



SP-LED-๐๐๓-๐๐

ระเบียบปฏิบัติ (Standard Procedure)

เรื่อง
การสื่อสาร

โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น	ว.ด.ป.
ผู้จัดทำ	นายศักดิ์นรินทร์ หลิมเจริญ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)		10 ส.ค. 2562
ผู้ทบทวน	นางสาวบุษบา ประสมผล (หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน)		10 ส.ค. 2562
ผู้อนุมัติ	นายแพทย์สมยศ พนธรา (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)		10 ส.ค. 2562

สำเนาฉบับที่ A(๑)

เอกสาร ควบคุม ไม่ควบคุม



ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๓ จาก ๑๗
เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ขั้นตอนการดำเนินงานติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกของโรงพยาบาล ได้ทราบถึงลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน รวมถึงมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ได้รับการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

ใช้สำหรับสื่อสารภายในและภายนอก โดยเป็นการสื่อสารจากผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหรือผู้บริหารกับบุคคลภายนอกโรงพยาบาล

๓. ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการระบบคุณภาพ กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการภายในโรงพยาบาล
เขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

๔. คำจำกัดความ

การสื่อสาร (communication) หมายถึง “กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร” แบ่งเป็น ๒ ส่วน ได้แก่


การสื่อสารภายใน หมายถึง การสื่อสารจากผู้บริหารสู่เจ้าหน้าที่และจากเจ้าหน้าที่สู่ผู้บริหาร รวมทั้งการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

การสื่อสารภายนอก หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสู่บุคคล หรือหน่วยงานภายนอก และจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกสู่บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรมต่าง ๆ

สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) เป็นสื่อเพื่อการสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หนังสือราชการ หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน และหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ที่ใช้สื่อสัมพันธ์ในหน่วยงานให้รู้หรือเข้าใจ และแจกจ่ายกันเฉพาะภายในหน่วยงาน ได้แก่ แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์

สื่อบุคคล (Personal Media) เป็นสื่อที่ใช้นานมากและนิยมใช้ สื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูด กริยาท่าทาง การแสดงออกทางอากัปกิริยา วิธีการสื่อสารด้วยบุคคลจะเป็นการใช้คำพูดเป็นหลัก ด้วยวิธีการสนทนา อภิปราย บรรยาย สาธิต ประชุม คำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และทุกคนต้องใช้ คำพูดในชีวิตประจำวัน สื่อคำพูดจึงเป็นสื่อที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่ง นอกจากนี้หากคำพูดนั้นพูดโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่สังคม ยกย่องนับถือก็จะยิ่งเพิ่มน้ำหนักในคำพูดนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การพูดจึงเป็นเครื่องมือใน

	ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๔ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

การถ่ายทอดชักนำความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ออกมาให้ผู้อื่นได้ทราบและเข้าใจ คำพูดจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

สื่อบุคคลหรือการสื่อสารด้วยคำพูดนั้น มี ๒ แบบ คือ

๑. แบบที่เป็นทางการ (Formal oral communication) เช่น การอภิปราย การบรรยาย การประชุม การสัมมนา ควรดำเนินการดังนี้

๑.๑ ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน

๑.๒ อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการ

๑.๓ เส้นทางของการสื่อสาร (line of communication) ต้องสั้นและตรงเป้าหมาย

๑.๔ กำหนดผู้ที่มีความสามารถทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ได้แก่ หัวหน้างาน/ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในประเด็นนั้น ๆ


๑.๕ หลีกเลี่ยงการขัดขวางเส้นทางสื่อสารในขณะที่ยังกำลังดำเนินการสื่อสาร

๑.๖ ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

๒. แบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal oral communication) คือ การพูดจา สนทนา ปราศรัยต่าง ๆ ใน การพูดที่ไม่เป็นทางการนั้น ผู้พูดจะต้องพูดให้ผู้ฟังสนใจ เข้าใจ ประทับใจ เกิดศรัทธา แล้วยังอาจจะมิวิตถุประสงค์อื่น ๆ ในทางการพูดด้วย เช่น เพื่อให้ข่าวสารความรู้ เพื่อชักจูงใจ เพื่อกระตุ้นเร้าอารมณ์ให้มีการรวมตัวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดความสามัคคีในองค์กร เกิดการปฏิบัติการหรือทำให้รู้สึกซาบซึ้ง การเคารพตัวเอง หรือการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าจุดมุ่งหมายจะมี ๒ ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผย หรือ จุดมุ่งหมายที่ปกปิด

