



โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (System Procedure)

เรื่อง การจัดการซื้อร้องเรียนและใกล้เคียงบริการทางการแพทย์

หมายเลขเอกสาร

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

จัดทำเมื่อ ตุลาคม 2563

แก้ไขครั้งที่ : 0

วันที่บังคับใช้ :

หน้า ที่ 1/

SP เรื่อง ระบบการจัดการซื้อร้องเรียนและใกล้เคียงบริการทางการแพทย์

จัดทำโดย	 (นางจิราภรณ์ ธนโกเศศ)	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)
ผู้ประสาน	 (นายณัฏฐ์คณิศ คงคาเพชร)	รองผู้อำนวยการด้านบริการ ทางการแพทย์
ผู้อนุมัติ	 (นพ.สมชาย เจนลาภวัฒน์กุล)	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

ฉบับที่หน่วยงาน.....

สำเนาเอกสาร

สำเนาที่	หน่วยงาน	สำเนาที่	หน่วยงาน
	1. กลุ่มบริหารงานทั่วไป	10.	กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว
	1.1 งานบุคลากรและสารบรรณ	10.1	งานคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
	1.2 งานการเงินและบัญชี	10.2	งานสุขาภิบาลป้องกันโรค
	1.3 งานพัสดุ	10.3	งานคลินิกควบคุมโรค
	1.4 งานซ่อมบำรุง	10.4	งานสุขภาพชุมชน
	1.5 งานยานพาหนะ	11.	กลุ่มการพยาบาล
	1.6 งานซักฟอก	11.1	งานผู้ป่วยนอก
	1.7 งานอาคารสถานที่ (สวน และ บ่อบำบัด)	11.2	งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน
	1.8 งานรักษาความปลอดภัย	11.3	งานห้องคลอด
	2. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ (Lab)	11.4	งานห้องผ่าตัด
	3. งานทันตกรรม	11.5	งานผู้ป่วยในหญิง
	4. กลุ่มงานเภสัชกรรม	11.6	งานผู้ป่วยในชาย
	5. กลุ่มบริการทางการแพทย์ (องค์กรแพทย์)	11.7	งานตึกพิเศษ
	6. งานโภชนศาสตร์	11.8	งานจ่ายกลาง
	7. งานรังสีการแพทย์ (เอกซเรย์)	11.9	งานพัฒนาคุณภาพ



โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (System Procedure)

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์

หมายเลขเอกสาร

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

จัดทำเมื่อ ตุลาคม 2563

แก้ไขครั้งที่ : 0

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที 2/

8. งานเวชกรรมฟื้นฟู (กายภาพบำบัด)	12. งานแพทย์แผนไทย
9. กลุ่มงานประกันและยุทธศาสตร์	12.1 งานฝังเข็ม
9.1 งานยุทธศาสตร์	
9.2 งานเวชสถิติและเวชระเบียน	

วัตถุประสงค์ Purpose

- เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสนในการจัดการกรณีเกิดเหตุร้องเรียน ฟ้องร้อง หรือข้อพิพาทจากการให้บริการ
- เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และการดำเนินงานตามนโยบายหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ขอบเขต : ครอบคลุมทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

นิยาม / คำจำกัดความ :

- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน / ข้อพิพาทจากการให้บริการที่มีภาระบุดตัวผู้ร้อง รวมถึงเหตุที่นำไปสู่การฟ้องร้อง จากทุกช่องทาง ทางวาจา , ผู้รับเรื่องร้องเรียน , ทางโทรศัพท์ , สื่อสังคมออนไลน์ , จากการประชุม ภาคส่วนต่างๆ , ศูนย์ดำรงธรรม ฯ และหน่วยงานต่างๆ
 1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวม กรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาสัมพันธ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ
 2. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของระบบงาน ความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
 3. ข้อร้องเรียนอื่นๆ หรือ ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึงข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- บัตรสนเทห์ หมายถึงข้อร้องเรียนที่ไม่มีภาระบุดตัวผู้ร้อง
- ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อเสนอแนะเชิงบวก
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกำแพงแสน



โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (System Procedure)

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและใกล้เคียงบริการทางการแพทย์

