



คำสั่งโรงพยาบาลนาคู

ที่ ๕๗ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยสันติวิธี

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางการแพทย์โดยสันติวิธี เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการ คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยและชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นต้องใช้แนวทางการประนีประนอม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามแนวทาง โรงพยาบาลนาคู จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการแพทย์และสาธารณสุข ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายเพชร เครือชัย	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางทิพวรรณ กองกาย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางสาวรัตนสุตา จิตรระวัง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางบุษดี ชันมะจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสุนันทา คำเพชรดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวนณธกร คำพิลา	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๗. นางอังครศ บุตรศรีรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางจินดา ชมภูวิเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๙. นางดวงกมล ศิลาแยง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเสนอมา
๓. รายงานผลการดำเนินงานให้ทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลรับทราบ
๔. การไกล่เกลี่ยมีหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์ภายใน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจของทุกฝ่าย
๕. สนับสนุนการทำงานของคณะทำงานระดับจังหวัด

ทั้งนี้ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

(นายเพชร เครือชัย)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู



ประกาศโรงพยาบาลนาคู
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

โรงพยาบาลนาคู มุ่งเน้นที่จะพัฒนาด้านต่างทั้งในส่วนของการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน บริหารงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนา ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับ ประโยชน์สูงสุด สามารถรับบริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน รวมทั้งให้เกิดความเชื่อมั่นแก่โรงพยาบาลนาคู แต่ทั้งนี้การเข้ามารับบริการของประชาชนบางราย อาจมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับการรับบริการซึ่งอาจทำ ให้มีความประสงค์จะร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ ดังนั้นเพื่อให้การบริหารระบบราชการของโรงพยาบาลเป็นไป ด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความ เดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลการไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของทางราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลนาคู จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในทุกกรณี ที่มีการร้องเรียนจะเก็บ รักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและความเดือดร้อน จากการร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาคู เลขที่ ๓๑๙ หมู่ ๙ ตำบลนาคู อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์ ๐๔๓-๑๒๓๘๙๓ ต่อ ๑๐๗
๕. โทรสาร ๐๔๓-๑๒๖๘๙๒

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็นทุกกรณีจะถูกเก็บเป็นความลับซึ่งจะ ได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ลงชื่อ

(นายเพชร เครือชัย)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์
โทร. ๐๔๓-๑๒๖๙๒๐ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร. ๐๔๓-๑๒๖๘๙๒

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลนาคูเพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนาคูใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนาคูมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลนาคู
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่า เสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลนาคู

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลนาคูจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ
 - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ

บริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน ทำการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนาคู โทรศัพท์ ๐๔๓-๑๒๖๙๒๐ ต่อ๑๐๕

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไปเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลนาคู จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วันทำการ - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนาคู โทรศัพท์ ๐๔๓-๑๒๓๘๙๓

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๑ โรงพยาบาลนาคู เลขที่ ๓๑๙ หมู่ ๙ ตำบลนาคู อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือ บุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระองค์กรมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดใน ลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่ หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน บริษัท/ห้างร้านต่าง ๆ

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน

โรงพยาบาลนาคูผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การ

ให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง

ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ จดหมาย/ ตู้รับข้อร้องเรียน /Face Book

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอ านาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๔๓-๑๒๓๘๙๓ ต่อ ๑๐๗
- ๕) โทรสาร ๐๔๓-๑๒๖๘๙๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ โทร. ๐๔๓-๑๒๖๙๒๐

ที่ กส ๐๐๓๒.๓๐๑/...๑๓๕

ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู

ด้วยคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลนาคู ขอส่งรายงานสรุปผลการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามรายการเอกสารแนบท้ายนี้

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง(ไม่มี)
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมแนวทาง
แก้ไข รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจินดา ชมพูวิเศษ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ

- nm ✓

(นายเพชร เครือชัย)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ โทร ๐๔๓-๑๒๖๙๒๐

ที่ กส ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๑๓๓

วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลนาคู ครั้งที่๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู

ตามที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลนาคู เก็บข้อมูลสำคัญด้านการพยาบาล ตาม ๗๓ ข้อมูล และมีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานผู้ป่วยนอก (OP voice) และงานผู้ป่วยใน(IP voice) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ ในช่วงเดือน มกราคม ๒๕๖๓ นั้น จึงขอรายงานผลการประเมินพึงพอใจ ตามสิ่งที่แนบมาด้วยท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(นางทิพวรรณ กองกาย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

-ทราบ / ตกลง / ประชุม

๒๔ กพ ๖๓

แจ้งงาน. ER / OPD / IPD / งานให้คำปรึกษา / ENV / เภสัช / อวรักษ์แพท

๒๐ กพ ๖๓

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลนาคู ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ครั้งที่ ๑ เดือน มกราคม ๒๕๖๓

๑.งานผู้ป่วยนอก (OP Voice)

-จำนวนชุดตัวอย่าง ๓๐ ชุด ความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๒๓

คำชื่นชม

๑.บริการดี ไม่ต้องปรับเปลี่ยน

๒.พยาบาลบริการดี

๓.บริการดีทุกอย่างแล้ว

ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการเสนอ

๑.ด้านสถานที่

-ที่จอดรถรถยนต์ไม่เพียงพอ ✓

-เก้าอี้ไม่เพียงพอเวลาคนไข้เยอะ เช่น วันเบาหวาน วันความดัน ✗

-ห้องน้ำมีกลิ่น ✗

-อยากได้ห้องให้ความรู้เกี่ยวกับห้องพยาบาล ✓

-หาห้องนักโภชนาการ (ไม่มีป้าย) ✓

๒.ระบบบริการ/เครื่องมือ ✓

-จุดคัดกรองควรแยกผู้ป่วยหนักเบา ✗

-รอรับบริการนาน คนไข้เยอะ ✓

-ห้องยาจัดยาไม่ครบวันนัด ✗

-เครื่องมือแพทย์มีน้อย ✓

๓.บุคลากร

-ขอแพทย์และห้องตรวจเพิ่ม ✓

-อยากได้พยาบาลมากกว่านี้ ✓

๔. พฤติกรรมบริการ

- พนักงานเปลพูดจาไม่สุภาพ ×
- พนักงานเปลพูดไม่เพราะ ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ×
- คนไข้มาห้องฉุกเฉินฉีดยาแล้วนอนพัก เห็นเจ้าหน้าที่คุยกันตั้งราคาควรปรับปรุง ×
- เภสัชกรผู้ขายพูดไม่เพราะ ×
- ควรปรับปรุงบุคลากรของท่าน

๒. งานผู้ป่วยใน (IP Voice)

-จำนวนชุดตัวอย่าง ๕๐ ชุด ความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๒๔

คำชื่นชม

๑. สถานที่/ห้องสะอาด

๒. อากาศถ่ายเทดี/โล่ง

ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการเสนอ

๑. ด้านสถานที่

-ห้องน้ำคนไข้ไม่ค่อยไหล/ไหลค่อย ×

-ห้องพิเศษ๒ ห้องน้ำใช้ไม่ได้ ✓

-ไม่มีราวตากผ้าให้คนไข้และญาติ ✓

-ไม่มีที่ล้างจานสำหรับญาติ ×

-ยุ่งเยอะมาก

-อยากให้มีพัดลมประจำทุกเตียง

๒. ระบบบริการ/เครื่องมือ

-อยากห้องเพิ่มห้องพิเศษ

-ข้าวได้น้อยไม่พอกิน (อาหารพอ)

