



บันทึกข้อความ



เลขที่ 4บ 2366
19 มี.ค. 2569
เวลา 10:46 น.

ส่วนราชการ งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๙

ที่ อบ ๐๐๓๓.๑๐๒/๖๗ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย และเผยแพร่วิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติการณ์
เรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย
กรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน
หรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
เพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย พร้อมทั้งจัดทำแผนผังวิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติการณ์
เรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง นั้น

ในการนี้ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่คำสั่งแต่งตั้ง
คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย และเผยแพร่วิธีปฏิบัติกรณีมีอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง บน Web site
ของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการและผู้รับผิดชอบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จะเป็นพระคุณ


(นางสุวิมล ทองประเสริฐ)

นายแพทย์ชำนาญการ

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

เรียน ผอ.รพ.

- เพื่อโปรดทราบ

และพิจารณา

(นายทินกร สายหงษ์)

นักจัดการงานทั่วไป



(นายเจษฎา หาโสม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

19 มี.ค. 2569



(นางสาวกัณดินันท์ มหาสุวีระชัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์



คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์สันติวิธี

โรงพยาบาลสรรพลีธิประสงค์

อุบลราชธานี

คำนำ

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ดูแล รักษาผู้ป่วย ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนทางโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

(ฉบับปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๘)

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 ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
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 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

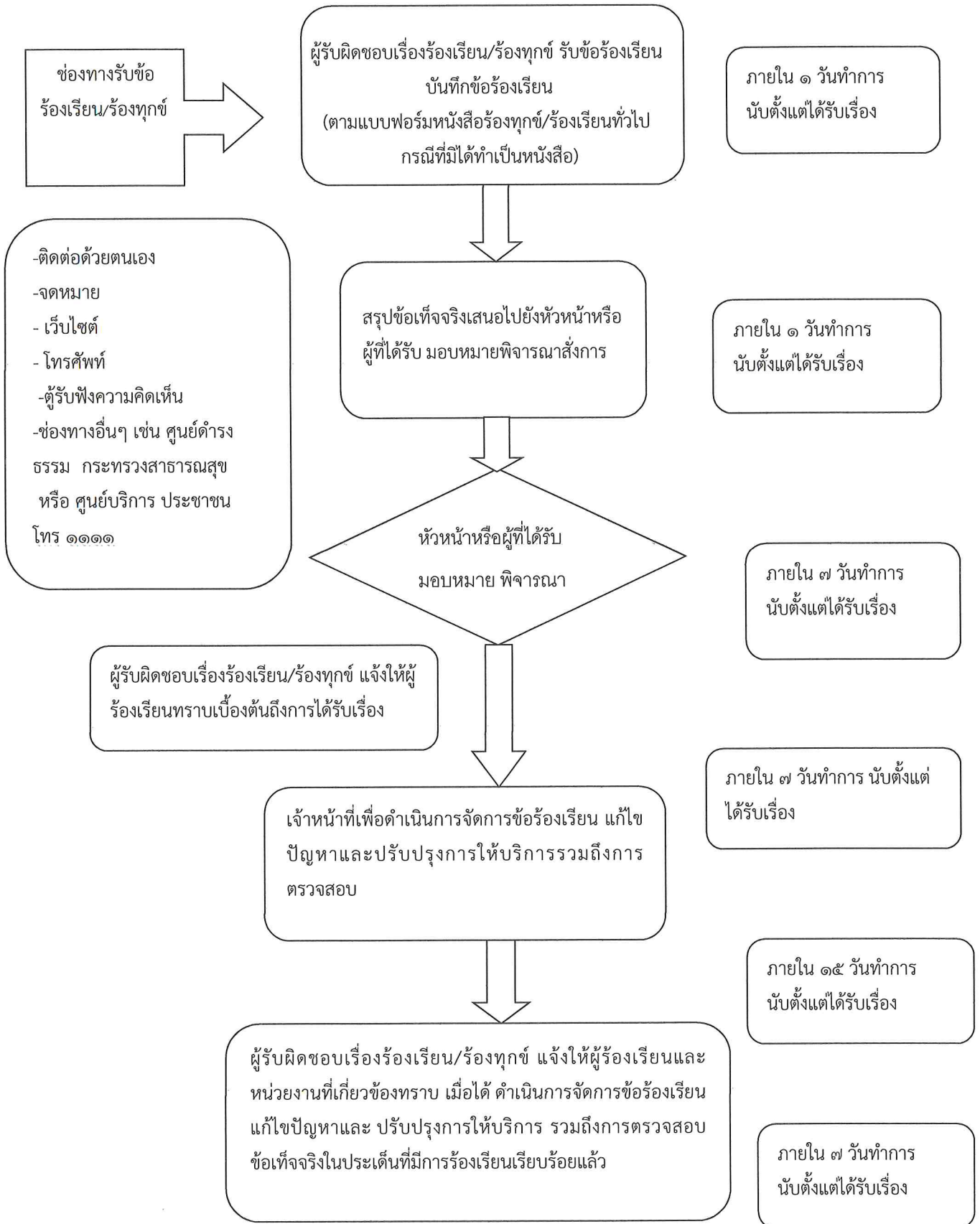
(๑.๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ สรุปรายข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปรายข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

