



**คู่มือปฏิบัติการ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สังกัดโรงพยาบาลป่าตอง**

คำนำ

ตัวชี้วัดที่ 4 การส่งเสริมความโปร่งใส

ตัวชี้วัดการส่งเสริมความโปร่งใส มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็น

ปัจจุบันบนเว็บไซต์หน่วยงาน เปิดเผยแพร่การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในประเด็น

1. การจัดการเรื่องร้องเรียน
2. การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

โรงพยาบาลปาดองได้จัดตั้งคณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อทำหน้าที่ สำคัญๆ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาแก้ไข และทบทวนเพื่อปรับปรุงระบบงาน
2. พัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA
3. คิดค้นปรับปรุงพัฒนารูปแบบบริการใหม่ๆ ที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ
4. ศึกษาสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการ
5. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงเป้าหมาย จึงจัดทำคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และลดการร้องเรียน

โรงพยาบาลปาดอง

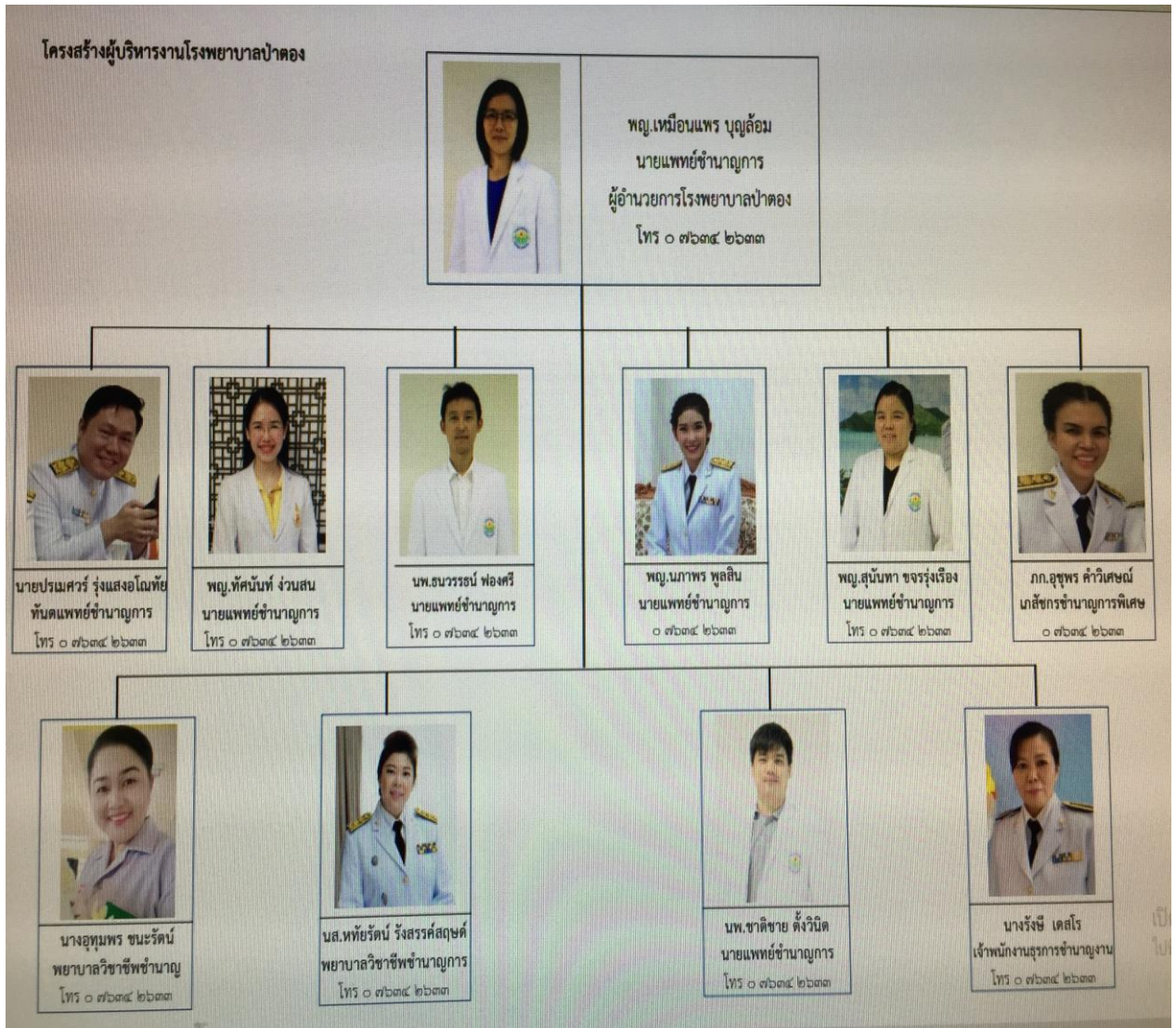
สารบรรณ

เรื่อง

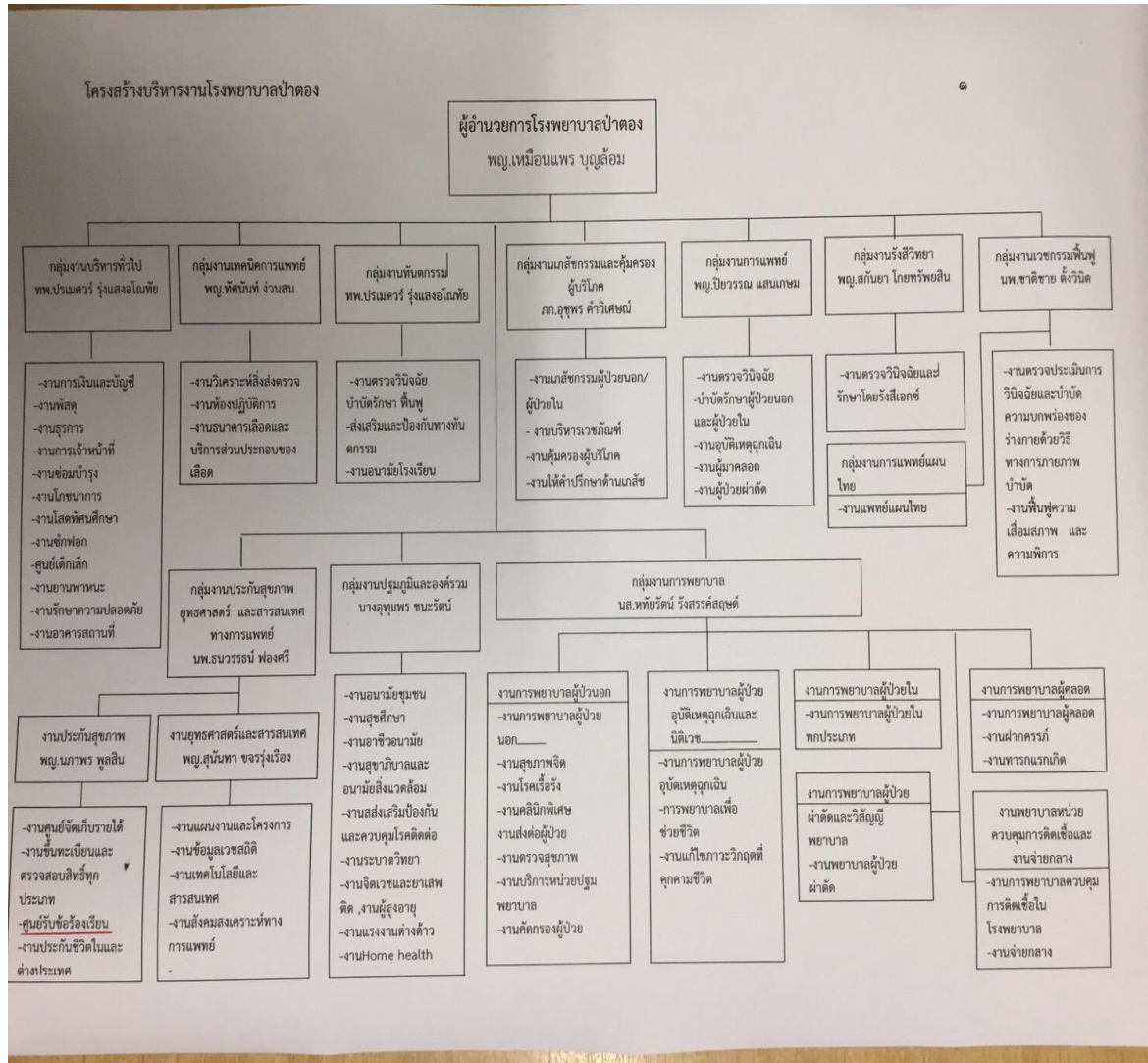
หน้า

โครงสร้างผู้บริหาร	1
โครงสร้างโรงพยาบาลป่าตอง	2
คำสั่งคณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์	3
ภาระหน้าที่นางสาวเยาวลักษณ์ ทองชุม	4
