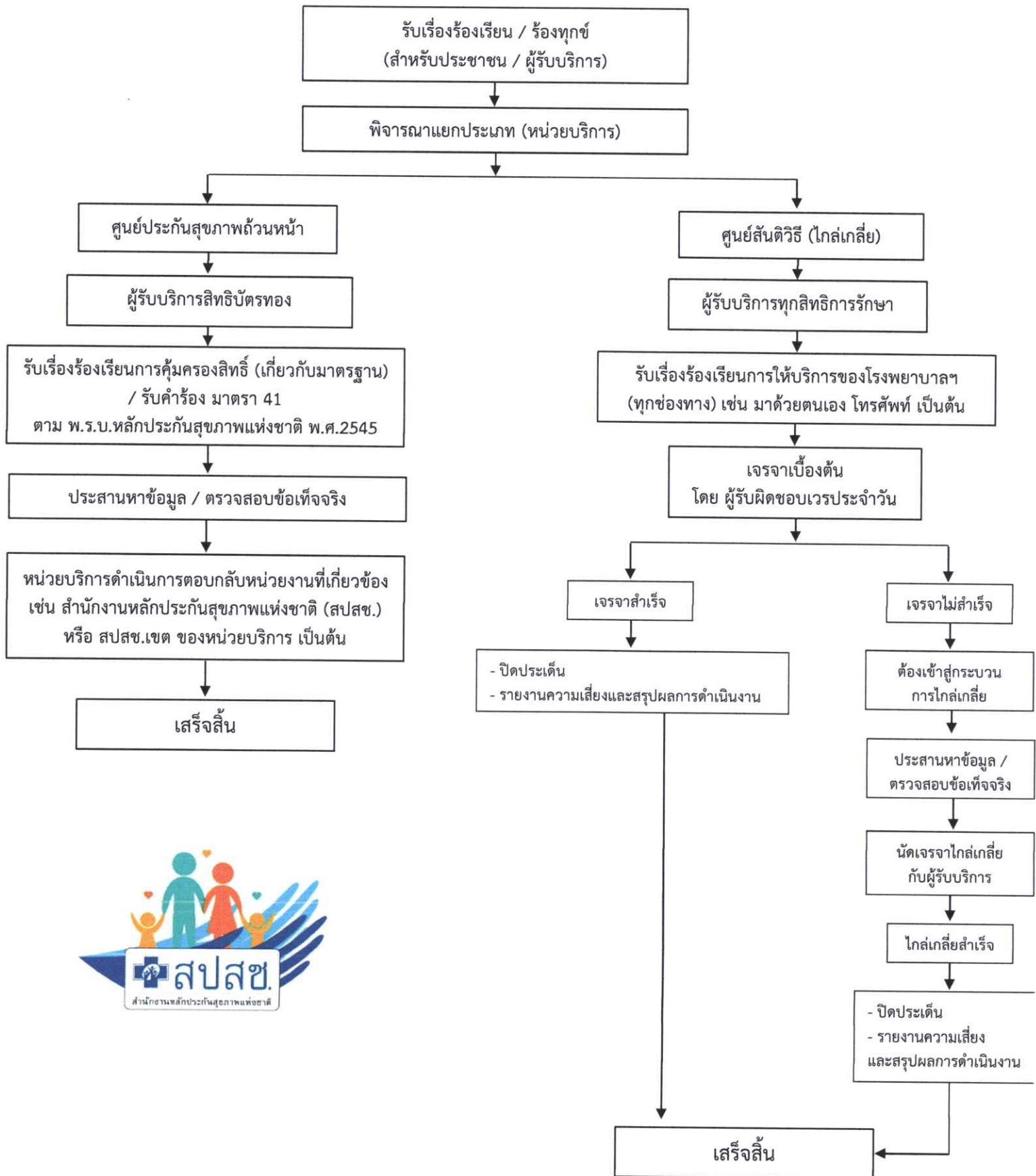
(๑.๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๑.๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  
ศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์**



