



## คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกาบัง  
ปีงบประมาณ 2566



[www.kabanghospital.go.th](http://www.kabanghospital.go.th)

## คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลกาบัง มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นนโยบายหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้รับการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์จึงมีความจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องตระหนักรู้และร่วมมือ

ทีมจึงได้มีการปรับปรุงคู่มือฉบับนี้ให้เป็นปัจจุบันและใช้สะดวกขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปในทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

คณะผู้จัดทำหวังว่าคู่มือเล่มนี้เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกคนในการปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี

คณะผู้จัดทำ

๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า	
๑	บทนำ	๔
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๕
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๖
๔	หลักเกณฑ์และการตอบสนองข้อร้องเรียน	๙
๕	ช่องทางผู้รับบริการภายนอกจะทำการร้องเรียน	๑๑
๖	แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน (Flow chart)	๑๓

## บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลกาบังจังหวัดยะลา มีระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ โรงพยาบาลกาบังจึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้มีเจ้าหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ต่าง ๆ

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกาบัง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลกาบัง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลกาบัง ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๒.การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

### ๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลกาบัง
- กำหนดสถานที่ จุ้ดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกาบัง (งานประกันสุขภาพ)
- กำหนดอำนาจหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกาบัง (งานประกันสุขภาพ)

พร้อมแจ้งบุคลากรทุกงานทราบ

### ๒ การบันทึกข้อร้องเรียน

- ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- การกรอกข้อมูลบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามข้อมูลส่วนตัว ประวัติการรักษา ลำดับเหตุการณ์ผู้รับบริการ ร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และประสานงานผู้ร้องเรียนต่อไป

### ๓ การจัดลำดับข้อร้องเรียน

(๑) ด้านคุณภาพบริการ ได้แก่

- ๑.๑ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
- ๑.๒ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด
- ๑.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ
- ๑.๔ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

(๒) เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป

- ๒.๑ การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ
- ๒.๒ ปรีกษา/ข้อเสนอแนะ
- ๒.๓ ขอความช่วยเหลือ
- ๒.๔ สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)
- ๒.๕ สิทธิ ๓ กองทุน

(๓) เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ

(๔) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุผู้เสียหายหรือหน่วยบริการ ซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)

### ๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### งานที่รับผิดชอบ

คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกาบัง  
คำสั่งโรงพยาบาลกาบัง  
ที่ ๑๙/๒๕๖๔  
เรื่อง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

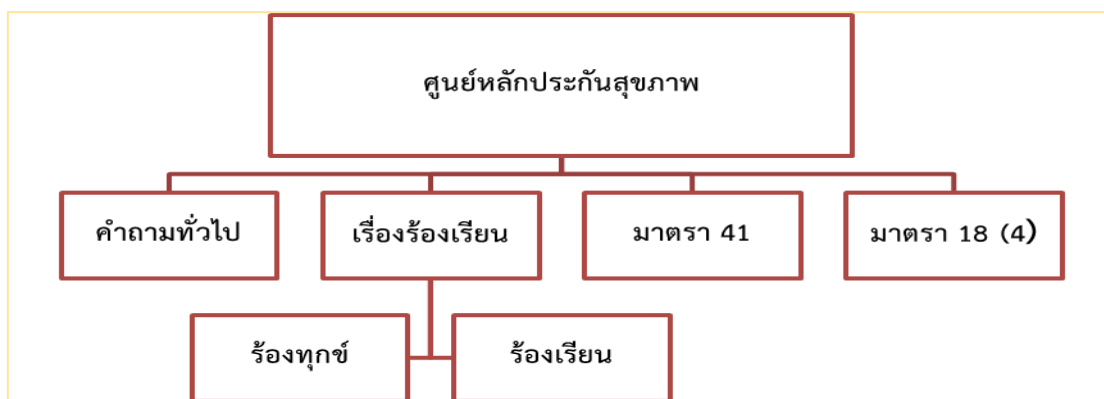
ด้วยปัจจุบันผู้รับบริการมีความคาดหวังถึงผลการให้บริการของโรงพยาบาล แต่บางครั้งอาจไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง เป็นผลให้เกิดข้อพิพาททางการแพทย์ด้านหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกาบัง จึงได้นำหลักแนวคิดในการจัดการข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธีโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้งโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้นโรงพยาบาลกาบัง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกาบัง ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อต่อไปนี้