สื่ออิเล็กทรอนิกส์; อินทราเน็ต (Intranet) เป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อินทราเน็ตเป็นระบบเครือข่ายภายในที่เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน อินทราเน็ตเป็นรูปแบบของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในองค์กร เป็นการนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ ในองค์กร การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในปัจจุบันได้รับการออกแบบมาเพื่อรองรับการทำงานที่หลากหลาย อาทิเช่น การจัดการ เอกสารข้อมูล, การตีพิมพ์และกระจายข่าวสาร, การจองห้องและอุปกรณ์, ห้องสนทนาออนไลน์ (Chat Room), เว็บบอร์ด (Web Board), อัลบั้มรูป, การจัดการสมุดรายชื่อและข้อมูล การติดต่อ และอื่นๆ อีกมากมาย โดย แนวโน้มการใช้งานของอินทราเน็ตในปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๕๔) มีการดึงเอาเครือข่ายสังคม (social network) มาใช้ เพื่อเชื่อมต่อและช่วยประสานการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทหรือองค์กรที่ตั้งอยู่ห่างไกลกัน ไม่ว่าจะเป็น สาขาหรือสำนักงานในส่วนภูมิภาคให้ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้พบว่า การนำเอาสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ใน องค์กรได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากเทคโนโลยีในปัจจุบันสนับสนุนให้การทำงานของอินทราเน็ต เป็นมากกว่าเครือข่ายเฉพาะภายในองค์กรที่ใช้จัดเก็บเอกสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังสามารถดึงเอาแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาใช้งานร่วมกับอินทราเน็ตได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

สื่อกิจกรรมต่างๆ ที่จัดในลักษณะกิจกรรมตามวาระ หรือโอกาสต่าง ๆ ได้แก่ นิทรรศการ บอร์ด ป้ายประชาสัมพันธ์ งานฉลองวาระวันเกิด การประกวด และกิจกรรมการสานสัมพันธ์

	ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๕ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

ข้อร้องเรียน หมายถึง องค์ประกอบของกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม จนทำให้ผู้ป่วย/ ผู้รับบริการต้องการส่งข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงในกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการดังกล่าว

ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง ประเด็นที่มีปัญหา ข้อบกพร่อง หรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก รวมไปถึงส่วนงาน/อาคารรอบข้าง เป็นต้น

เทคนิคการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (๗C Communication) ซึ่งประกอบด้วย

C-Concise มีความสั้นกระชับ ไม่เยิ่นเย้อ ยืดยาด จนไม่แน่ใจว่าต้องการอะไรกันแน่

C-Clear/ Clarity มีความชัดเจน ตรงประเด็น โดยที่ไม่สามารถแปลความหมายที่ต่างออกไปได้

C-Courtesy ให้เกียรติผู้รับสาร ใช้ภาษาที่สุภาพอ่อนโยน ไม่ก้าวร้าว หรือใช้น้ำเสียงที่แสดงการดูถูกเหยียดหยาม หรือโกรธ

C-Correct & Credibility มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ไม่ควรสื่อสารในสิ่งที่ไม่แน่ใจ ไม่ยกเล็กและควรทวนซ้ำเพื่อให้มั่นใจว่าได้รับสารที่ถูกต้อง

C-Consider คิดพิจารณาถึงความเหมาะสมของสิ่งที่จะสื่อสารก่อนที่จะส่งออกไป

C-Concrete & Capability ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยที่ผู้รับสารไม่ต้องจินตนาการเอง

C-Complete สื่อสารครบถ้วนทุกประเด็น ไม่ละไว้ในฐานที่เข้าใจหรือคิดเอาเองว่าผู้รับสารเข้าใจ และไม่ใช้ตัวย่อพรา่เพรี