# Flow ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยบริการ (แยกเป็น 2 หน่วยบริการ)



**ตารางปฏิบัติงานห้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปี 2569**  
(คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย)

| ประจำวัน | รายชื่อกรรมการ      |                                          |                                            |                       |                    |
|----------|---------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|--------------------|
|          | สัปดาห์ที่ 1        | สัปดาห์ที่ 2                             | สัปดาห์ที่ 3                               | สัปดาห์ที่ 4          | สัปดาห์ที่ 5       |
| จันทร์   | นางทิสญา อ่อนละมูล  | นางสกุลทิพย์ เอื้อพัฒนาพานิชย์           | นางจิราภรณ์ วรรณภักดี                      | นางรุ่งฤดี ชินาวงค์   | นางกรสุตา สมดี     |
| อังคาร   | นางอจิราวดี ราชมณี  | นางแจ่มจันทร์ พวงจันทร์                  | นางวิไลวรรณ คำศรีสุข                       | นางอุบล พลเทพ         | นางพัชรี ชิงค์     |
| พุธ      | นางปิยะมาศ แสงสว่าง | นางกรรณิกา ประสานพิมพ์                   | นางเบญจมาภรณ์ ชุมแสง<br>ดร.ยงยุทธ วัฒนาไชย | นางธนันต์พร ตรีบุตรดี | น.ส.ณัฐธัญชา กอมณี |
| พฤหัสบดี | นางมยุรา คุณคำ      | นางวิมลวรรณ วงศ์ที<br>ดร.ยงยุทธ วัฒนาไชย | นางเกษร ราชีวงศ์                           | นางพรรณี หุ่นโพธิ์    | นางวรรณภา ยานู     |
| ศุกร์    | นางธาริณี เครือศิริ | นางวิภาดา จินามณี                        | นิภาพร นิยมแสง                             | นางยุพาพิน สายแวว     | ดร.ยงยุทธ วัฒนาไชย |

**ทีม รพ.เด็ก สรรพสิทธิประสงค์**

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล          |
|-------|----------------------|
| 1     | นางนิภา ไกรเสวกวิสัย |
| 2     | นางเกศรา ศรีสำอองค์  |

**ทีมแพทย์ที่ปรึกษาประจำวัน**

| ประจำวัน | ชื่อ - สกุล           |
|----------|-----------------------|
| จันทร์   | นพ.พงษ์พัฒน์ พิมพ์สระ |
| อังคาร   | นพ.ดุสิต สุกุลเวสสะ   |
| พุธ      | นพ.ชานนท์ ชัยวิเศษ    |
| พฤหัสบดี | นพ.วิวัฒน์ สารพัฒน์   |
| ศุกร์    | นพ.ภูวนัย สาคำภีร์    |

**ประสานเมื่อเกี่ยวข้องกับ ม.39 / ม.41 และกฎหมาย**

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล                                                                                                  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | นางวิภาดา จินามณี (ม.41) โทร.1270                                                                            |
| 2     | นางสาววิชชาญจน์ มาพิทักษ์ (ม.39) โทร.3129 , 3250                                                             |
| 3     | น.ส.ประภาพร หงษ์ตระกูล (กฎหมาย) โทร.1595<br>น.ส.รัชชิตา พลรักษา / นายสรพวงษ์ บำรุงผล / น.ส.รุ่งตะวัน ทวีบุตร |

กรณีที่ติดต่อเวรรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำวันไม่ได้ ให้ติดต่อรายชื่อดังต่อไปนี้ เป็นลำดับต่อไป

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล                    |
|-------|--------------------------------|
| 1     | ดร.ยงยุทธ วัฒนาไชย (โทร.3158)  |
| 2     | นางยุพาพิน สายแวว (โทร.1199)   |
| 3     | นางรุ่งฤดี ชินาวงค์ (โทร.1312) |
| 4     | นางทัศนีย์ กลิ่นหอม (โทร.1242) |

หมายเหตุ : กรณีเกิดเหตุการณ์ร้องเรียนช่วงวันหยุดราชการ (เสาร์-อาทิตย์) และวันหยุดนักขัตฤกษ์ และนอกเวลาราชการ  
ช่วงเวลา 16.00 – 08.00 น. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเวรตรวจการพยาบาลประจำวัน หมายเลขภายใน 1315

