



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลนครพิงค์  
อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์ ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์โดยกระบวนการและวิธีดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็วและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลนครพิงค์ให้ความสำคัญในการรับฟัง ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียน วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน จะแบ่งแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
-ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
-คณะทำงาน	๓
-ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
Work Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนทาง Web site	๔
WORK Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน ทางไปรษณีย์ หรือจดหมาย	๕
Flow การเก็บข้อมูลผู้รับข้อร้องเรียน	๖
แผนผัง ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘
แนวทางในการกำกับติดตาม(ติดตามและประเมินผล	๙
ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๙
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
แนวทางในการกำกับติดตาม	๑๑
คำนิยาม	๑๑
ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
ระดับความรุนแรง ความเสี่ยง Clinical	๑๓
ระดับความรุนแรง ความเสี่ยง Non Clinical	๑๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๑๔
ช่องทางการติดต่อ/ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/การตอบกลับ	๑๔
การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	๑๕
Flow chart ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๖
Work flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน ทาง Web site	๑๗
Work flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน ทางไปรษณีย์ หรือจดหมาย	๑๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๙
การตอบกลับข้อร้องเรียน	๑๙
ประเด็นที่รับข้อร้องเรียน	๑๙
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๑๙
มาตรฐานงาน	๒๐

เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒๐
การติดตามและประเมินผล	๒๐
บันทึกข้อความ	๒๑
แบบตอบกลับแนวทางการปรับปรุง แก้ไข	๒๒
รายงานเรื่องร้องเรื่องทางเว็บไซต์	๒๓
แบบบันทึกการรับ และแก้ไขข้อร้องเรียน งานประกันสุขภาพ	๒๔
แบบเสนอความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๕
ใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์/ความเสี่ยง	๒๖

## ความเป็นมา/หลักการและเหตุผล/กระบวนการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

### หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลนครพิงค์ เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ รวมทั้งมุ่งเน้นในบุคลากรโรงพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โรงพยาบาลนครพิงค์ ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การดำเนินการ ได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award : (PMQA) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมเรียกว่า การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นโรงพยาบาลนครพิงค์จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของในโรงพยาบาลนครพิงค์มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนมีแนวทางปฏิบัติและสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award :PMQA และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(ITA)
๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลนครพิงค์
๔. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความเห็นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่างๆ มีกระบวนการที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส
๕. กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับในการแจ้งข้อร้องเรียน เพื่อปกป้อง ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนให้สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ตนเป็นกังวลได้อย่างมั่นใจ
๖. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ขอบเขต

๑. การบันทึกข้อร้องเรียน
๒. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนจากช่องทาง
๓. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง
๔. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล
๕. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารรับทราบ

## สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลนครพิงค์ ๑๕๙ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐ โทร. ๐๕๓. ๙๙๙๒๐๐

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และเบาะแสการทุจริตการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒. การจัดการข้อร้องเรียน

๓. ลงทะเบียนข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๔. ประสานหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

๕. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนทางช่องทาง

## ผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่

๑. บริการรับเรื่องร้องเรียน

๒. ลงข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน

๓. ประสานงานขอข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

๕. ประสานติดต่อผู้รับบริการที่ส่งเรื่องร้องเรียน

## บุคคลที่เกี่ยวข้อง

๑. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower)

๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report receiver)

๓. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ( Case Coordinator)

๔. ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report)

๕. ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant)

๖. กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee)

## คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนมีหน้าที่

๑. วางแผน/กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชี้แจงของโรงพยาบาลนครพิงค์ ให้ครอบคลุม

๒. ดำเนินการวิเคราะห์รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชี้แจง

๓. ติดตามและประเมินผลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชี้แจง

๔. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/คำชี้แจง

๕. รวบรวมข้อมูลข้อเสนอผู้บริหาร

## หน้าที่ของผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ลงข้อมูลเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ พร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ

## กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลนครพิงค์

### ๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีทั่วไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๒. คณะทำงาน

๒.๑ คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงชม โรงพยาบาลนครพิงค์  
ตามคำสั่งโรงพยาบาลนครพิงค์ ที่ ๔๗ / ๒๕๖๓

๒.๒ คณะกรรมการใกล้เคียง ตามคำสั่งโรงพยาบาล ที่ ๑๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

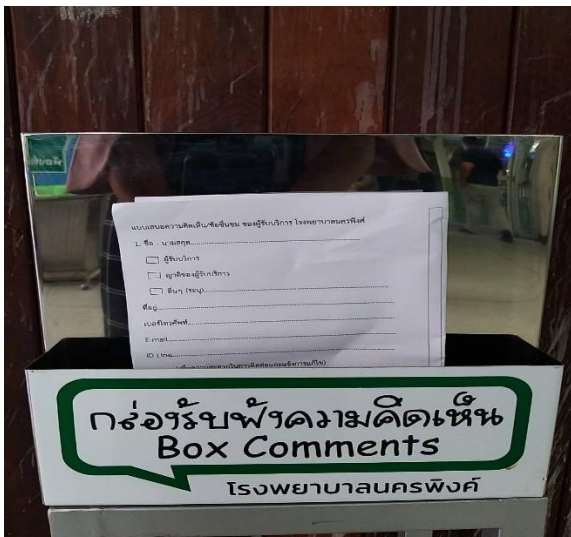
### ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลนครพิงค์

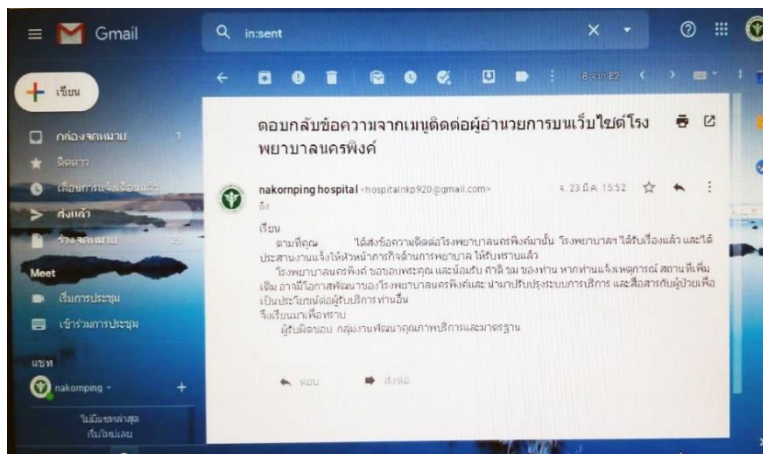
๓.๒ ผ่านทางโทรสารโรงพยาบาลนครพิงค์

๓.๓ ผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลนครพิงค์ ๑๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่  
๕๐๑๘๐