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

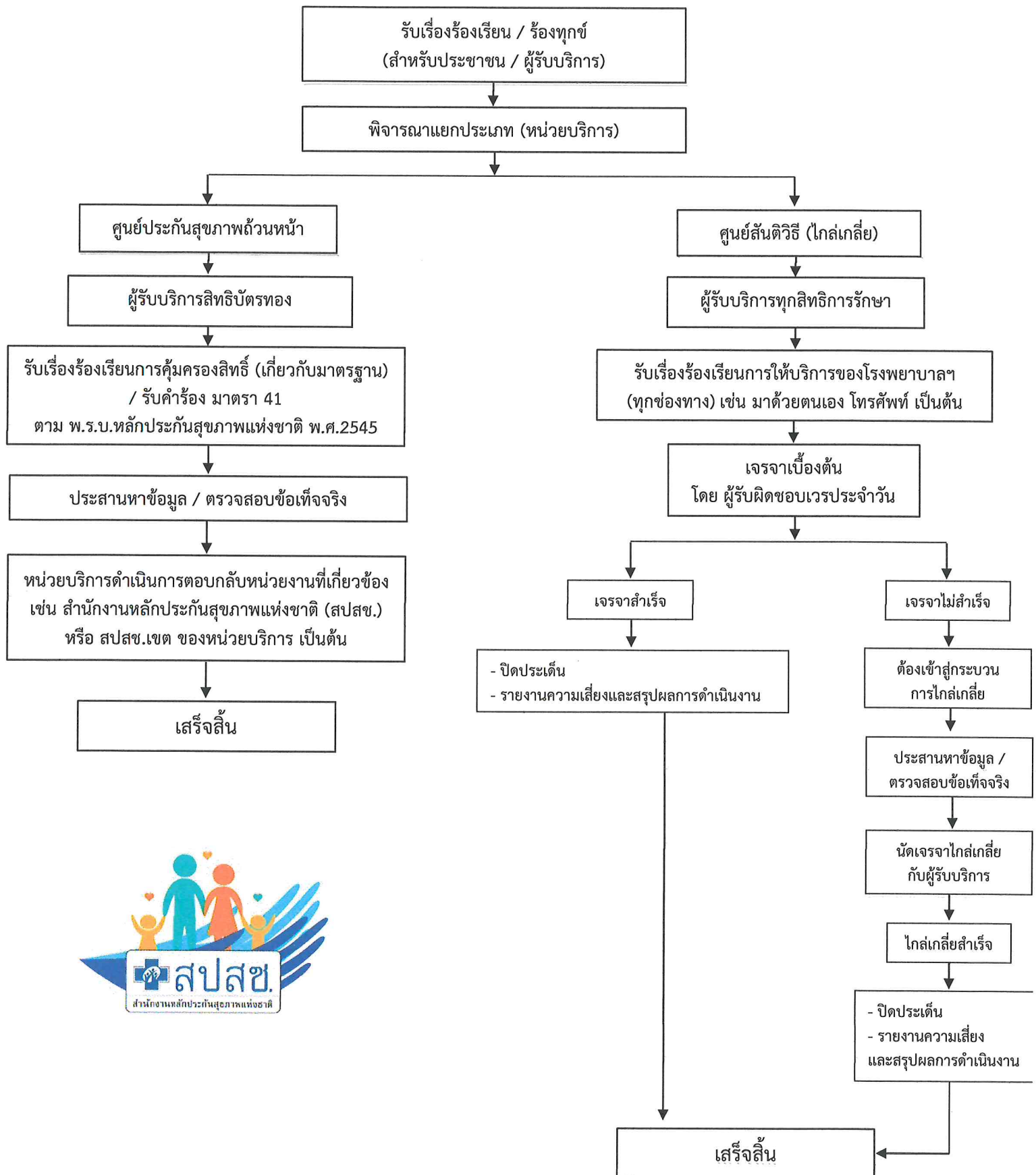
(๑.๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ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