ภาระหน้าที่นางสาวปนัดดา หมาดกล้า	5
โครงสร้างงานประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลป่าตอง	6
ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน	7
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	8-10

โครงสร้างผู้บริหาร โรงพยาบาลป่าตอง



โครงสร้างโรงพยาบาลป่าตอง



คำสั่งคณะกรรมการลูก้าสัมพันธ์



คำสั่งโรงพยาบาลปาดอง
ที่ ๗ /๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการลูก้าสัมพันธ์

ตามคำสั่งโรงพยาบาลปาดอง ที่ ๑๔๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการลูก้าสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้เข้าสู่การรับรองคุณภาพ เพื่อตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ที่จะทำให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ ประทับใจ มีความไว้วางใจและเชื่อถือในคุณภาพของโรงพยาบาลรวมทั้งผู้ให้บริการมีความสุข การให้ข้อมูลถูกต้อง ตามมาตรฐานที่ควรจะได้รับและเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลปาดอง ส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน

เนื่องจากมีการโยกย้ายคณะกรรมการทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ จึงขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลปาดองที่ ๑๔๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ และขอแต่งตั้งผู้รายชื่อดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการ

๑. นางสาวฉัตรพร	แทนชัยกุล	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นายณัฐพงศ์	ศักดิ์พงศ์พิงตน	ทันตแพทย์ชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓. นางสาวหทัยรัตน์	รังสรรค์สฤษดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวเสาวลี	มณีศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางอัจฉรา	สุนทรศักดิ์วงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาววิมลรัตน์	ขอเจริญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและ เลขานุการ

ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาแก้ไข และทบทวนเพื่อปรับปรุงระบบงาน
 ๒. พัฒนาระบบบริการโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA
 ๓. คิดค้นปรับปรุงพัฒนารูปแบบบริการใหม่ๆ ที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ
 ๔. ศึกษาสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการเสนอฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 ๕. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับผู้รับบริการ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

๒๕๖๔

(นางสาวเหมือนแพร บุญล้อม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดอง

ภาระหน้าที่นางสาวเยาวลักษณ์ ทองชุม

ภาระงานตำแหน่ง เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์จัดเก็บรายได้
นางสาวเยาวลักษณ์ ทองชุม เริ่มปฏิบัติงาน วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๑