๑. นายชำชูดิน ดายะ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาบัง	ประธาน
๒. นายวิศุทธิ์ ล่องเซง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวสาอิตา มะยิงอ	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๔. นางด่วนนุรหุสนีย์ รงโซ๊ะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวอรันตี มุสลิมานุกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวมาวดี รอฮีม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวสุไวย๊ะ สล่ำหมาด	นักจิตวิทยา	กรรมการ
๘. นางสาวนุรมา ชง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เลขานุการ

#### บทบาทหน้าที่

๑. ประธานประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามข้อร้องเรียน
๒. ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี
๓. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาการเยียวยาเบื้องต้น เช่น การจัดการของเยี่ยม บริการห้องพิเศษ และการร่วมทำบุญงานศพ เป็นต้น
๔. รายงานผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบเป็นระยะๆ และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย
๕. สรุปรายงานการไกล่เกลี่ย ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกเดือน และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ทุกเดือน
๖. ติดตามผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด



๑. เรื่องสอบถาม เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง

- การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธี สถานที่ หลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน วิธีการดำเนินการแก้ไขสิทธิย่อยต่างๆ รวมถึงเอกสารปลดสิทธิซ้ำซ้อน ข้าราชการประกันสังคม เป็นต้น
- สิทธิประโยชน์การรับบริการ เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความคุ้มครองและไม่ได้รับความคุ้มครอง ว่าโรคที่เป็นหรือยาที่ใช้สามารถใช้สิทธิได้หรือไม่ เป็นต้น
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการไปใช้บริการในกรณีต่างๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง เช่น การใช้บริการกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน กรณีประสบอุบัติเหตุ เข้ารับบริการที่หน่วยบริการอื่นจะต้องดำเนินการอย่างไร เป็นต้น
- ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ เป็นการติดต่อเพื่อขอตรวจสอบสิทธิต่างๆ ผ่านหน้า website เช่น ตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพ ตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการอนุมัติสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการลงทะเบียน เป็นต้น
- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการอื่น เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

๒. เรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ

๒.๑ เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.

๒๕๔๕ จำแนกเป็น

- หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัย แผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยา ให้ยาผิด
- ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับไม่ได้รับความสะดวกในการหน่วยบริการ ได้แก่ รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล
- ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บค่าบริการในหน่วยบริการ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลเพิ่ม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เลนส์ตา ถุงอุจจาระ ถุงปัสสาวะ เข็มฉีดยา
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธให้ใช้สิทธิ ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษากรณีเกินศักยภาพ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย

๒.๒ เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/ เรื่องขอความช่วยเหลือ อื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพ พศ. ๒๕๔๕ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

- การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ เป็นเรื่องที่ได้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก เกี่ยวกับการลงทะเบียน ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วแต่ยังไม่ได้รับ สิทธิ รายละเอียดหน้า website ผิด ถูกลงทะเบียนโดยพลการ เป็นต้น
- สิทธิไม่ตรงตามจริง(สิทธิซ้ำซ้อน) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสิทธิการรักษาปัจจุบันไม่ตรงตาม สิทธิที่ผู้รับบริการมีอยู่จริง ได้แก่ สิทธิซ้ำซ้อนข้าราชการ สิทธิซ้ำซ้อน ประกันสังคม สิทธิ คนไทยในต่างประเทศ เป็นต้น
- เรื่องอื่นๆ
  - ขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่ นอกเหนือจากสิทธิประกันสุขภาพ
  - ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการแก้ไข ปรับปรุงระบบหลักประกัน สุขภาพให้ดียิ่งขึ้น

๓.เรื่องการประสานส่งต่อผู้ป่วยในระบบหลักประกันสุขภาพ

๔.เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑\*\* เป็นเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

๕.เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่น เป็นเรื่องร้องเรียนจากการใช้สิทธิสวัสดิการอื่นของผู้มีสิทธิ นั้นๆ เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

หมายเหตุ\*\*

๑. การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา ๔๑)
  - เป็นการช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล โดยไม่มีการพิสูจน์ ถูกผิดโดยคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดสุรินทร์ เป็นผู้ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณา ก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ ทั้งนี้ ต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย
๒. การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อชดเชย กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา๑๘(๔) )
  - เริ่มมีการดำเนินงานเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๐ เป็นการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ทายาท ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข โดย คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินเพื่อ การชดเชยระดับเขตพื้นที่ เป็นผู้พิจารณา วินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณา ก็ มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้ ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย