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

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ศูนย์สันติวิธีโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์



Flow ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยบริการ (แยกเป็น 2 หน่วยบริการ)



ตารางปฏิบัติงานห้องรับเรื่องร้องทุกข์ ประจำปี 2569
(คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย)

ประจำวัน	รายชื่อกรรมการ				
	สัปดาห์ที่ 1	สัปดาห์ที่ 2	สัปดาห์ที่ 3	สัปดาห์ที่ 4	สัปดาห์ที่ 5
จันทร์	นางชิตินญา อ่อนละมุล	นางสกุลทิพย์ เอื้อพัฒนาพานิชย์	นางจิราภรณ์ วรรณภักดี	นางรุ่งฤดี ชินาวงศ์	นางกรสุตา สมดี
อังคาร	นางอจิรวดี ราชมณี	นางแจ่มจันทร์ พวงจันทร์	นางวิไลวรรณ คำศรีสุข	นางอุบล พลเทพ	นางพัชรี ชิงค์
พุธ	นางปิยะมาศ แสงสว่าง	นางกรรณิกา ประสานพิมพ์	นางเบญจมาภรณ์ ชุมแสง ดร.ยงยุทธ วัฒนาไชย	นางธันด์พร ตรีบุตรดี	น.ส.ณัฐธนิชา กอมณี
พฤหัสบดี	นางมยุรา คุณคำ	นางวิมลวรรณ วงศ์ที ดร.ยงยุทธ วัฒนาไชย	นางเกษร ราชวังค์	นางพรรณณี หรุ่นโพธิ์	นางวรรณภา ยานู
ศุกร์	นางธาริณี เครือศิริ	นางวิภาดา จินามณี	นิภาพร นิยมแสง	นางยุพาพิน สายแหว	ดร.ยงยุทธ วัฒนาไชย

ทีม รพ.เด็ก สรรพสิทธิประสงค์

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นางนิภา ไกรเสวกวิสัย
2	นางเกศรา ศรีสำอางค์

ทีมแพทย์ที่ปรึกษาประจำวัน

ประจำวัน	ชื่อ - สกุล
จันทร์	นพ.พงษ์พัฒน์ พิมพ์สะ
อังคาร	นพ.ดุขฎี สกุลเวสสะ
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	นางสาววิชาญจน์ มาพิทักษ์ (ม.39) โทร.3129 , 3250
3	น.ส.ประภาพร หงษ์ตระกูล (กฎหมาย) โทร.1595 น.ส.รักษิณา พลรักษา น.ส.นงลักษณ์ คำภารัตน์

กรณีที่ติดต่อเวรรับเรื่องร้องทุกข์ประจำวันไม่ได้ ให้ติดต่อรายชื่อดังต่อไปนี้ เป็นลำดับต่อไป

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นายยงยุทธ วัฒนาไชย (โทร.3158)
2	นางยุพาพิน สายแหว (โทร.1199)
3	นางรุ่งฤดี ชินาวงศ์ (โทร.1312)
4	นางทัศนีย์ กลิ่นหอม (โทร.1242)

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

- 1.รับแจ้งกรณีเหตุการณ์อันอาจเป็นสาเหตุของการร้องเรียนหรือกรณีพิพาท
- 2.สอบถาม พูดคุยและใช้ทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อลดภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์อันอาจเป็นเหตุกรณีร้องเรียน
- 3.ศึกษาข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียน และให้ข้อมูล สร้างความเข้าใจให้คู่เจรจาได้ทราบ ยอมรับและพึงพอใจในการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น จนสามารถปิดประเด็นในระยะเวลาอันสั้น
- 4.กรณีไม่สามารถยุติข้อพิพาทหรือเหตุการณ์ได้ ให้รายงานตามขบวนการและวิธีปฏิบัติ กรณีมีอุปสรรคการณ์ที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ย 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. เตรียมเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
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 (ประจักษ์วัต/อำเภอ) กรณีประกันสังคม
5. สรุปร้องเรียนของโรงพยาบาลในแต่ละปี เพื่อนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งมีช่องทางร้องเรียน 8 ช่องทาง ดังนี้
 - 5.1) ร้องเรียนผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น (ตู้บ้านน้อย)
 - 5.2) ร้องเรียนผ่านทางผู้อำนวยการโรงพยาบาล
 - 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. เตรียมเอกสารสรุปร้องเรียน เพื่อนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (วันอังคารและวันศุกร์)
13. สรุปร้องเรียนประจำเดือนให้คณะกรรมการรับทราบ 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