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. การประชาสัมพันธ์ออกเสียงตามสาย ข่าวสารต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการทราบ ตามความต้องการของหน่วยงาน
๒. ให้บริการด้านการต้อนรับ และการรับรองแขกของหน่วยงานอื่น
๓. ปฏิบัติงานในการรับโทรศัพท์ และต่อสายประจำตู้กลางโทรศัพท์ภายในและภายนอกหน่วยงาน ช่วยงานในการบำรุงรักษาเครื่องโทรศัพท์
๔. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน
๕. ให้คำแนะนำสถานที่และจุดบริการ ให้บริการต่างๆภายในหน่วยงานให้กับผู้รับบริการ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ
๖. ช่วยแจกบัตรคิว ช่วยกรอกประวัติแก่ผู้ป่วยรายใหม่ และซักถามอาการผู้ป่วย ณ จุดคัดกรอง ให้บริการต้อนรับดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตามขั้นตอน และการบริการส่งต่อผู้รับบริการไปตามจุดต่างๆ ตามความต้องการ และระดับความรุนแรงของอาการผู้ป่วย ภายใต้การให้คำปรึกษาจากพยาบาลคัดกรอง
๗. รับเอกสารใบขึ้นสูตรบาดแผล ใบขึ้นสูตรศพ ใบขึ้นสูตรผลการตรวจสารเสพติด เกี่ยวกับผู้ป่วยคดี และดำเนินการตามขั้นตอน
๘. จัดเตรียมแบบฟอร์มกรอกประวัติใหม่ แบบฟอร์มภาษาไทย แบบฟอร์มภาษาต่างชาติ และแบบฟอร์มแรงงานต่างด้าว
๙. รวบรวมข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการ แจกแบบสอบถามความพึงพอใจ รายงานการรับบริการ ณ จุดคัดกรองผู้ป่วย
๑๐. **บริการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการภายในหน่วยงาน และทางโทรศัพท์ พร้อมให้คำแนะนำ และรวบรวมบันทึกรายงานส่งหัวหน้างาน**
๑๑. รับเอกสารและจดหมายจากหน่วยงานอื่น เพื่อส่งต่องานธุรการ
๑๒. รับเอกสารขึ้นทะเบียนบัตรแรงงานต่างด้าวและรวบรวมส่งห้องต่องานเวชระเบียนเพื่อบันทึกข้อมูล
๑๓. จัดทำแผนประมาณการประจำปีงบประมาณด้านวัสดุ-ครุภัณฑ์ต่างๆ ภายในหน่วยงานประชาสัมพันธ์
๑๔. ให้บริการเลื่อนนัดผู้ป่วยที่มาติดต่อและบริการเลื่อนนัดทางโทรศัพท์
๑๕. ให้บริการผู้ป่วยที่ต้องการใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง
๑๖. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