C-Channel ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เลือกช่องทางที่สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการสื่อ ได้แก่ การพูดข้อความบางอย่างที่มีศัพท์เทคนิคมาก เขียนยาก อาจทำให้ผู้รับสารไม่แน่ใจในศัพท์บางตัวได้ ควรใช้วิธีการเขียนน่าจะเหมาะสมกว่า

เส้นทางการสื่อสารในองค์กร หมายถึง การสื่อสารไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

๑. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๒. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน (Upward Communication) การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

๒.๑ พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒ ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด



ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๖ จาก ๑๗
เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

๒.๓ ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริงๆ และทำให้รู้ว่พนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

๒.๔ ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

๓. การสื่อสารตามแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กร และมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

๓.๑ การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนา ต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

๓.๒ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งทีพวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

๓.๓ การแก้ปัญหาพนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

๓.๔ การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

๔. การสื่อสารข้ามสายงาน/ การสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้องสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขยความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกอื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วยเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

๕. วิธีปฏิบัติงาน

๕.๑ ระบุเรื่องที่ต้องการสื่อสาร/ ประเด็นที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการสื่อสารแก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างชัดเจน

๕.๒ หาข้อมูล/ ทำความเข้าใจในเรื่องที่จะถ่ายทอดให้กระจ่างก่อนการถ่ายทอดไปยังบุคลากร




ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๗ จาก ๑๗
เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

- ๕.๓ ระบุบุคคลที่จำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอดให้ครบทุกคน
- ๕.๔ กำหนดเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้ชัดเจน
- ๕.๕ กำหนดใจความสำคัญให้ครอบคลุม ตรงประเด็น กระชับและเข้าใจง่าย
- ๕.๖ กำหนดวิธีการและเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งอาจใช้การประชุม การพูดคุยโดยตรง การฝึกอบรม โทรศัพท์ E-mail, intranet, Line, การติดประกาศ หนังสือ คู่มือ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- ๕.๗ กำหนดผู้รับผิดชอบการสื่อสาร
- ๕.๘ ดำเนินการสื่อสาร
- ๕.๙ ตอบข้อซักถามหากเป็นการสื่อสารสองทาง สำหรับการสื่อสารทางเดียวจะตรวจสอบการได้รับ


ข้อมูล

- ๕.๑๐ ติดตามผลของการติดต่อสื่อสารเพื่อนำมาปรับปรุง
- ๕.๑๑ ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทบทวนกระบวนการสื่อสารปีละครั้ง โดยใช้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการสื่อสารจากบุคลากร และผลการประเมินจากองค์กรภายนอก

ลำดับ	หัวข้อที่สื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่ในการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
๑	นโยบายและเป้าหมายองค์กร	•เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	-เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-ประชุมชี้แจง -ติดประกาศ -สำเนาแจก -E-mail -website	-หัวหน้าฝ่ายบริหาร -เจ้าหน้าที่ -ประชาสัมพันธ์
๒	ค่านิยมขององค์กร	-เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	-เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-ประชุมชี้แจง -ติดประกาศ	-ผู้อำนวยการ -เจ้าหน้าที่ -ประชาสัมพันธ์
๓	ขอบข่ายระบบการบริหารจัดการ	-เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	-เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-ประชุมชี้แจง -ติดประกาศ	-หัวหน้าบริหาร/ -เลขาธิการคณะกรรมการ -ระบบคุณภาพ
๔	ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	-เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	-รับเข้ามาใหม่ -เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-ประกาศ -แต่งตั้ง -บรรยายใน -คุณลักษณะ	-คณะกรรมการ -ระบบคุณภาพ
๕	วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล	-เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	-เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-ประชุมชี้แจง -ติดประกาศ	-คณะกรรมการ -ระบบคุณภาพ
๖	ปัญหาสิ่งแวดล้อม	-เจ้าหน้าที่ใน	-เมื่อพบและมี	-ประชุมชี้แจง	-คณะกรรมการ

	ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๘ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