หมายเลขเอกสาร

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

จัดทำเมื่อ ตุลาคม 2563

แก้ไขครั้งที่ : 0

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ 3/

○ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. การแจ้งเรื่องด้วยตนเอง (ผู้ร้อง) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.กำแพงแสน
2. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๒๘๑๖๘๖-๗ ต่อ ๕๐๐๑, ๕๐๐๒
3. ทางคู่มือรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
4. ทางหนังสือจากหน่วยงานต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรม, สปสช., สายด่วน 1111, 1130
5. ทางสื่อสารออนไลน์

● หน้าที่ความรับผิดชอบ :

1. บุคลากรโรงพยาบาล รับทราบเรื่องหรือเหตุร้องเรียน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
2. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงบันทึกข้อมูลและประสานผู้เกี่ยวข้องในการจัดการ
3. หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้ากลุ่มงานฯ และ ทีมงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดการตามประเด็นการร้องเรียน
4. คณะกรรมการใกล้เคียง ดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท กรณีมีเหตุฟ้องร้อง ร้องเรียนระดับรุนแรง
5. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องฯ แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 30 วัน
6. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องฯ สรุปผลและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน

● อุปกรณ์/เครื่องมือ : แบบรับเรื่องร้องเรียน , คู่มือรับเรื่องร้องเรียน , โทรศัพท์ , คอมพิวเตอร์

● ขั้นตอนวิธีปฏิบัติ Process (ระบุ ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร)

1. บุคลากรโรงพยาบาลรับแจ้ง หรือรับทราบการร้องเรียน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
2. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบคู่มือรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ ทุกวันราชการ ลงบันทึกข้อมูล /พิจารณาประเด็นการร้องและระดับความรุนแรง กรณีเหตุร้องเรียนรุนแรง จะต้องรายงานให้ผู้บัญชาการ รพ. ทราบทันที กรณีมีการร้องผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ (FB)ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึก ข้อร้องเรียนเข้าระบบภายใน 1 วัน
3. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งประสานหัวหน้างาน / หัวหน้ากลุ่มงาน / ทีมงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ สอบหาสาเหตุ และพิจารณาจัดการแก้ไข และแจ้งกลับผู้รับผิดชอบภายใน 2 วันทำการ
4. กรณีเป็นเหตุรุนแรง เสียงต่อการฟ้องร้อง ร้องเรียน แจ้งทีมใกล้เคียงดำเนินการใกล้เคียงเบื้องต้น
5. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตอบกลับผู้ร้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน 30 วัน
6. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุปผลและรายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.ทุกเดือนในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหาร

● ตัวชี้วัด (Performance)

1. อัตราการตอบกลับข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด > 90%
2. อัตราการยุติปัญหาจากเหตุร้องเรียนรุนแรง มากกว่า 95%



โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (System Procedure)

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์

หมายเลขเอกสาร

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

จัดทำเมื่อ ตุลาคม 2563

แก้ไขครั้งที่ : 0

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ 4/

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
บุคลากร	รับเรื่องร้องเรียน	เปิดรับจากช่องทางรับเรื่องทุกช่องทาง	ทุกวัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ	บันทึกข้อมูล,คัดแยกประเด็นและจัดระดับความรุนแรง	การแยกประเภทและความรุนแรง	1 วัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ	ระดับรุนแรง / เสี่ยงต่อการฟ้องร้อง	ความทันเวลา	ภายใน 24 ชม.
	รายงานผู้บริหาร ฯ /ทีมไกล่เกลี่ย		
ทนง. / ทนภ. / ทีมนำ	ดำเนินการไกล่เกลี่ย		3 วัน
	ดำเนินการสอบและจัดการ		
	แจ้งผลการดำเนินการ		15 วัน
	ยุติได้		30 วัน
	ไม่ได้		
	ตอบกลับผู้ร้อง		
	แจ้งผู้ควบคุมและประสานงานระดับจังหวัด		

จุดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (System Procedure)

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์

หมายเลขเอกสาร

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

จัดทำเมื่อ ตุลาคม 2563

แก้ไขครั้งที่ : 0

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ 5/

1. อาคารผู้ป่วยนอก บริเวณทางขึ้นตึกผู้ป่วยนอก (ตู้เขียว)
2. อาคารผู้ป่วยนอก หน้าห้องคลอด (ตู้หมายเลข 10)
3. อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น 2 ฝ่ายบริหาร (ตู้หมายเลข 12)
4. อาคารกลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว บริเวณหน้าห้องงานยุทธศาสตร์ (ตู้หมายเลข 11)
5. อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ บริเวณหน้าคลินิกออโรโธและงานกายภาพ (ตู้หมายเลข 8)
6. อาคารหลวงปู่หลิว หน้าคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ตู้หมายเลข 9)
7. อาคารผู้ป่วยใน ชั้น 1 - 7 ตู้หมายเลข 1-7

● เอกสารแนบท้าย : แบบร้องเรียน/ชมเชย/เสนอแนะ

แบบร้องเรียน /ชมเชย/เสนอแนะ

สำหรับผู้ร้องเรียน/ชมเชย /เสนอแนะ

ชื่อ สกุล ผู้แจ้ง.....เบอร์โทรศัพท์.....ที่อยู่.....