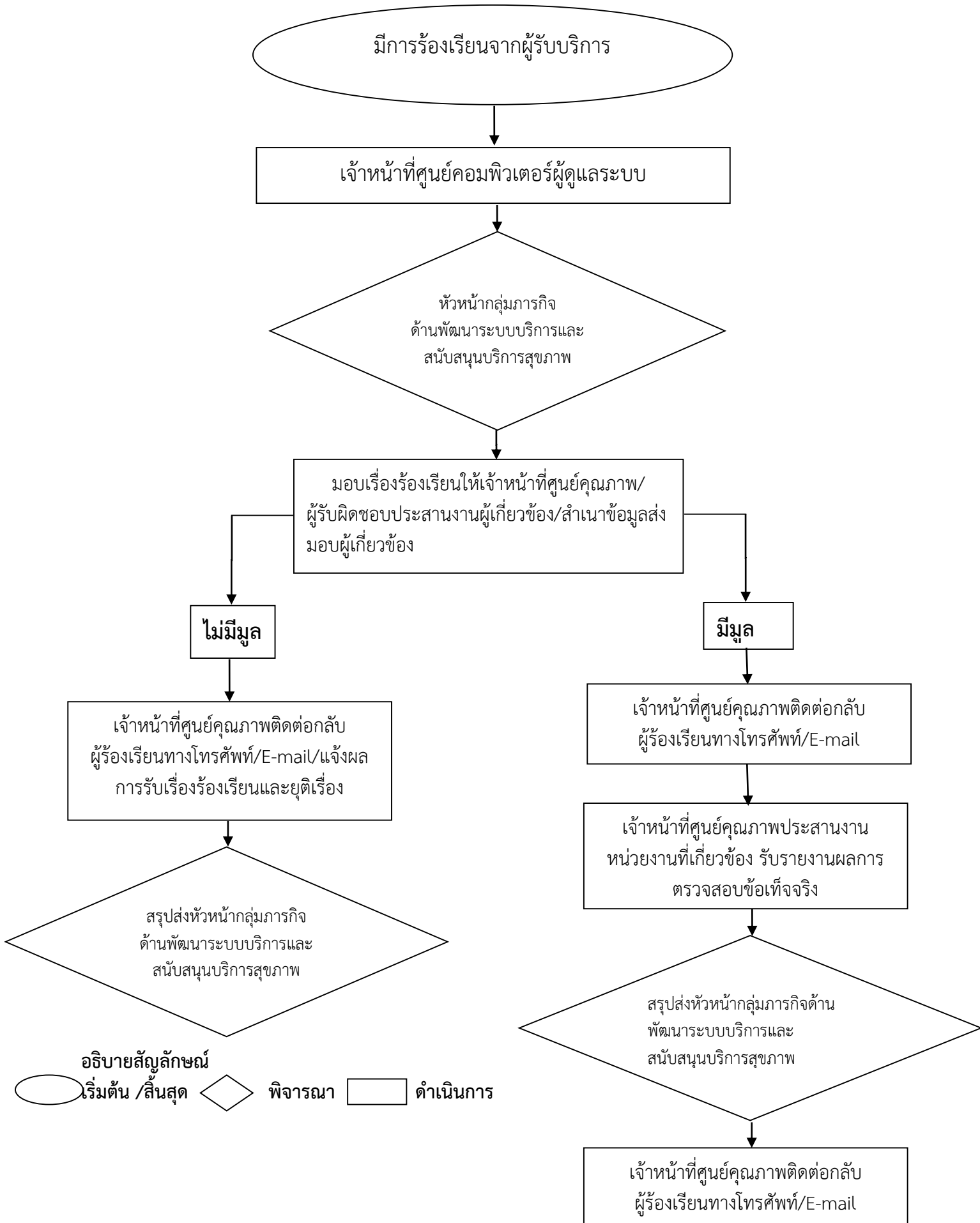
๓.๔ ผ่านตู้รับความคิดเห็นภายในโรงพยาบาลนครพิงค์