- 1.รับแจ้งกรณีเหตุการณ์อันอาจเป็นสาเหตุของการร้องเรียนหรือกรณีพิพาท
- 2.สอบถาม พูดคุยและใช้ทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อลดภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์อันอาจเป็นเหตุกรณีร้องเรียน
- 3.ศึกษาข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียน และให้ข้อมูล สร้างความเข้าใจให้คู่เจรจาได้ทราบ ยอมรับและพึงพอใจในการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น จนสามารถปิดประเด็นในระยะเวลาอันสั้น
- 4.กรณีไม่สามารถยุติข้อพิพาทหรือเหตุการณ์ได้ ให้รายงานตามขบวนการและวิธีปฏิบัติ กรณีมีปฏิบัติการที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยรายงานความเสี่ยงในโปรแกรมความเสี่ยง
- 5.กรณีมีหนังสือร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ดำเนินการและประสานงานเพื่อจัดทำคำชี้แจงข้อเท็จจริง
- 6.เป็นผู้ประสานงานกับทีมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและผู้ร้องในกรณีเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
- 7.สื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- 8.สรุปผลการดำเนินการไว้ที่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

หมายเหตุ เมื่อมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี จะโทรแจ้งเวรประจำวันให้มารับเรื่องร้องเรียน และเวลา13.00น.-16.00น.เวรประจำวัน ปฏิบัติงานประจำที่ห้องศูนย์สันติวิธีตามลำดับหมายเลขเช่นวันจันทร์สัปดาห์ที่1 หมายเลข 1 สัปดาห์ที่2 หมายเลข 2 เป็นต้น

### หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์สันติวิธี

1. รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น กรณี มีผู้รับบริการมาแจ้งที่ศูนย์สันติวิธี เช่น มาด้วยตนเองผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น โดยประสานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นเวรประจำวัน มารับฟังข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไข พร้อมตอบกลับข้อร้องเรียน และหาข้อยุติเรื่องร้องเรียน
2. เตรียมเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่รับเรื่องร้องเรียน
3. รับเรื่องราวร้องทุกข์ (มาด้วยตนเองและทางโทรศัพท์) ลงในโปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อประมวลผลภาพรวมรายปีของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ (รหัส 10669) เว็บไซต์ : <http://203.157.104.70/appeal/index1.php>
4. รับผิดชอบ เรื่อง การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 39) ในเขตภาคอีสาน เขต 10 (ประจักษ์ศิลปาคม) กรณีประกันสังคม
5. สรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลในแต่ละปี เพื่อนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งมีช่องทางร้องเรียน 8 ช่องทาง ดังนี้
  - 5.1) ร้องเรียนผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น (ตู้บ้านน้อย)
  - 5.2) ร้องเรียนผ่านทางผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ
  - 5.3) ร้องเรียนผ่านทางหัวหน้าพยาบาล
  - 5.4) หนังสือจากภายนอก
  - 5.5) ร้องเรียนผ่านทางศูนย์สันติวิธี (มาด้วยตนเอง)
  - 5.6) ร้องเรียนผ่านทางโปรแกรม (HRMS)
  - 5.7) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
  - 5.8) ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์
6. เดินเปิดตู้แสดงความคิดเห็น ทุกวันจันทร์ในแต่ละสัปดาห์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
7. ลงข้อมูลอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนในโปรแกรม HRMS
8. จัดทำหนังสือแจ้งผลการร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณี ปิดเคสร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย
9. ดูแลรับรองผู้รับบริการให้รู้สึกผ่อนคลาย เมื่อเข้ามาร้องเรียนที่ห้องศูนย์สันติวิธี
10. เตรียมเอกสาร เพื่อให้ผู้ร้องฯลงบันทึกการร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์
11. ลงบันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนประจำวันและสรุปผล (กรณีจัดการได้สำเร็จ)
12. เตรียมเอกสารสรุปข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (วันอังคารและวันศุกร์)
13. สรุปข้อมูลประจำเดือนให้คณะกรรมการรับทราบ เพื่อจัดเตรียมเอกสารนำเสนอต่อผู้บริหารรับทราบทุกเดือน