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

จ.อุบลราชธานี



ข่าวประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

วิสัยทัศน์: สถาบันการแพทย์และการสาธารณสุขชั้นนำเลิศที่ได้มาตรฐาน

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

งานประชาสัมพันธ์ ก.บริหารทั่วไป ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก โทร.045-319288



นพ.มนตรีชัย วิวัฒน์สิทธิพงศ์
ผอ.รพ.สรรพสิทธิประสงค์

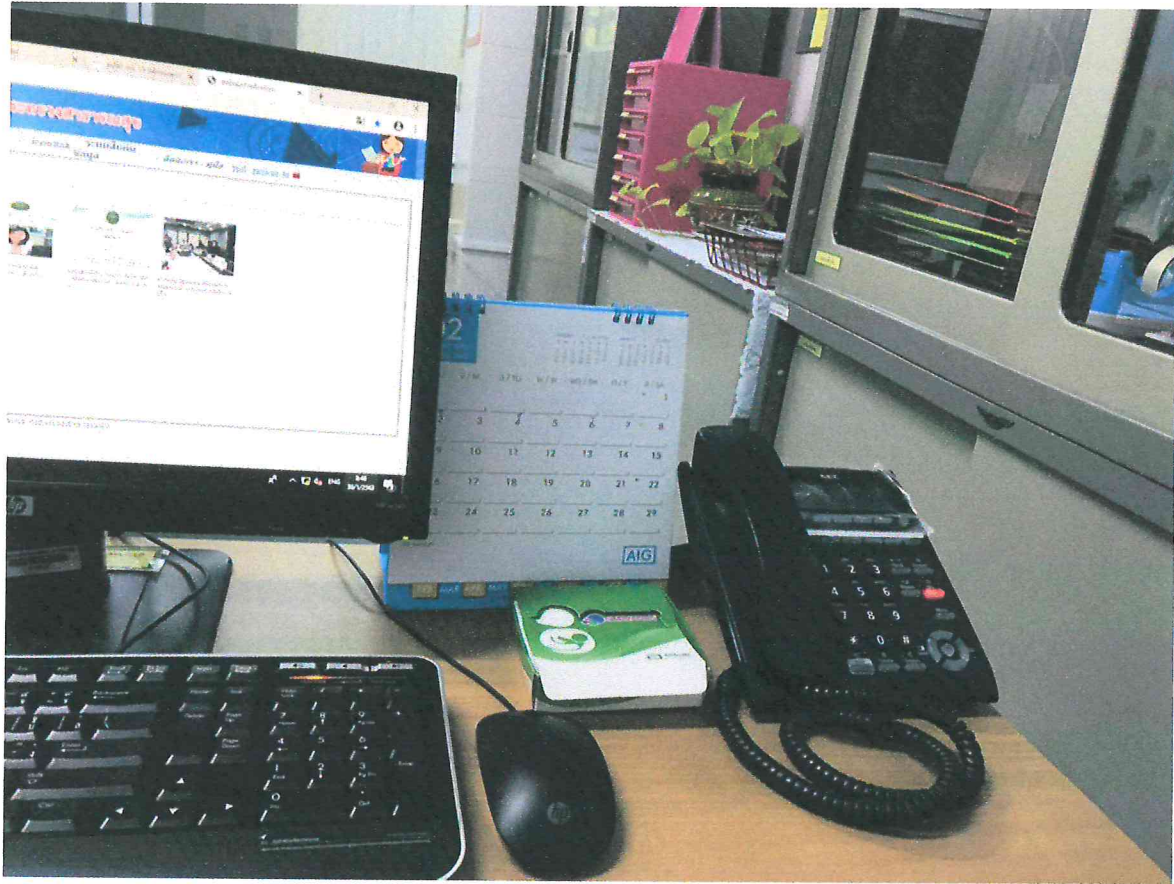


วันที่ 9 สิงหาคม 2562 นายแพทย์เจนฤทธิ์ วิตตะ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ คนที่ 1 ให้เกียรติเป็นประธานเปิดศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยได้รับเมตตา เจิมป้าย ประพรมน้ำพระพุทธรูปและรับถวายสังฆทานจากท่านพระครูสารธรรมปคุณ เจ้าอาวาสวัดกุดชุมถ.ในเมือง อ.เมือง จ. อุบลราชธานี เพื่อความเป็นสิริมงคล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