๓.๕ ผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน

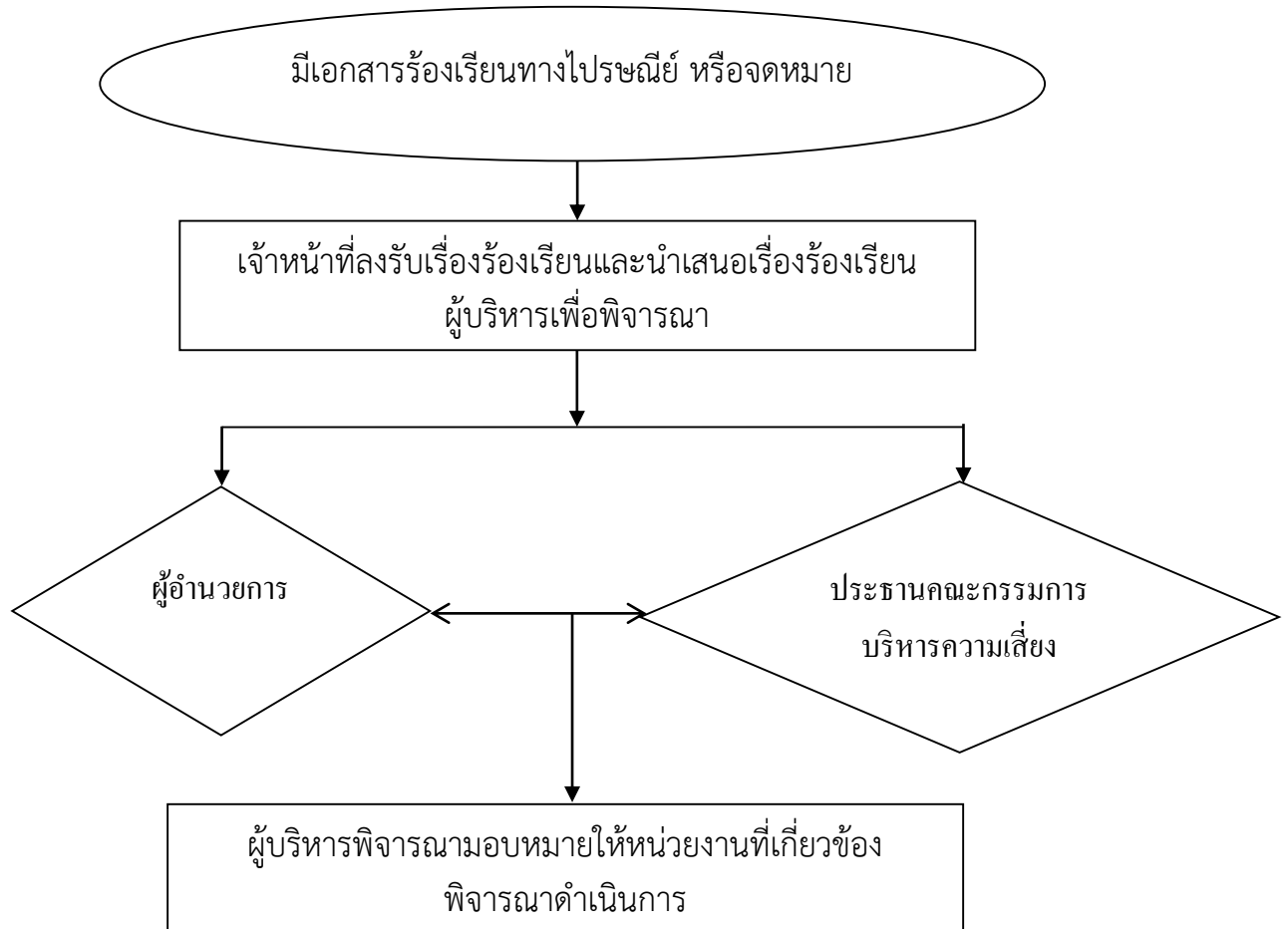


## Work Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนทาง Web site








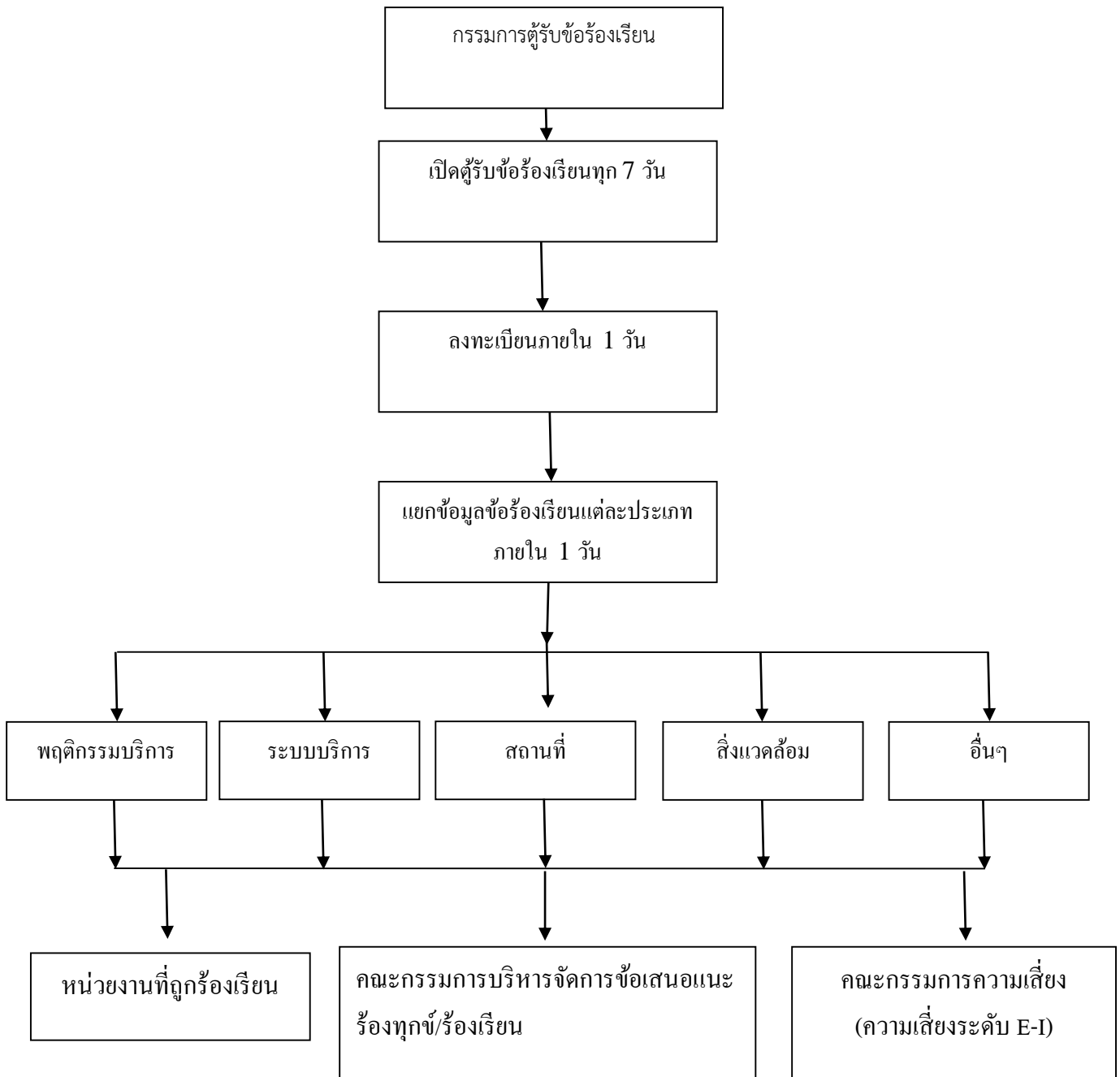
WORK FLOW การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียน  
ทางไปรษณีย์ หรือจดหมาย



อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด   
  พิจารณา   
  ดำเนินการ