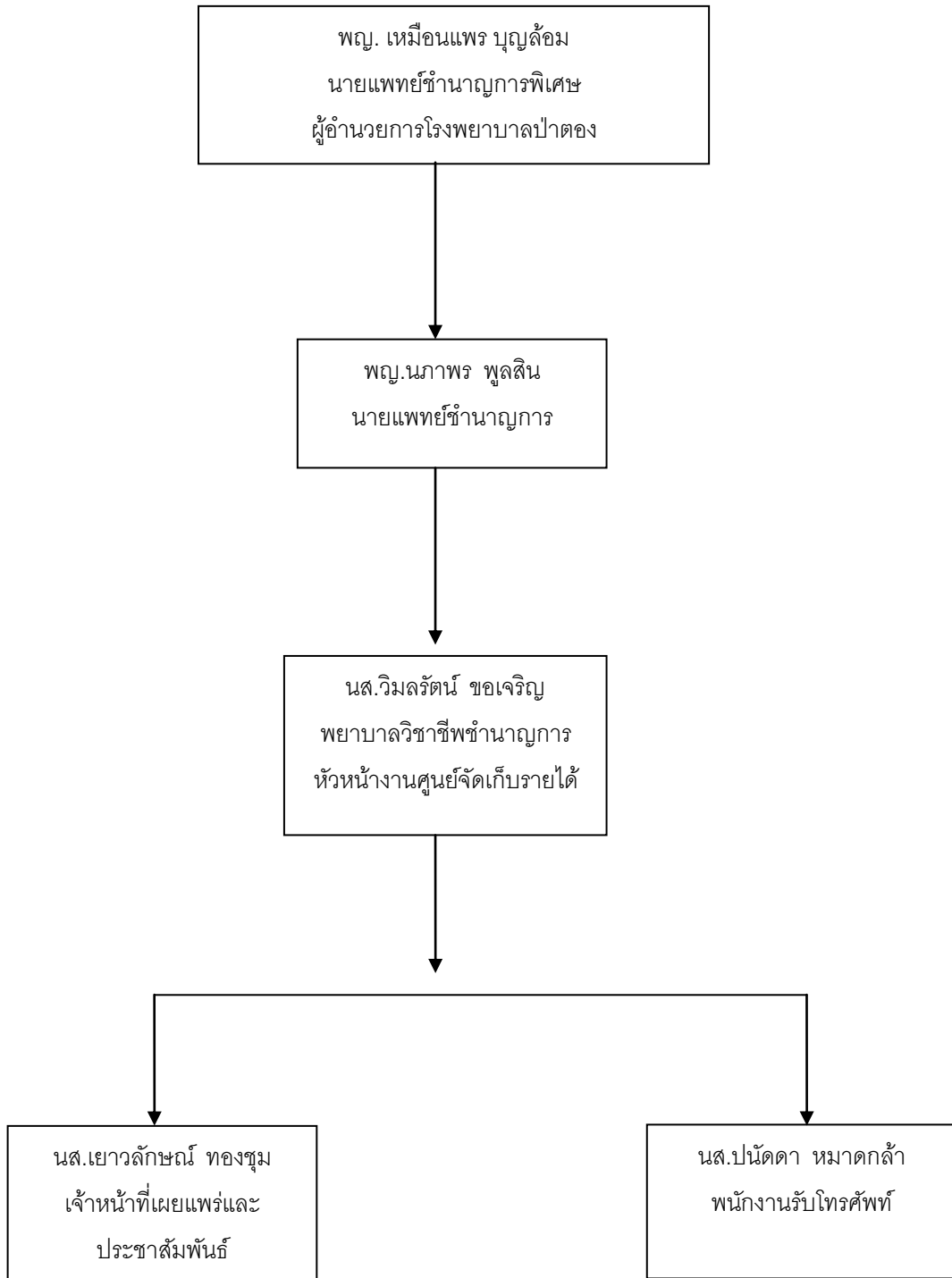
ภาระหน้าที่นางสาวปนัดดา หมาดกล้า

ภาระงานตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์
งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์จัดเก็บรายได้
นางสาวปนัดดา หมาดกล้า เริ่มปฏิบัติงาน วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