#### ๔.หลักเกณฑ์และการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

##### การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

##### กรณีที่ ๑ คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

- ๑.๑ คณะกรรมการ RM ส่งข้อมูลการร้องเรียนให้ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ ลงทะเบียนคำร้อง
- ๑.๒ คณะกรรมการ RM ส่งข้อมูลให้ทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนหาแนวทางแก้ไข ระบุวันส่งกลับ ( ๓ วันสำหรับเรื่องด่วน และ ๑๕ วันสำหรับเรื่องทั่วไป)
- ๑.๓ ในกรณีที่รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลตามฟอร์ม แจ้งผู้ร้องเรียนว่าจะดำเนินการให้เร็วและจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หากประสงค์จะให้แจ้งให้ทราบ
- ๑.๔ หากเรื่องนั้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยงานใดๆหรือกรณีเร่งด่วน คณะกรรมการ CM นำเรื่องนั้นส่งให้ผู้อำนวยการสั่งการ
- ๑.๕ เมื่อหน่วยงานแก้ไขแล้วส่งข้อมูลกลับมาให้คณะกรรมการ RM ( ๓ วันสำหรับเรื่องด่วน และ ๑๕ วันสำหรับเรื่องทั่วไป)
- ๑.๖ คณะกรรมการ RM นำเสนอผู้อำนวยการลงความเห็นชอบ หากไม่เห็นชอบให้ดำเนินการจนแล้วเสร็จ
- ๑.๗ ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียนถึงผลการแก้ไขด้วยหนังสือราชการ (หากระบุชื่อ ที่อยู่) และประชาสัมพันธ์โดยการติดบอร์ด ข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียนของ รพ.และรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

##### กรณีที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ๒.๑ คณะกรรมการ RM รวบรวมข้อเสนอแนะและพิจารณาว่าสมควรให้หน่วยงาน/ทีม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไข
- ๒.๒ ฝ่าย/งานใดที่ดำเนินการเสร็จ ให้ส่งกลับที่ คณะกรรมการ PCF และศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ ส่งให้ผู้อำนวยการลงความเห็นชอบ พร้อมเก็บไว้เป็นหลักฐาน

##### กรณีที่ ๓ ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากสื่อสาธารณะ

- ๓.๑ Admin เขียนอุบัติการณ์รายงานความเสี่ยง
- ๓.๒ Admin รวบรวมข้อมูลเสนอ คณะกรรมการ RM
- ๓.๓ คณะกรรมการ RM และศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ พิจารณา ถิ่นกรองข้อเท็จจริงเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง และให้ฝ่าย/งานที่ได้รับสั่งการ ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน เสนอผู้อำนวยการภายใน ๓ วัน
- ๓.๔ ศูนย์บริการหลักประกันฯ/ศูนย์ร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการแก่สื่อสาธารณะที่มาของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ตามระเบียบราชการทันทีและหากสอบกลับถึงผู้ร้องเรียน ให้แจ้งตามแบบหนังสือราชการด้วย

##### กรณีที่ ๔ คำขอให้นำเสนอผู้อำนวยการโดย

- ๔.๑ คำชมจากช่องทางต่างๆเช่น ตู้แสดงความคิดเห็น/ เว็บไซต์ รพ./ จากการค้นหาของเจ้าหน้าที่/จาก social media คำชมจากสื่อมวลชน จดหมายหรือสื่ออื่นๆ
- ๔.๒ เสนอเมื่อพบหรือได้รับ
- ๔.๓ เมื่อผู้อำนวยการอนุญาตให้เผยแพร่คำชม ให้ทีม RM ดำเนินการเผยแพร่ต่อไปโดย ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์และประกาศรายชื่อในการประชุมเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

กรณีที่ ๕ บัตรสนเท่ห์

คณะกรรมการ RM พิจารณารวบรวมข้อมูล หาข้อบกพร่องหรือปัญหาที่อาจเกี่ยวข้องกับข้อความดังกล่าว  
เสนอผู้บริหาร เพื่อหาวิธีการป้องกันแก้ไข ความเสี่ยงที่อาจจะเกี่ยวข้องกับข้อความดังกล่าว