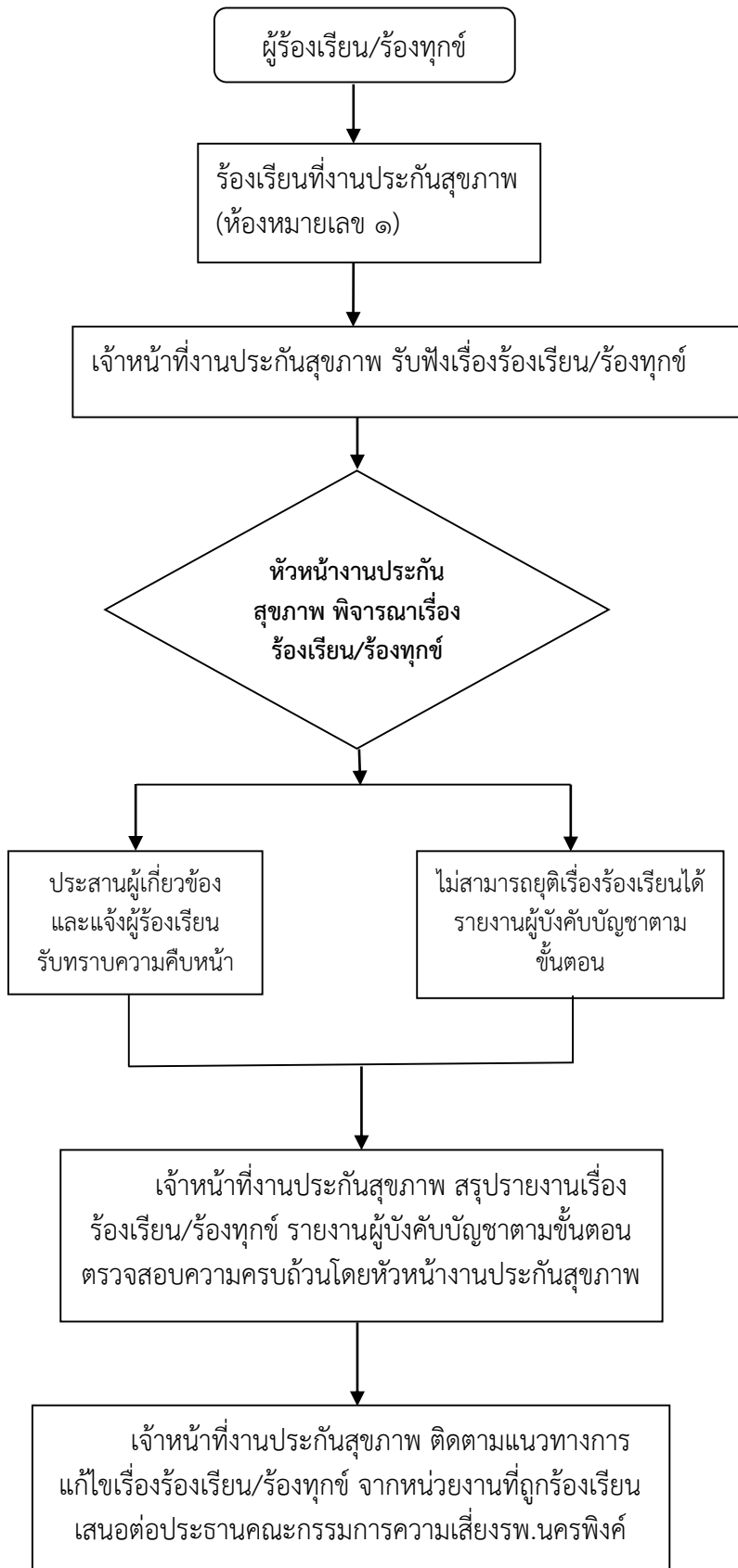
## FLOW การเก็บข้อมูลผู้รับข้อร้องเรียน



๓.๖ ผ่านงานประกันสุขภาพหมายเลข ๒ อาคาร ๒



แผนผัง ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
งานประกันสุขภาพ (ห้องหมายเลข ๒) อาคาร ๒



อธิบายสัญลักษณ์

□ เริ่มต้น/สิ้นสุด    ◇ พิจารณา    □ ดำเนินการ

#### ๔. แนวทางการกำกับติดตาม

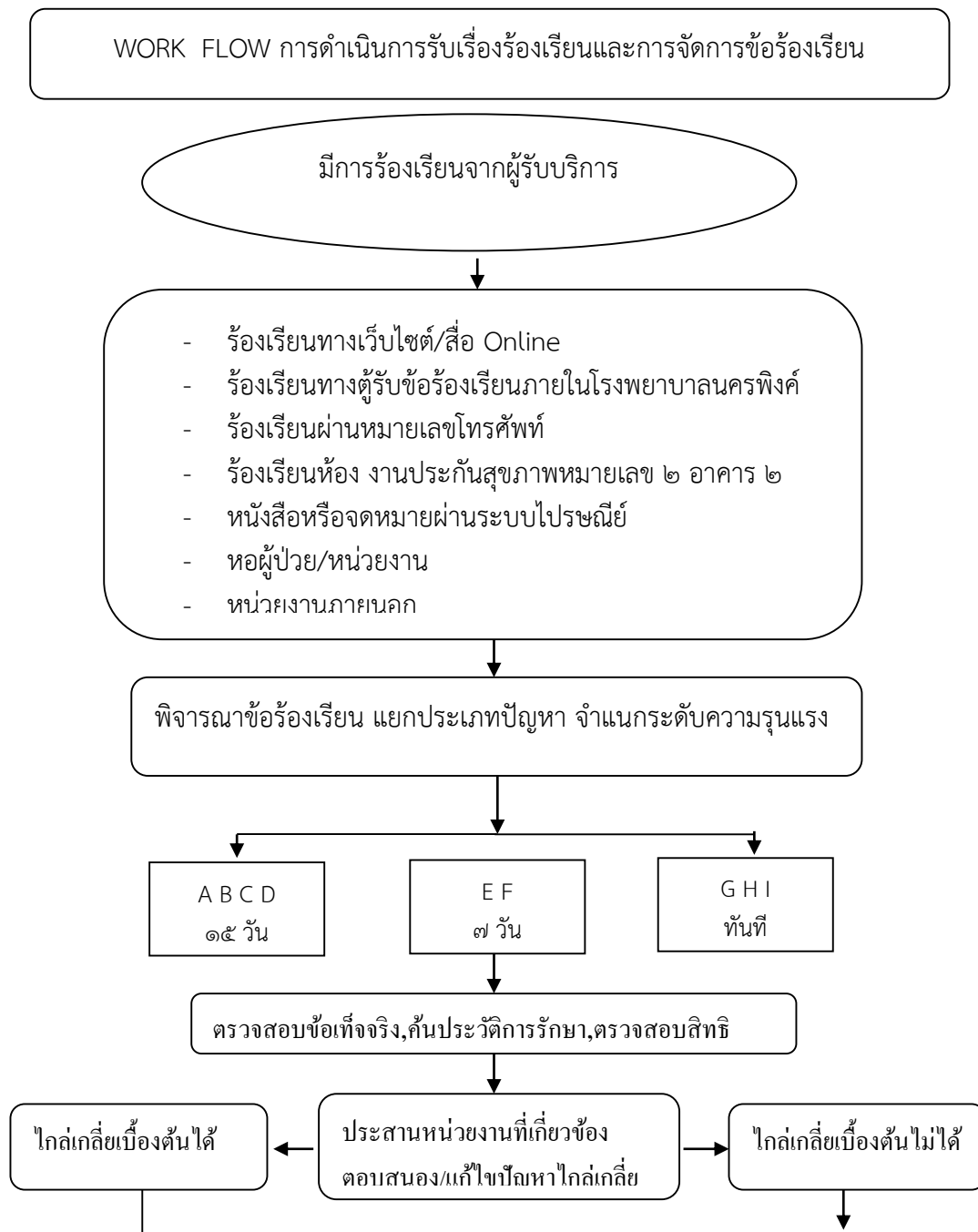
คณะกรรมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เจรจาไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ และอนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลนครพิงค์ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