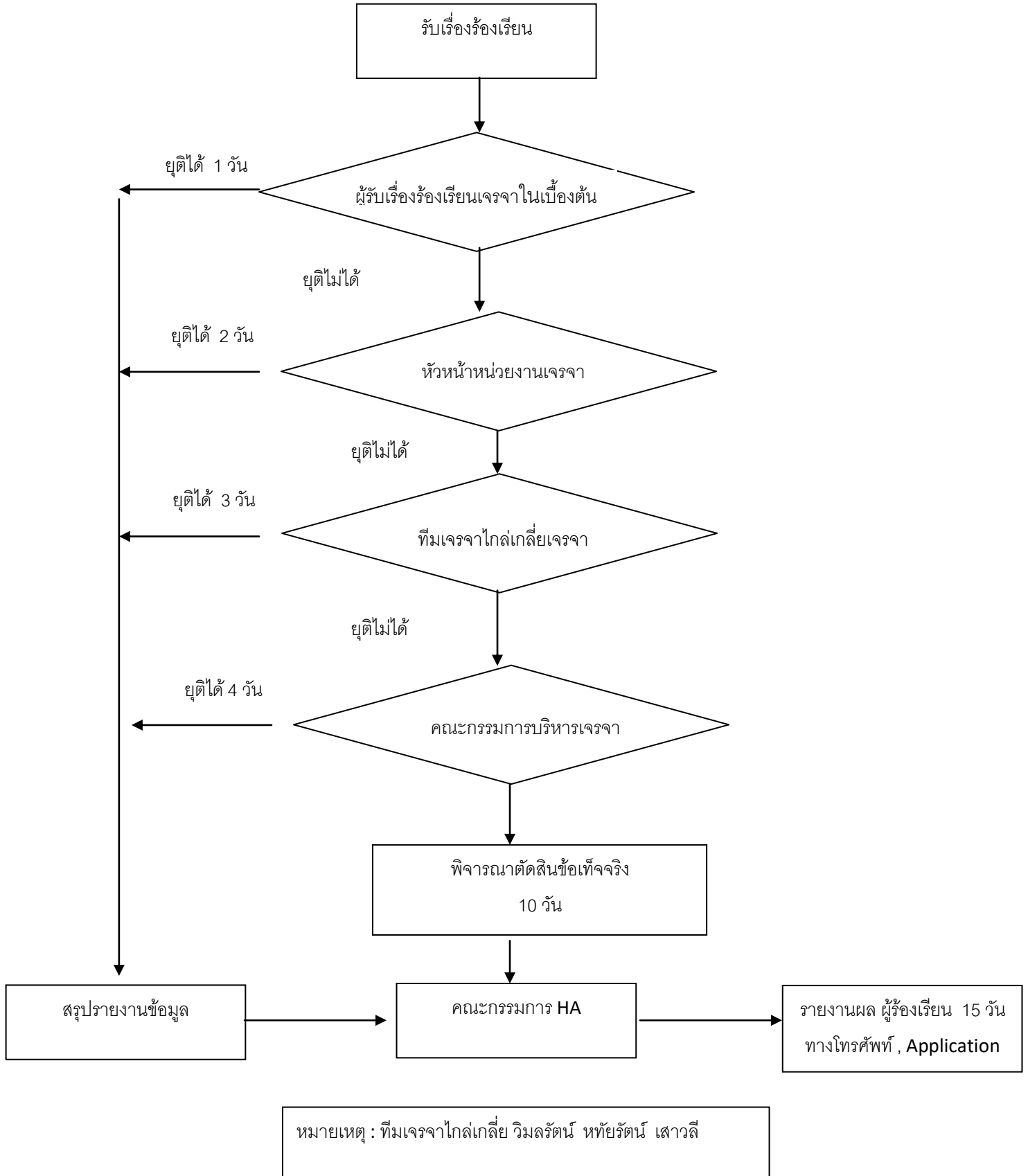
โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. การประชาสัมพันธ์ออกเสียงตามสาย ข่าวสารต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการทราบ ตามความต้องการของหน่วยงาน
๒. ให้บริการด้านการต้อนรับ และการรับรองแขกของหน่วยงานอื่น
๓. ปฏิบัติงานในการรับโทรศัพท์ และต่อสายประจำตู้กลางโทรศัพท์ภายในและภายนอกหน่วยงาน ช่วยงานในการบำรุงรักษาเครื่องโทรศัพท์
๔. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน
๕. ให้คำแนะนำสถานที่และจุดบริการ ให้บริการต่างๆภายในหน่วยงานให้กับผู้รับบริการ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ
๖. ช่วยแจกบัตรคิว ช่วยกรอกประวัติแก่ผู้ป่วยรายใหม่ และซักถามอาการผู้ป่วย ณ จุดคัดกรอง ให้บริการต้อนรับดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตามขั้นตอน และการบริการส่งต่อผู้รับบริการไปตามจุดต่างๆ ตามความต้องการ และระดับความรุนแรงของอาการผู้ป่วย ภายใต้การให้คำปรึกษาจากพยาบาลคัดกรอง