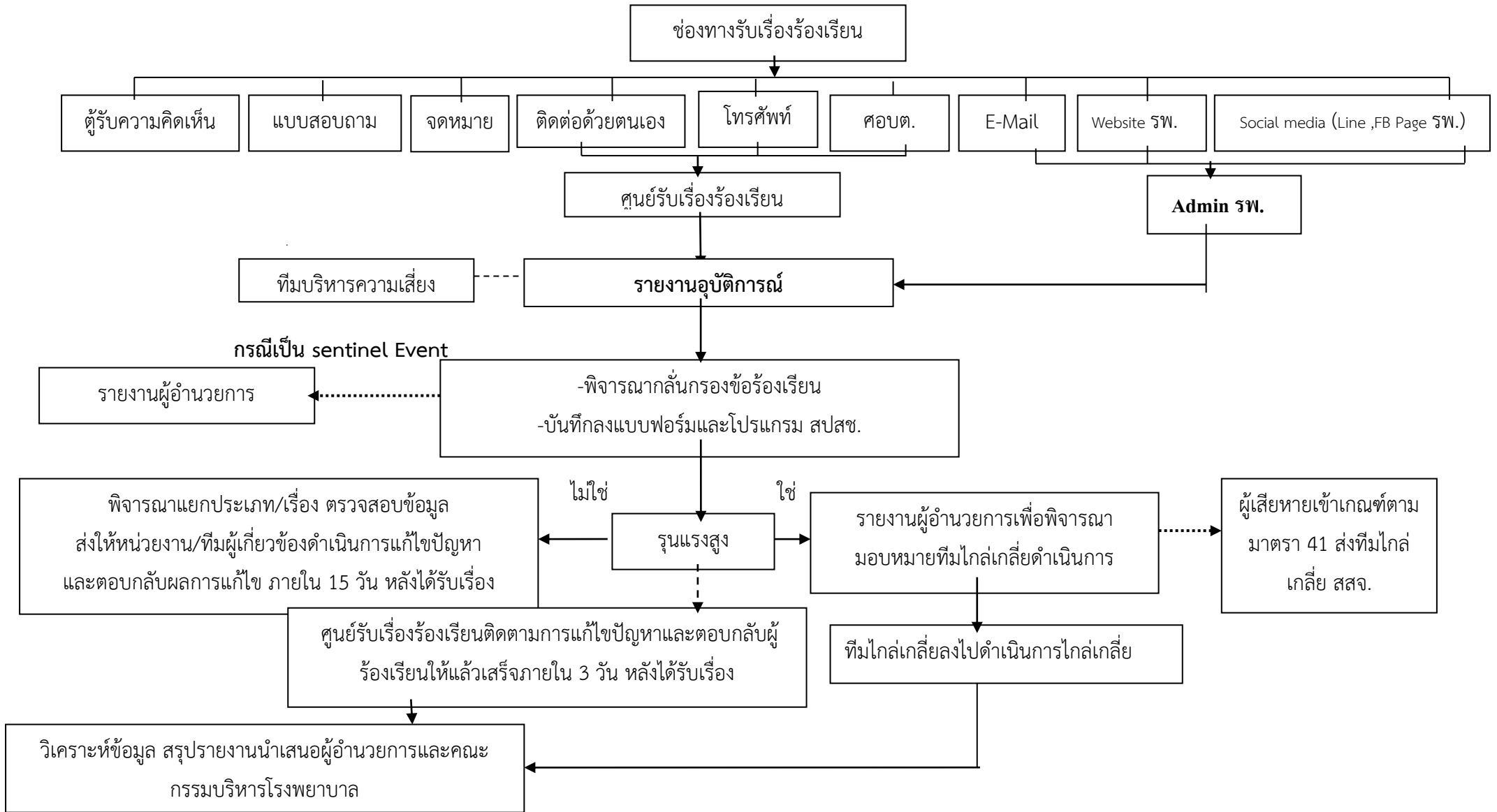
### ๕.ช่องทางผู้รับบริการภายนอกจะทำการร้องเรียน

มีช่องทางดังนี้

๑. ร้องเรียนโดยตรง ติดต่อด้วยตนเอง ณโรงพยาบาลกาบัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลกาบัง
๓. แบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ/จากการค้นหาของเจ้าหน้าที่
๔. social media /face book/E-mail/ page รพ /เว็บไซต์ [www.kabanghospital.go.th](http://www.kabanghospital.go.th)
๕. ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ๐๗๓ - ๒๓๙ ๓๒๓
๖. จากข้อร้องเรียนผ่านผู้ว่าฯ สสจ. ศอบต.
๗. ร้องเรียนผ่าน จดหมาย/ไปรษณีย์ โรงพยาบาลกาบัง ๒๐๕ ม. ต.กาบัง อ.กาบัง จ.ยะลา ๙๕๑๒



# แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกาบัง



ในเวลาราชการ

แนวทางปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งหรือวิธีการไกล่เกลี่ย

๑๔

ผู้ประสบเหตุการณ์แจ้งหัวหน้างาน/ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น  
ไม่สำเร็จและมีสัญญาณที่บ่งบอกการร้องเรียน

โทรหรือวิทย์ แจ้งทีมไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล  
รับเรื่อง / รับรายงานเหตุการณ์

ทีมไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริง/  
ดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

ยุติ

สำเร็จ

ไม่สำเร็จ

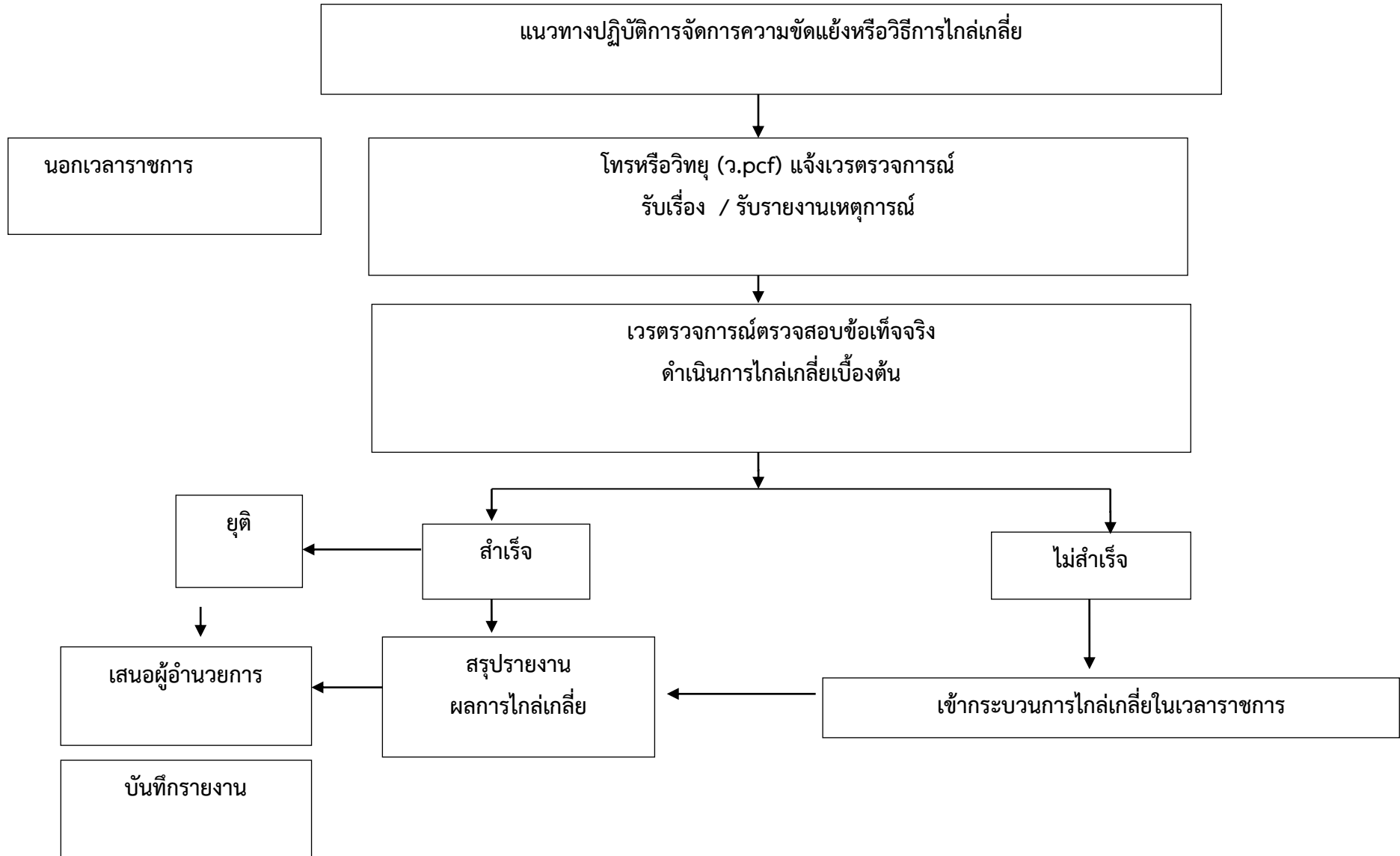
เสนอผู้อำนวยการ

บันทึกรายงาน

สรุปรายงาน  
ผลการไกล่เกลี่ย

เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย

ผู้ประสบเหตุการณ์แจ้งหัวหน้าเวร/ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น  
ไม่สำเร็จและมีสัญญาณที่บ่งบอกการร้องเรียน