-เครื่องมือแพทย์มีน้อย

๓. บุคลากร

-

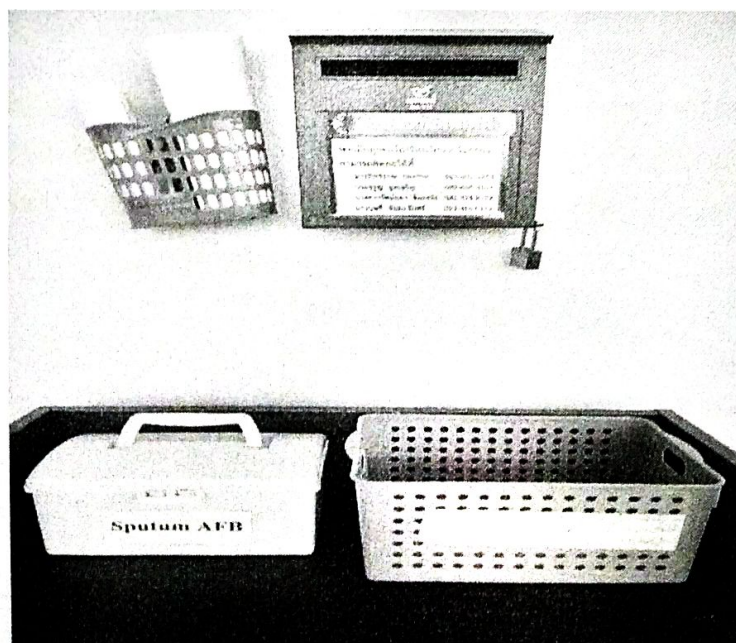
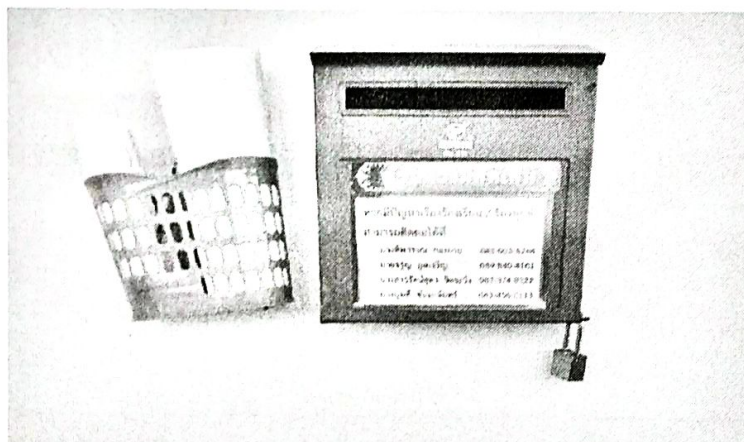
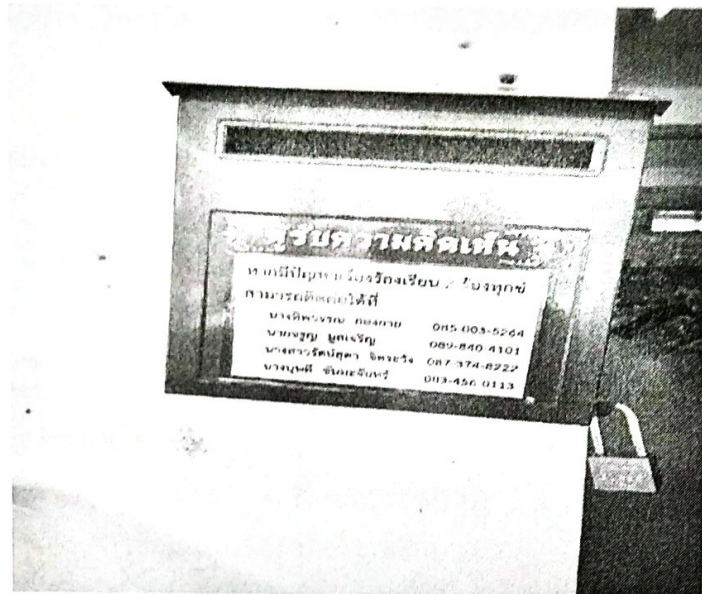
๔. พฤติกรรมบริการ

- หมอไม่แนะนำคนไข้เกี่ยวกับโรค

- อยากได้คำแนะนำเกี่ยวกับการส่งต่อ

- ฝากบอก จนท. ห้องฉุกเฉิน พุดจาไม่น่าฟัง/พุดเสียงดัง

ภาพประกอบจุดรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
โรงพยาบาลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : ตามเอกสารที่แนบ

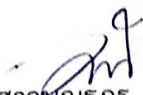
- คู่มือปฏิบัติรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลนาคู

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวนตพร คำพิลา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเพชร เครือชัย)

ตำแหน่ง รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการรพ.นาคู

วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพิชิต บุญหลัง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