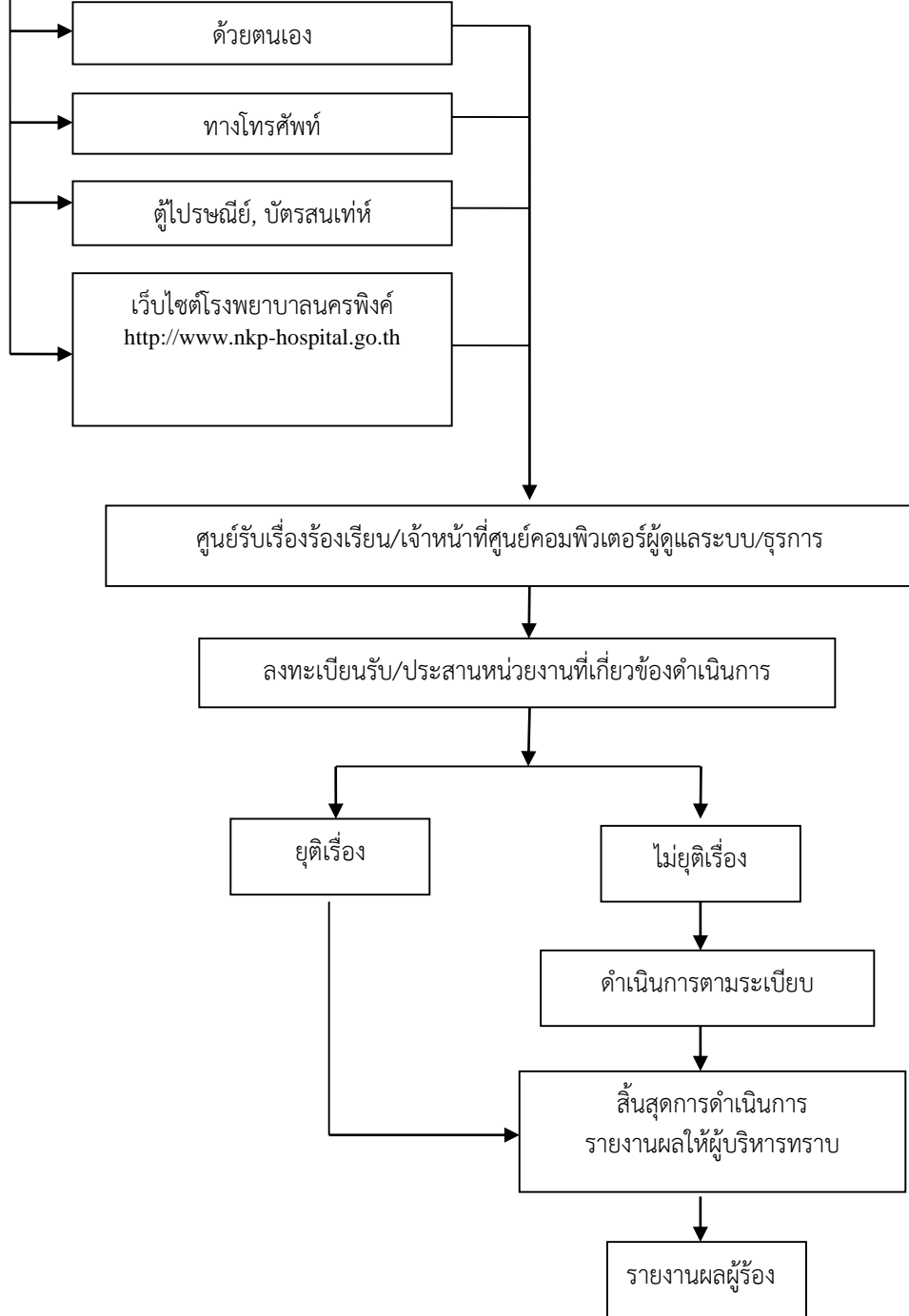
#### ๕. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๕.๑ กรณีทั่วไป ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๕.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ





## แนวทางในการกำกับติดตาม

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงฯ ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ และขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลนครพิงค์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
- รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและพฤติกรรมชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
- หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่ามีเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว และนำหลักฐานนั้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

## คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน		มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ชื่นชม/การสอบถามหรือขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน		ประชาชนที่ทั่วไปที่มารับบริการโรงพยาบาลนครพิงค์ และติดต่อมายังช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง
ขั้นตอน/การจัดการเรื่องร้องเรียน		มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น		/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	คณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน
		/คำชี้แจง โรงพยาบาลนครพิงค์

## ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอข้อมูล แจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย /แจ้งเบาะแส/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากโรงพยาบาลนครพิงค์	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน -การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด	๓-๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์
๒	ร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข/คุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในสังกัดของโรงพยาบาลนครพิงค์	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน	-รอตรวจงาน -แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุข -ทำงานล่าช้า -แพทย์ปฏิเสธการรักษา	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

			-กริยาไม่ เหมาะสม/วาทะไม่ สุภาพ -ไม่เต็มใจ ให้บริการ -ระบบส่งต่อผู้ป่วย		
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลนครพิงค์	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำ การใดๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน -เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียชื่อเสียงและมี ผลกระทบต่อองค์กร	-เจ้าหน้าที่ที่ ประพฤติปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการและ ญาติผู้รับบริการ --กริยาไม่ เหมาะสม/วาทะไม่ สุภาพ -ไม่เต็มใจ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ

## ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็น รูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๔	คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้ง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การให้บริการทาง การแพทย์และ สาธารณสุขที่เกิด ขึ้นกับหน่วยงาน บริการของ โรงพยาบาลนครพิงค์		คณะกรรมการ บริหารจัดการ ข้อเสนอแนะ/ ร้องทุกข์/ ร้องเรียน/คำชี้ ชม
๕	การคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแล ผู้บริโภคให้ได้รับความ ปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้าน สุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข	๑.การบริการ ไม่ได้มาตรฐาน ๒.ร้านค้าไม่ สะอาด ๓.สิ่งแวดล้อม ทั่วไป เช่นขยะ/ สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุ รำคาญ ฯลฯ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ คณะกรรมการ บริหารจัดการ ข้อเสนอแนะ/ ร้องทุกข์/ ร้องเรียน/คำชี้ ชม



## ระดับความรุนแรงความเสี่ยง Clinical

ความรุนแรง	รายละเอียด
A	(เกิดที่นี้) เกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้วจากตัวเองและค้นพบได้ด้วยตนเอง สามารถปรับแก้ไขได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นและผู้ป่วยหรือบุคลากร
B	(เกิดที่ไกล) เกิดเหตุการณ์/ความผิดพลาดขึ้นแล้วโดยส่งต่อเหตุการณ์/ความผิดพลาดนั้นไปที่ผู้อื่น แต่สามารถตรวจพบและ แก้ไขได้ โดยยังไม่มีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร
C	(เกิดกับใคร) เกิดเหตุการณ์/ความผิดพลาดขึ้นและมีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากรแต่ไม่เกิดอันตรายหรือเสียหาย
D	(ให้ระวัง) เกิดความผิดพลาดขึ้น มีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร ต้องให้การดูแลเฝ้าระวังเป็นพิเศษว่าจะไม่เป็นอันตราย
E	(ต้องรักษา) เกิดความผิดพลาดขึ้น มีผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร เกิดอันตรายชั่วคราวที่ต้องแก้ไข/รักษาเพิ่มมากขึ้น
F	(เสียยาวนาน) เกิดความผิดพลาดขึ้น มีผลกระทบที่ต้องใช้เวลาแก้ไขนานกว่าปกติหรือเกินกำหนดผู้ป่วยหรือบุคลากร ต้องรักษา/นอนโรงพยาบาลนานขึ้น
G	(ต้องพิการ) เกิดความผิดพลาดถึงผู้ป่วยหรือบุคลากร ทำให้เกิดความพิการถาวร หรือมีผลกระทบทำให้เสียชื่อเสียง/ความเชื่อถือและ/หรือมีการร้องเรียน
H	(ต้องการบีม) เกิดความผิดพลาดถึงผู้ป่วยหรือบุคลากร ทำให้เกิดความพิการถาวร หรือมีผลกระทบทำให้เสียชื่อเสียง/ความเชื่อถือและ/หรือมีการร้องเรียน
I	(จำใจลา) เกิดความผิดพลาดถึงผู้ป่วยหรือบุคลากร เป็นสาเหตุทำให้เสียชีวิต เสียชื่อเสียงโดยมีการฟ้องร้องทางศาล/สื่อ