๗. รับเอกสารใบขึ้นสูตรบาดแผล ใบขึ้นสูตรศพ ใบขึ้นสูตรผลการตรวจสารเสพติด เกี่ยวกับผู้ป่วยคดี และดำเนินการตามขั้นตอน
๘. จัดเตรียมแบบฟอร์มกรอกประวัติใหม่ แบบฟอร์มภาษาไทย แบบฟอร์มภาษาต่างชาติ และแบบฟอร์มแรงงานต่างด้าว
๙. รวบรวมข้อมูลจำนวนผู้รับบริการ แจกแบบสอบถามความพึงพอใจ รายงานการรับบริการ ณ จุดคัดกรองผู้ป่วย
๑๐. บริการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการภายในหน่วยงาน และทางโทรศัพท์ พร้อมให้คำแนะนำ และรวบรวมบันทึกรายงานส่งหัวหน้างาน
๑๑. รับเอกสารและจดหมายจากหน่วยงานอื่น เพื่อส่งต่องานธุรการ
๑๒. รับเอกสารขึ้นทะเบียนบัตรแรงงานต่างด้าวและรวบรวมส่งห้องทำงานเวชระเบียนเพื่อบันทึกข้อมูล
๑๓. จัดทำแผนประมาณการประจำปีงบประมาณด้านวัสดุ-ครุภัณฑ์ต่างๆ ภายในหน่วยงานประชาสัมพันธ์
๑๔. ให้บริการเลื่อนนัดผู้ป่วยที่มาติดต่อและบริการเลื่อนนัดทางโทรศัพท์
๑๕. ให้บริการผู้ป่วยที่ต้องการใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง
๑๖. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างงานประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลป่าตอง