14. รับ – ส่งเอกสารตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น หนังสือเชิญประชุม และหนังสือแจ้งเวียนต่าง ๆ เป็นต้น
15. รับ – ส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ได้รับมอบหมาย
16. ประสานงานทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก
17. ถ่ายเอกสารต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
18. เสนอแฟ้มงานต่าง ๆ ต่อหัวหน้างาน และผู้บริหาร
19. เดินเรื่องเอกสาร/ส่งหนังสือ กรณีเร่งด่วนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในและภายนอกโรงพยาบาล
20. พิมพ์/เสนอหนังสือเชิญประชุมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
21. ร่าง / พิมพ์หนังสือราชการภายในและภายนอก และตามที่ได้รับมอบหมาย
22. จัดเตรียมการประชุม / จัดอาหารว่างและเครื่องดื่ม (ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาล และประชุมเฉพาะกิจต่าง ๆ )
23. ประสานงานภายในหน่วยงานและภายนอกโรงพยาบาล
24. ส่งซ่อมครุภัณฑ์ พัดลม ออนไลน์
25. เบิกวัสดุอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานประจำห้องศูนย์สันติวิธี
26. จัดทำข้อมูลการนำเสนอ เช่น งานนำเสนอข้อร้องเรียน / ไกล่เกลี่ย และงานนำเสนออื่น ๆ
27. ดูแลความสะอาด ความเรียบร้อยห้องศูนย์สันติวิธีให้มีความพร้อมในการให้บริการทุกวัน
28. รับผิดชอบข้อร้องเรียนที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเก็บข้อมูลแต่ละเคส เพื่อสรุปเป็นภาพรวมในแต่ละปี ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยมีขั้นตอน ดังนี้.-
  - 28.1) นัดประชุมทีมและผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - 28.2) ประสานงานห้องบัตร เพื่อขอสำเนาเวชระเบียน
  - 28.3) นัดผู้ร้องเรียนเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย

|                                  |
|----------------------------------|
| หน้าที่ความรับผิดชอบ (เพิ่มเติม) |
|----------------------------------|

**หน้าที่ความรับผิดชอบพิเศษ**

- 1.สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ทุกสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนร่วมกับทีมเลขานุการ เพื่อรายงานข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ทราบ
- 2.เตรียมข้อมูลเพื่อเข้าสู่วาระการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

**หมายเหตุ** หน้าที่(เพิ่มเติม) รับผิดชอบพิเศษนี้มอบหมายให้ นายยงยุทธ วัฒนาไชย ตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ชั้น 6 เป็นผู้ดำเนินการ

## แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

วันที่..... เวลา..... น.

ชื่อผู้แจ้ง..... เพศ..... อายุ..... ปี

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

### 1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 2. ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือดำเนินการแก้ไข

2.1 .....

.....

.....

2.2 .....

.....

.....

### 3. การดำเนินการของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

3.1 .....

.....

.....

3.2 .....

.....

.....

ลงชื่อ  
(

ผู้แจ้ง  
)

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์  
จ.อุบลราชธานี



## ข่าวประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

วิสัยทัศน์: สถาบันการแพทย์และการสาธารณสุขชั้นนำที่ได้มาตรฐาน

Facebook: โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ Web: www.sunpasit.go.th

งานประชาสัมพันธ์ ก.บริหารทั่วไปชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอกโทร.045-319288