## ระดับความรุนแรงความเสี่ยง Non Clinical

ความรุนแรง	รายละเอียด
๑	เกิดความผิดพลาดขึ้นแต่ไม่มีผลกระทบต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๐-๑๐,๐๐๐ บาท)
๒	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว โดยมีผลกระทบ (ที่ควบคุมได้) ต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๑๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท)
๓	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลกระทบ(ที่ต้องทำการแก้ไข) ต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๕๐,๐๐๑-๒๕๐,๐๐๐ บาท)
๔	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย ๒๕๐,๐๐๑-๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท)
๕	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้ภารกิจขององค์กรเสียหายอย่างแรง(เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหายมากกว่า๑๐ล้านบาท)

Level A-D:หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน  
ส่งกลับงานความเสี่ยงภายใน ๓๐ วัน

Level E-F :ทำ RCA และส่งกลับงานความเสี่ยงภายใน ๑๕ วัน

Level G,H,I : ทำ RCA และส่งกลับงานความเสี่ยงภายใน ๗ วัน

### หลักเกณฑ์/ข้อตกลงการรับเรื่องร้องเรียน

๑.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

-วัน เดือน ปี

-ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

-ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร  
ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจน  
เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

-ระบุ พยาน เอกสารพยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.เรื่องร้องเรียนต้องเป็นจริงมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสและเสียหายต่อบุคคล

๓.การใช้บริการร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆให้เกิดความเสียหาย

๔.เป็นเรื่องที่ผู้ร้อง ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๕.เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้หน่วยงานช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของหน่วยงานโดยตรง

๖.เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ในข้อที่ ๑ นั้น จะยุติเรื่องทันที

๗.ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

-เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณา เป็นการเฉพาะเรื่อง

-เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

-เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

-เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

-เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อโรงพยาบาล) [www.nkp-hospital.go.th](http://www.nkp-hospital.go.th)

๒. ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อผู้อำนวยการ) [www.nkp-hospital.go.th](http://www.nkp-hospital.go.th)

๓. ร้องเรียนทางตู้รับข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาลนครพิงค์

๔. ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๙๙๙๒๐๐

๕. ร้องเรียนด้วยตนเองห้อง งานประกันสุขภาพหมายเลข ๒ อาคาร ๒ (วันและเวลาราชการ)

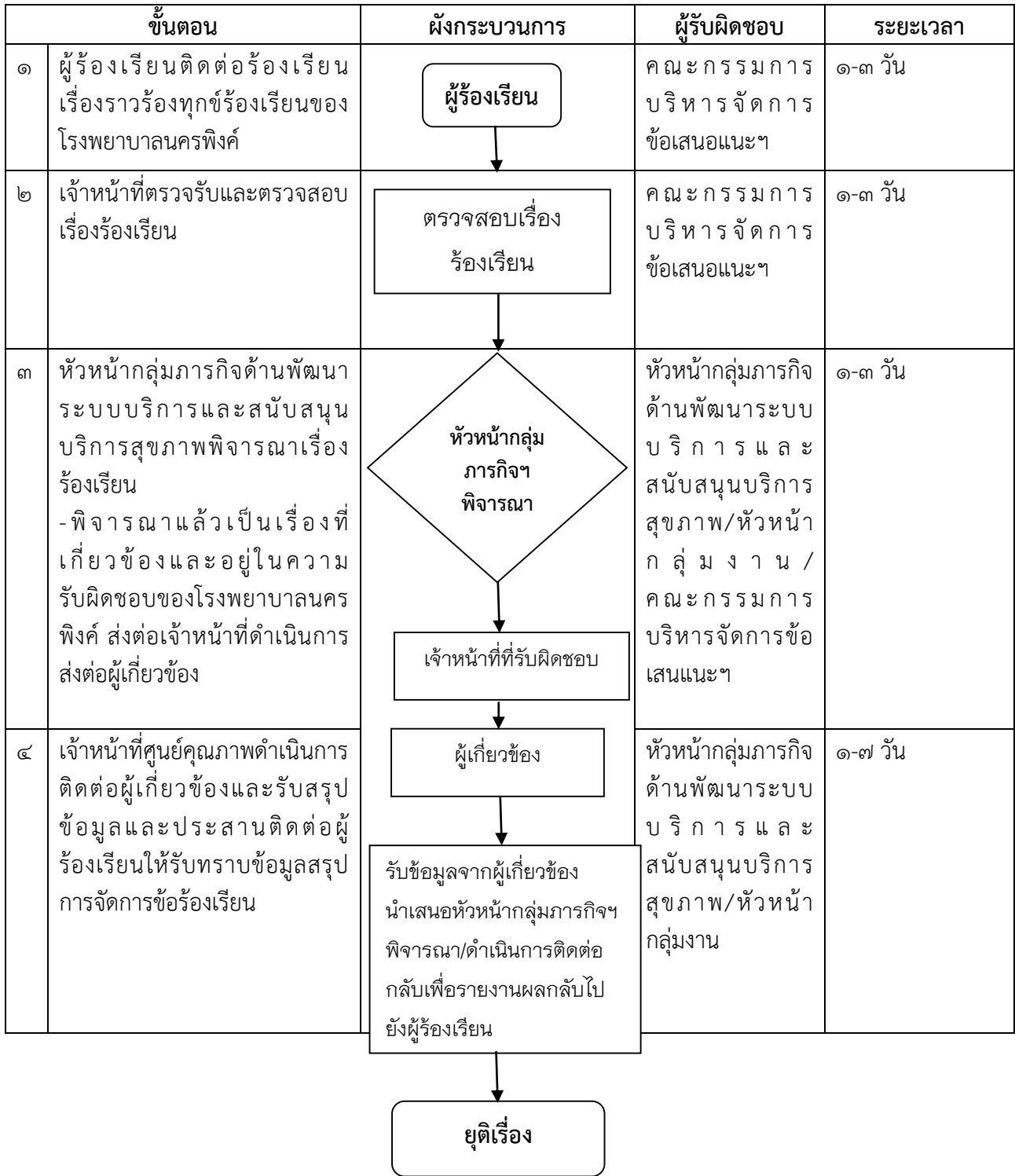
๖. หนังสือหรือจดหมายผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลนครพิงค์ ๑๕๙ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

### การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตามประเภทของเรื่องร้องเรียนและระดับความรุนแรงของ  
อุบัติการณ์ ดังนี้

- การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
- คุณภาพการให้บริการ
- การบริหารจัดการ
- การทุจริต
- ค่าตอบแทน
- ขัดแย้งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ
- ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น
- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
- ขอความอนุเคราะห์

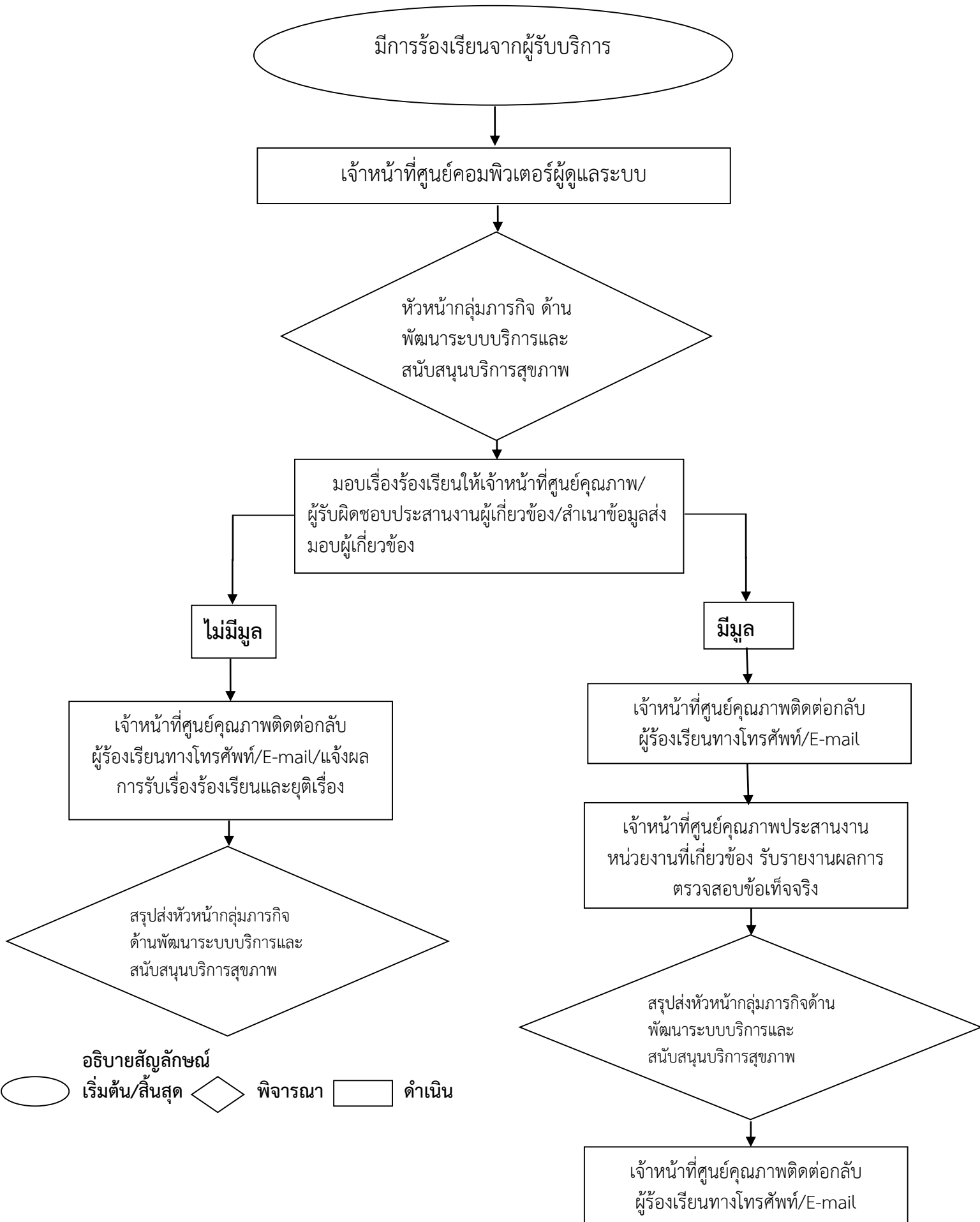
ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