ข่าว/ภาพ สุทธิพงษ์ เกษเจริญคุณ



รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์



รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเพจของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

facebook.com/โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์-อุบลฯ-1410183435936319/

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลฯ

หน้าหลัก
โพสต์
วีวี
วิดีโอ
รูปภาพ
งานกิจกรรม
เกี่ยวกับ
ชุมชน
สร้างเพจ

ร่วมฉลองครบรอบ ๖๖ ปี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

จาก...ต้นกล้าสู่...ต้นไม้ใหญ่ ที่แข็งแรง และยั่งยืน ใบ...ป่าแห่งการเปลี่ยนแปลง

3 มิถุนายน 2563

8-10 มิถุนายน 2563

CHANCE FOR THE FUTURE

โพสต์

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลฯ 52 นาที

REMEMBER! SAVE W-U-H-A-N

WASH HANDS properly

USE MASK properly

HAVE TEMPERATURE checked regularly

AVOID large crowd

NEVER touch your face with unclean hands

3

3.5 จาก 5 คะแนน จากความคิดเห็นของผู้อื่น 76 คน

ชุมชน

เชิญเพื่อนของคุณ ให้กดถูกใจเพจนี้

14,637 คนถูกใจสิ่งนี้

15,147 คนติดตามเพจนี้

June Istar* และเพื่อนคนอื่น ๆ อีก 136 คนถูกใจเพจนี้

เกี่ยวกับ

122 ก สรรพสิทธิ์ ๓ ในเมื่อ 34000

045-319200

ส่งข้อความ

www.sunpasit.go.th

โรงพยาบาลสรรพสิทธิ...
1.4 หมื่นคนถูกใจสิ่งนี้ รวมถึง June Istar* และเพื่อน ๆ อีก 136 คนด้วย

1.4 หมื่นคนถูกใจสิ่งนี้ รวมถึง June Istar* และเพื่อน ๆ อีก 136 คนด้วย

sunpasit.go.th/F04_CONTACT.php


โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
Sunpasitthiprasong Hospital

หน้าแรก เกี่ยวกับเรา ข่าวสาร หน่วยงาน ITA ขบวนจรรยาบรรณ

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

เลขที่ 122 ถนนสรรพสิทธิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000

โทรศัพท์: 045-319200
แฟกซ์: 045-244973
อีเมลรับส่งหนังสือราชการ: saraban@sunpasit.go.th



ชื่อ

เบอร์โทรศัพท์หรืออีเมล สำหรับติดต่อกลับ

เรื่อง

ข้อความ

mail.sunpasit.go.th/#2

INTRANET สภ.รพ.ร. ระบบแจ้งการขาดงานและ... 2 ลงชื่อเข้าใช้งาน Mail... ระบบงานสภ.รพ.ร. 'สภ.รพ. ระบบงานสภ.รพ.ร.แจ้ง... :: เข้าสู่ระบบ สภ.รพ.ร. [REDACTED]

ซิมบรา saraban sunpasit

จดหมาย ผู้ติดต่อ ปฏิทิน งาน กระเป๋าเอกสาร การนัดหมายและ... ร้องเรียนการให้

ปิด ตอบกลับ ตอบกลับทั้งหมด ไปข้างหน้า เก็บถาวร ลบ สแปม การดำเนินการ

เรื่องเรียนการให้บริการศูนย์ [REDACTED] 1 ข้อความ

จาก: [REDACTED]
ถึง: saraban@sunpasit.go.th

3 ธันวาคม, 2024 5:54 PM

IMG_4411.jpeg (2.4 MB) [ดาวน์โหลด](#) | [ดูรูปหน้าจอ](#) | [ดาวน์โหลด](#)



ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (อีเมลล์กลางโรงพยาบาลฯ)

Email : saraban@sunpasit.go.th

รบกวนตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ด้วยค่ะ

ขอบคุณค่ะ

ช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น



ภาพการเปิดตัวรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ทุกวันจันทร์ เวลา 13.00 น.