พ.มดะชัย วิวัฒนาสิทธิพงศ์  
ผอ.รพ.สรรพสิทธิประสงค์

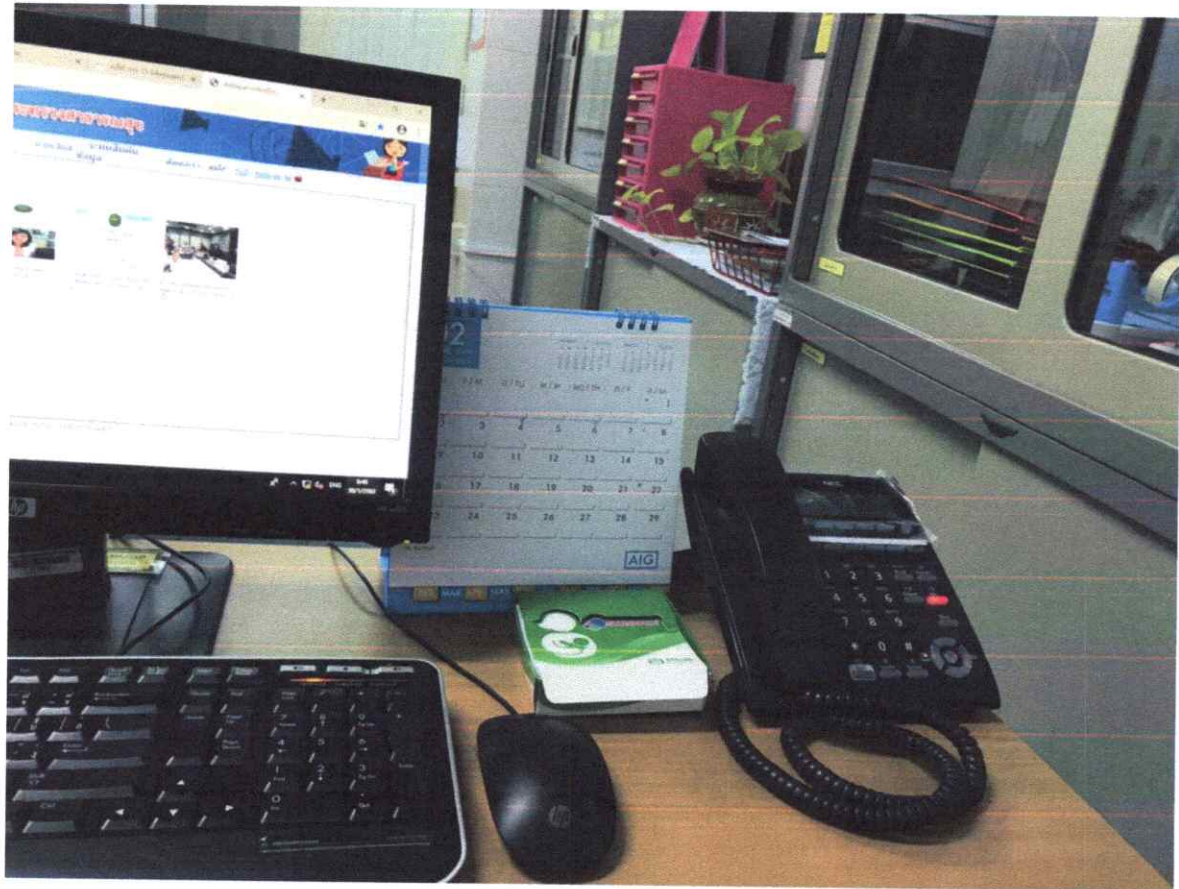


วันที่ 9 สิงหาคม 2562 นายแพทย์เจนฤทธิ์ วิตตะ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ คนที่ 1 ให้เกียรติเป็นประธานเปิดศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยได้รับเมตตา เจิมป้าย ประพรมน้ำพระพุทธมนต์และรับถวายสังฆทานจากท่านพระครูसारธรรมปคุณ เจ้าอาวาสวัดกุดชุมถ.ใน.เมือง อ.เมือง จ. อุบลราชธานี เพื่อความเป็นสิริมงคล ซึ่งศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยมีนายแพทย์พิเชฐ หล่อวินิจันท์ เป็นประธานดำเนินงานหน่วยบริการดังกล่าวตั้งอยู่บริเวณตึก 3 ชั้น 1 เปิดให้บริการในวันเวลาราชการ เวลา 08.00น - 16.00น โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา 41