ช่องทางตนเอง... ..จดหมาย โทรศัพท์ อื่นๆ.....

รายละเอียด / ข้อเสนอแนะ / การพัฒนา.....

.....

.....

.....

.....

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพ เลขที่รับ.....ผู้รับเรื่อง.....วันที่รับเรื่อง.....

การดำเนินการต่อ.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลกำแพงแสน ๔๗ หมู่ ๔ อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม ๗๓๑๔๐
ที่ นธ ๐๐๓๒.๕/๑๑/๖ ๑๙๙๘ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มงานการพยาบาล ได้รับมอบหมายภารกิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลกำแพงแสน

๒. ข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังนี้
๒.๑ ทบทวนและเสนอจัดทำคำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.๒ ทบทวนและจัดทำแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.๓ ได้มีประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน เพื่อดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ร่วมประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข

๒.๔ รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลประจำเดือน และสรุปข้อมูลในรอบ ๖ เดือน ตามเอกสารแนบ

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางจิราภรณ์ ชนโกเศศ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

ขอคิดเห็น..... เนืองวรรณ

(นายสมชาย เจนลาภวัฒน์กุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

ที่ นธ 0032.5/ว. 504



โรงพยาบาลกำแพงแสน
47 หมู่ 4 ตำบลกำแพงแสน
อำเภอกำแพงแสน
จังหวัดนครปฐม 73140

19 มีนาคม 2564

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครปฐม, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง, สาธารณสุขอำเภอทุกแห่งและ
หัวหน้าส่วนราชการทุกแห่ง

ด้วยโรงพยาบาลกำแพงแสน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ การทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งการปฏิบัติและละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบนั้น เพื่อให้การ ดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกำแพงแสนเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เป็นการ ส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน โรงพยาบาลกำแพงแสนจึงได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนดังนี้

1. เว็บไซต์โรงพยาบาลกำแพงแสน (www.11297hospital.com)
 2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ จุดบริการต่างๆในโรงพยาบาลกำแพงแสน
 3. ทางโทรศัพท์หมายเลข 034 281686-7 ต่อ 5001-5003 โทรสาร 034 281686 ต่อ 160
 4. ทางไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน ที่อยู่ 47 หมู่ 4 ตำบลกำแพงแสน อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม 73140
 5. ร้องเรียนด้วยตนเอง เข้าพบหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หรือ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการทาง การแพทย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และหรือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ได้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมชาย เจนสภาวัฒน์กุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

กลุ่มการพยาบาล(งานพัฒนาคุณภาพ)

โทร. 0 34281686 ต่อ 5003 โทรสาร 0 34281686 ต่อ 160

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงแสน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่องร้องเรียน	กลุ่มเป้าหมาย	มาตรการควบคุม	จำนวนร้องเรียน (เรื่อง)	การจัดการและแก้ไข
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน	๑. ประกาศเจตนาธรรมต่อการจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อปลูกจิตสำนึก สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ร่วมประพฤติปฏิบัติ ตามมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข ๒. วางระบบติดตามกำกับควบคุมภายใน	0	ติดตามควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน
พฤติกรรมการบริการของบุคลากร	บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน	๑. ประกาศนโยบายพฤติกรรมบริการที่ดีสำหรับบุคลากรให้รับทราบและถือปฏิบัติ ๒. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกการบริการที่ดี ๓. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับบุคลากร	๑๑	๑. ควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ๒. กำกับติดตามกรณีมีเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งต่อผู้ร้องเรียน
ระบบบริการ	ระบบบริการทุกหน่วยงาน	๑. ทบทวนระบบบริการของแต่ละหน่วยงานและปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ ๒. ให้จัดทำผังขั้นตอนบริการ ติดประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๗	๑. แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการ ทบทวนและปรับปรุงตามประเด็นการร้องเรียน