แบบบันทึกข้อชมเชย/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุลผู้แจ้ง.....เบอร์โทรศัพท์.....

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ  ผู้รับบริการ ญาติ  
 ติดต่อราชการ  อื่นๆ.....

ประเด็นข้อชมเชย

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

ข้อเสนอแนะ

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

ประเด็นข้อร้องเรียน

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

หน่วยบริการที่ถูกชมเชย / ร้องเรียน.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อชมเชย/ร้องเรียน ทาง รพ. กาบังจะนำไปแก้ไขและพัฒนา



แบบบันทึกการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
โรงพยาบาลกาบัง

ลำดับที่.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.  
ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....นามสกุล.....อายุ.....ปี  
เกี่ยวข้องกับ  ผู้ใช้บริการ ญาติผู้ให้บริการ  อื่น ๆ.....  
อาชีพ.....เลขประจำตัวประชาชน ..... (ถ้ามี)  
อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี).....มือถือ.....

ช่องทางที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

- เดินทางด้วยตนเอง  จดหมาย  โทรศัพท์  โทรสาร  
 ผู้แสดงความคิดเห็น  E-mail  อื่นๆ

ผู้ป่วย (ผู้ให้บริการ) ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี  
อาชีพ.....เลขประจำตัวประชาชน .....  
อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี).....มือถือ.....  
สิทธิบัตรที่ใช้.....สถานพยาบาลประจำครอบครัว.....

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์/ร้องเรียน.....

ชื่อบุคคลที่ถูกร้องทุกข์/ร้องเรียน.....

บริการสอบถามข้อมูล

- การลงทะเบียนและการออกบัตร  
 สิทธิประโยชน์การรับบริการ  
 วิธีใช้บริการตามสิทธิ  
 การตรวจสอบสิทธิ  
 สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่น  
 อื่น ๆ

วิธีการแก้ไข/ให้บริการ.....

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

- บริการรับเรื่องร้องเรียน
- มาตรฐานการรักษาพยาบาล
  - ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร
  - ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ
  - ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

- บริการรับเรื่องร้องทุกข์
- การลงทะเบียนและการออกบัตร
  - สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)
  - อื่น ๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ)
  - ร้องทุกข์สิทธิสวัสดิการอื่น

วิธีการแก้ไข / ให้บริการ.....

.....

ส่วนที่ ๒ รายละเอียดเหตุการณ์

(ใคร?) .....

(ทำอะไร?) .....

.....

(ที่ไหน?).....

(อย่างไร?) .....

.....

(เมื่อไร?).....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

ส่วนที่ ๓ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

ไม่ได้ดำเนินการ เพราะ.....

อยู่ระหว่างดำเนินการ

หาข้อเท็จจริง วันที่.....เวลา.....

เสนอประธาน ฯ วันที่.....เวลา.....

เสนอผู้อำนวยการ ฯ วันที่.....เวลา.....

แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน วันที่.....เวลา.....

ยุติการแก้ปัญหา วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ

(.....)

...../...../.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
โรงพยาบาลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา

ชื่อหน่วยงาน: .....โรงพยาบาลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา.....

วัน/เดือน/ปี : .....๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖.....

หัวข้อ: .....เผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และช่องทางการร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท)  
ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐  
มาตรา ๙ (๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐ ต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ จึงขอ  
อนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และช่องทางการร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลกาบัง

Link ภายนอก: .....

หมายเหตุ:  
.....

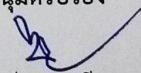
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวนุรมา ชง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
วันที่...๒๒...เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายกริยา อารีบุหงา)

ตำแหน่ง รักษาราชการแทนผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาบัง  
วันที่...๒๒... เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



( นายอิมรอน แสแลม )

ตำแหน่ง พนักงานบริการ

วันที่...๒๓...เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