ข่าว/ภาพ สุทธิพงษ์ เกษเจริญคุณ



## รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์



facebook.com/โรงพยาบาลศรพลพิษณุโลก-1410183435936319/

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลฯ
 




 บ้านไร่
 


 หน้าหลัก
 


 สร้าง

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลฯ

หน้าหลัก

โพสต์

วีdeo

วิดีโอ

รูปภาพ

งานกิจกรรม

เกี่ยวกับ

ชุมชน

ดูวิดีโอ

ร่วมฉลองครบรอบ ๑๐๕ ปี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

จาก...ต้นกล้าสู่...ต้นไม้ใหญ่ ก้าวแข็งแรงแปลงที่ยืนใน...ป่าแห่งการเปลี่ยนแปลง

3

ทุกใจแล้ว

กำลังติดตาม

แชร์

**โพสต์**

**โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลฯ**

52 นาที

SAVE W-U-H-A-N

ชวนปฏิบัติ ปั่นปั่นวันจันทร์

**W**ash hands ล้างมือบ่อยๆ

**U**se mask properly ใช้หน้ากากอย่างถูกต้อง

**H**ave temperature checked regularly ตรวจอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

**A**void large crowd หลีกเลี่ยงสถานที่แออัด

**N**ever touch your face อย่าสัมผัสใบหน้า

3

ถูกใจ

แสดงความคิดเห็น

แชร์

**ชุมชน**

3.5 จาก 5 คะแนน จากความคิดเห็นของ 78 คน

เขียน

ดูทั้งหมด

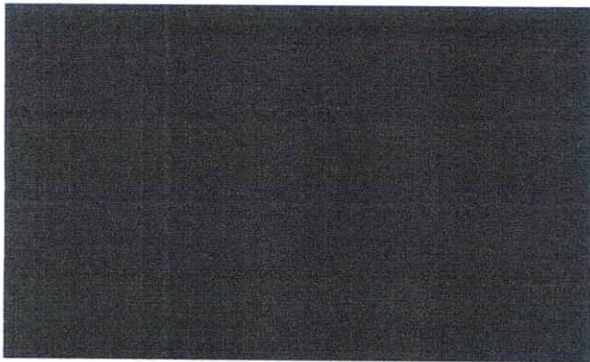
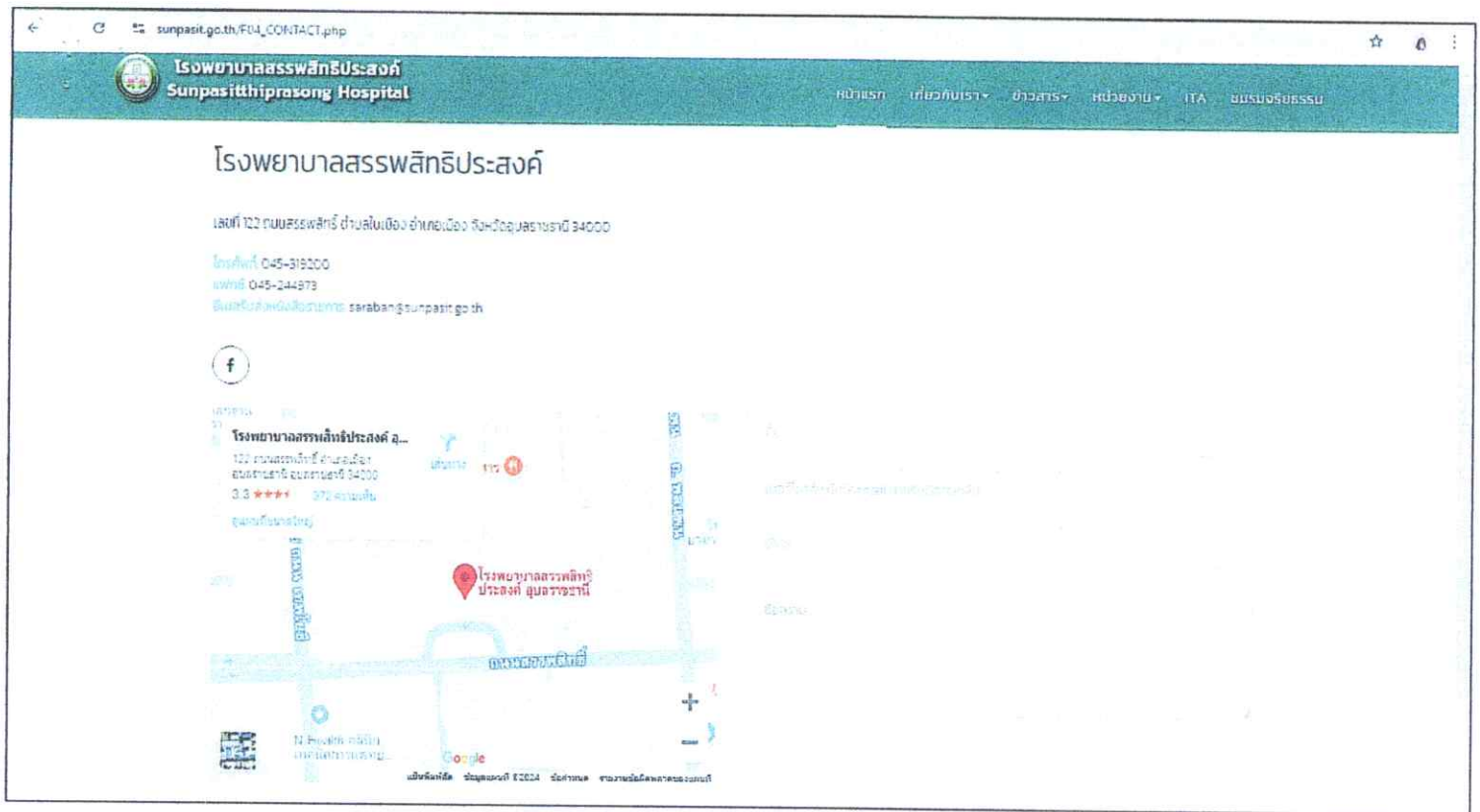
- 1. เขียนเพื่อขอบคุณ โทกตฤาใจเจริญ
- 2. 14,887 คนถูกใจสิ่งนี้
- 3. 15,147 คนคิดตามเพื่อน
- 4. June Istari และเพื่อนคนอื่นอีก 136 คนถูกใจโพสต์นี้