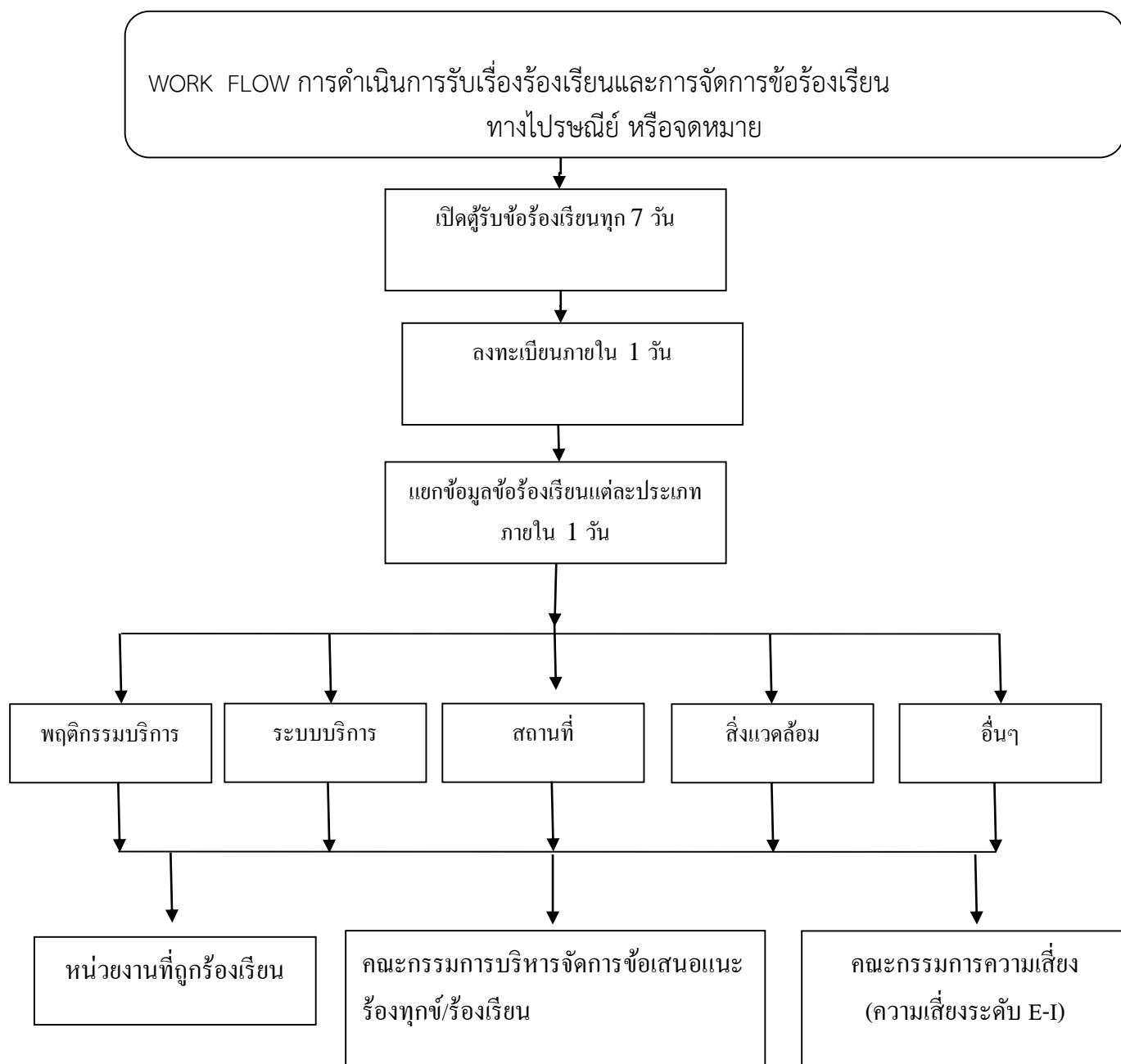


อธิบายสัญลักษณ์

เริ่มต้น/ สิ้นสุด   
 พิจารณา   
 ดำเนินการ

## Work Flow การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนทาง Web site





## การบันทึกข้อร้องเรียน

### ๑. บันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๑.๑ กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากจุดบริการรับเรื่องร้องเรียน หรือตู้รับเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาล

๑.๒ กรณีการกรอกเรื่องราวร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียน ใส่ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อโรงพยาบาล)

ร้องเรียนทางเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ (ติดต่อผู้อำนวยการ)

### การตอบกลับข้อร้องเรียน

จากการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนมายังช่องทางรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนครพิงค์ จะแจ้งตามหน่วยงานที่ได้รับบริการร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวโดยจะต้องแจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน กลับมายังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง ซึ่งการพิจารณาตอบกลับนั้น แบ่งได้เป็น ๒ กรณี

๑.กรณีข้อร้องเรียน เร่งด่วน จะแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วัน หลังจากการพิจารณาจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และส่งเรื่องกลับมายังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง

๒.กรณีข้อร้องเรียน ไม่เร่งด่วน จะทำการสอบสวนและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

-หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานแนวทางการแก้ปัญหาของข้อร้องเรียน กลับมายังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง ภายใน ๗ วัน(ทำการ) หลังได้รับเรื่อง

-แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาภายใน ๗ วัน(ทำการ) หลังจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจง ได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

๑.เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

-การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

-ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

-กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

-ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยาทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว

-เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

-ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

-ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ

-พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

-อื่นๆ

### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

-ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗-๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ

-สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

#### **มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

#### **เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการบันทึก
๒. เอกสารคู่มือการบริหารจัดการข้อเสนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงของโรงพยาบาลนครพิงค์
๓. แผนผัง (Work Flow)
๔. ใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์/ความเสี่ยง

#### **ติดตามและประเมินผล**

๑. เอกสารตอบกลับพร้อมแนวทางการแก้ไข
๒. เอกสารลงรับ-ส่ง ข้อร้องเรียน





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โทร.๑๑๗๔

ที่ ชม.๐๐๓๒.๒๐๒/

วันที่

พ.ศ. ๒๕๖๓

**เรื่อง** รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

**เรียน** ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

### ต้นเรื่อง

ตามที่โรงพยาบาลนครพิงค์ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางต่างๆที่โรงพยาบาลนครพิงค์ได้กำหนดไว้พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

### ข้อเท็จจริง

ในการนี้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามขั้นตอน/กระบวนการและได้ส่งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปครั้งที่ ตัดยอด ณ วันที่ ๒๕๖๓ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ขออนุมัตินำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ให้สาธารณชนรับทราบ

### ข้อพิจารณาข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัติขึ้นเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

(นายศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/  
คำชื่นชมโรงพยาบาลนครพิงค์

**แบบตอบกลับแนวทางการปรับปรุง/แก้ไข เรื่องร้องเรียน**

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนของฝ่าย/งาน

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง ต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

( )

ตำแหน่ง.....

## รายงาน เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลนครพิงค์

สิทธิการรักษาของผู้ร้องเรียน : \_\_\_\_\_

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน : \_\_\_\_\_

วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน : \_\_\_\_\_

ช่องทางการร้องเรียน : \_\_\_\_\_

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : \_\_\_\_\_

แจ้งเพิ่มเติม

๑. \_\_\_\_\_

๒. \_\_\_\_\_

### รายละเอียดการร้องเรียน

๑. \_\_\_\_\_

๒. \_\_\_\_\_

### ประเด็นที่ญาติต้องการ

๑. \_\_\_\_\_

๒. \_\_\_\_\_

### เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานประสานงานเบื้องต้น

#### สถานะเรื่องร้องเรียน

๑. \_\_\_\_\_

๒. \_\_\_\_\_

วัน/เดือน/ปี ที่ประสาน \_\_\_\_\_



แบบเสนอความคิดเห็น/ข้อชี้แจง ของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลนครพิงค์

แผนก/หอผู้ป่วย/หน่วยงานที่รับบริการ

1. ชื่อ - นามสกุล

.....  
.....

ผู้รับบริการ

ญาติของผู้รับบริการ

อื่นๆ

(ระบุ).....  
.....

ที่อยู่

.....  
.....

เบอร์โทรศัพท์

.....  
.....

E-mail

.....  
.....

ID Line

.....  
.....

( เพื่อความสะดวกในการติดต่อและแจ้ง  
การแก้ไข )

.....  
.....

วันที่มารับบริการ

.....  
.....

2. สิทธิการรักษาของท่าน

บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

บัตรประกันสังคม

ข้าราชการ

รัฐวิสาหกิจ

บริษัทประกันภัย

ข้าราชการ

บัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว

อื่นๆ.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FR-RM	ใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์/ความเสี่ยง	เลขที่ :
ที่มาของอุบัติการณ์ <input type="checkbox"/> รายงานอุบัติการณ์ เลขที่..... <input type="checkbox"/> คำร้องเรียนของผู้ป่วย เลขที่..... <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> Walk in <input type="checkbox"/> ผู้รับข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> Web site <input type="checkbox"/> Social Media <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....		
ผู้ออกใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์ :		วันที่ เวลา
ผู้รับใบแจ้งเพื่อทบทวนอุบัติการณ์ :		วันที่ เวลา
ประเด็นความเสี่ยง :ระดับ 		
อุบัติการณ์ / ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น : ตามเอกสารที่แนบ		
ประเด็นสำคัญที่หน่วยงานต้องทบทวน :		
กำหนดเสร็จภายในวันที่		
ลงนาม 	ตำแหน่ง ประธานความเสี่ยงโรงพยาบาลนคร พิงค์	วันที่
หมายเหตุ: หากหน่วยงานต้องการรายละเอียด หรือต้องการความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากระบบ / หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อกลับที่ พรศ. ๑๑๗๔ , ๑๑๗๕		
ความเห็นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง :		
ลงนาม	ตำแหน่ง	วันที่