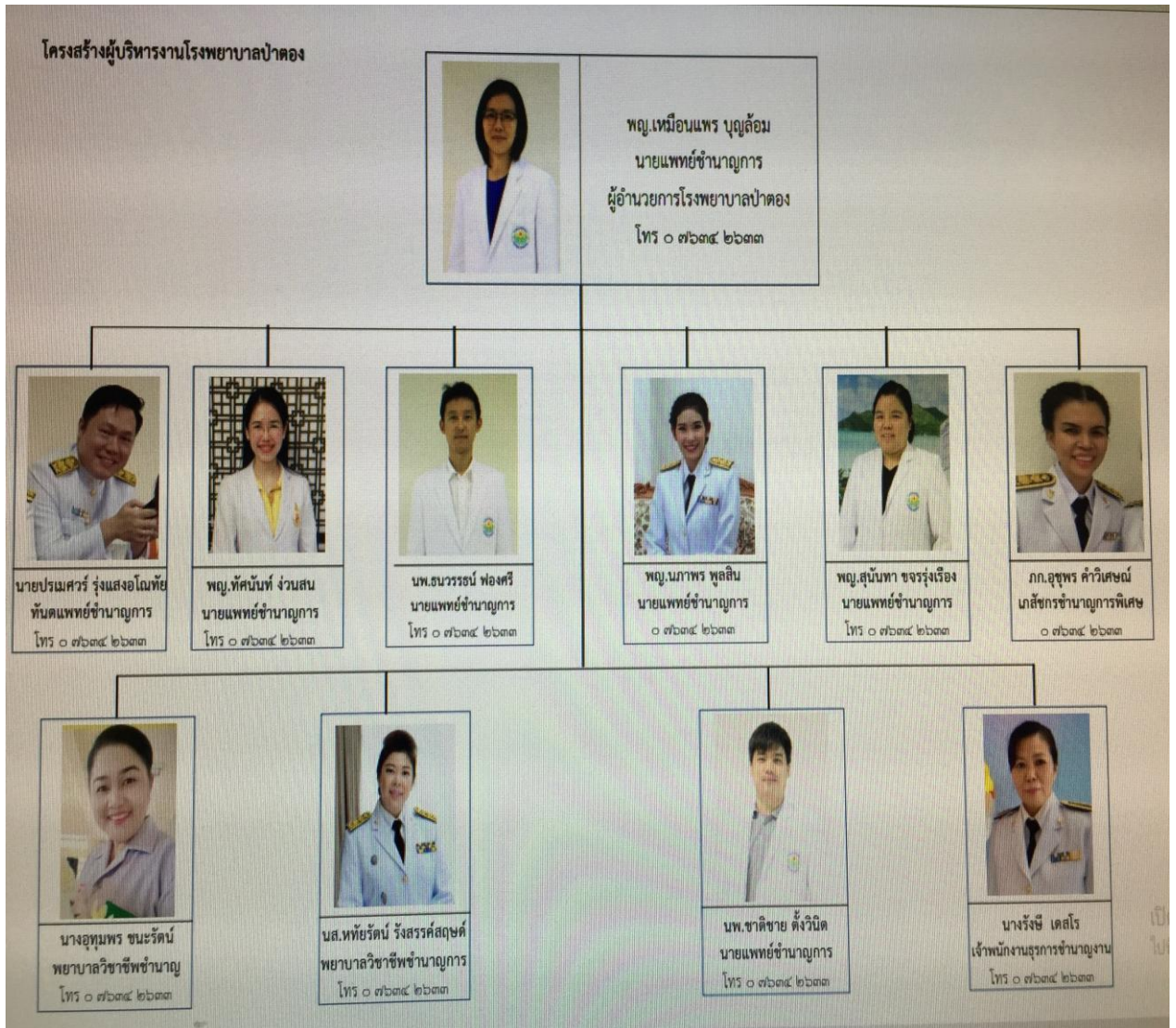


ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน โรงพยาบาลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต
(ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)



ช่องทางรับข้อร้องเรียน

ผู้บริหาร รพ.



ที่อยู่ รพ.และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นรับข้อร้องเรียน

The screenshot shows the contact page of Patong Hospital. The browser address bar displays 'patonghospital.go.th/main/contact.php'. The page title is 'ติดต่อเรา' (Contact Us). The main content area provides the following information:

โรงพยาบาลป่าตอง (Patong Hospital)
Address : 57 ถ.ไสยาเย็น ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 | 57 sainamyen Rd., Patong, Kathu, Phuket 83150 Thailand
Tel. 076-342 633-4
Fax. 076-340 617
Email : info@patonghospital.go.th
Website : www.patonghospital.go.th

Below the text is a map showing the location of Patong Hospital. A pop-up window for 'Patong Hospital' provides details: '57 Sai Saen Road Kathu, Kathu District, Phuket 83120', a rating of '2.4 stars', and '161 reviews'. The map also shows nearby landmarks such as 'Palmyra Patong Resort Phuket', 'Sawaddi Patong Resort', 'Phuket Hotels', and 'Patong Boxing Stadium Sainamyen'.

On the left side of the page, there is a blue navigation menu with the following items: หน้าแรก, รัฐיותกักร, ศักยภาพของโรงพยาบาล, สาร-สาร, ข่าวประ-มาสมป็น, ITA, จดชื้ออัดอ้าง, รินสปีกรงาน, รวมภาพกิจกรรม, ภาพมีโหลด, and ติดต่อเรา. Below the menu, there is a section titled 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง' (Related Organizations) featuring logos for 'สาธารณสุข จ.ภูเก็ต' (Phuket Provincial Public Health Office), 'โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต' (Vachira Phuket Hospital), and 'โรงพยาบาลกลาง' (Patong Hospital).

งานประชาสัมพันธ์ และรับซื้อร้องเรียน