**เกี่ยวกับ**

ดูทั้งหมด

- 122 น สรรพสิทธิ์ ๓ ในเมื่อ 34000
- 045-319200
- ส่งข้อความ
- www.sunpasit.go.th

↓



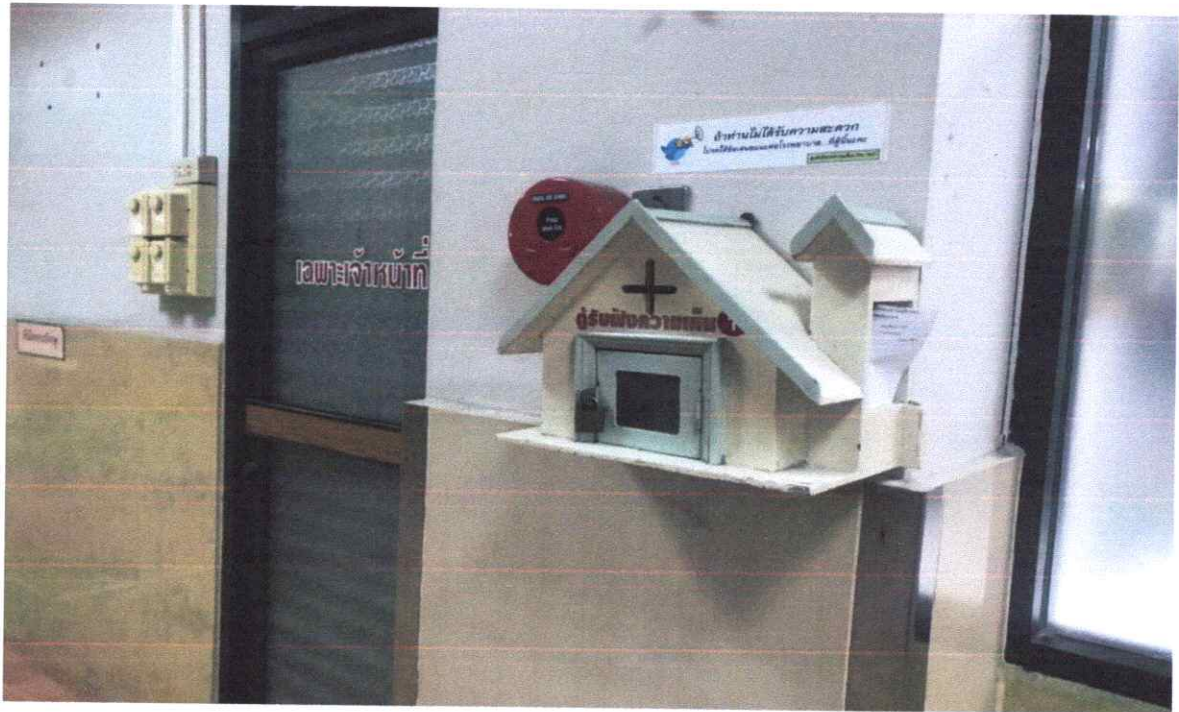
ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (อีเมลถึงกลางโรงพยาบาลฯ)

Email : saraban@sunpasit.go.th

รบกวนตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ด้วยค่ะ

ขอบคุณค่ะ

## ช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น



ภาพการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทุกวันจันทร์ เวลา 13.00 น.