ลำดับ	หัวข้อที่สื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่ในการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
	การใช้ทรัพยากรและพลังงาน	โรงพยาบาล	การประเมินปัญหาและผลกระทบ	-ติดประกาศ	ระบบคุณภาพ
๗	ข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน	-ผู้ที่รับผิดชอบ, -ผู้ที่มาร้องเรียน	-ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	-ประชุมชี้แจง	-คณะกรรมการระบบคุณภาพ
๘	ข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก	-ผู้ที่รับผิดชอบ -ผู้ที่มาร้องเรียน	-ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	-ประชุมชี้แจง	-คณะกรรมการระบบคุณภาพ
๙	การแก้ไขปัญหาและการป้องกัน	-ผู้รับผิดชอบ -หัวหน้าหน่วยงาน	-ทุกครั้งที่มีการทบทวนและแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนที่สำคัญ	-จัดทำประกาศ/คำสั่ง -หนังสือเวียน	-คณะกรรมการระบบคุณภาพ
๑๐	ผลการตรวจติดตามภายใน-ภายนอก	-เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	-อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง -ทุกครั้งที่มีการตรวจติดตาม	-ประชุมชี้แจง	-คณะกรรมการระบบคุณภาพ
๑๑	ผลการทบทวนของคณะกรรมการบริหาร	-เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	-ทุกครั้งที่มีการทบทวนเรื่องสำคัญของคณะกรรมการบริหาร	-E-mail -หนังสือเวียน -สื่อสิ่งพิมพ์	-คณะกรรมการระบบคุณภาพ
๑๒	กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ตามที่กฎหมายนั้นๆกำหนด	-website -สำเนาแจก	-คณะกรรมการระบบคุณภาพ
๑๓	ข่าวสารการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ	-เจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง	-ทุกครั้งที่มีการจัดการฝึกอบรมที่	-หนังสือเวียน -สื่อสิ่งพิมพ์ -บอร์ด	-คณะกรรมการระบบคุณภาพ

	ระเบียบปฏิบัติ			ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๙ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร		เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา

ลำดับ	หัวข้อที่สื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่ในการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
			น่าสนใจและ ตอบสนอง Training Need ของ บุคลากร	ประชาสัมพันธ์	
๑๔	สถิติผลการปฏิบัติงาน	-ทุกหน่วยงาน	-รายไตรมาส -รายปี	-รายงานสถิติ ของหน่วยงาน -electronic file -บอร์ด ประชาสัมพันธ์	-คณะกรรมการวัด วิเคราะห์ และ จัดการความรู้ -ผู้รับผิดชอบติดตาม ตัวชี้วัดในหน่วยงาน
๑๕	สถิติความปลอดภัย	-ผู้รับผิดชอบด้าน มาตรฐานและ ความปลอดภัย ของแต่ละ หน่วยงาน	-รายไตรมาส -รายปี	-รายงานสถิติ ของหน่วยงาน -electronic file -บอร์ด ประชาสัมพันธ์	-คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง -ผู้รับผิดชอบติดตาม ตัวชี้วัดในหน่วยงาน

หมายเหตุ การสื่อสารจะต้องจัดทำแบบบันทึกการสื่อสาร (FM-LED-๐๐๖-๐๐) ทุกครั้ง

๕.๑๒ กรณีพบปัญหาและข้อร้องเรียน


๑) เมื่อพบปัญหาและข้อร้องเรียนให้ผู้พบเห็นแจ้งข้อร้องเรียนยังคณะกรรมการระบบคุณภาพ โดยผู้รับคำร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนลงบันทึกข้อร้องเรียนใน (FM-LED-๐๐๗-๐๐)

๒) เลขาคณะกรรมการระบบคุณภาพ รับเรื่องและขึ้นทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียนใน (FM-LED-๐๐๘-๐๐)

๓) เลขาคณะกรรมการระบบคุณภาพ วิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้นเพื่อมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

๔) ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ประเมินผลกระทบหรือไม่

๔.๑) กรณีมีผลกระทบ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด (SP-RSQ-๐๐๑-๐๐)

	ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๑๐ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

๔.๒) กรณีไม่มีผลกระทบ ให้ดำเนินการแก้ไขทันที หรือในกรณีที่พบว่าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีจะต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไข (SP-RSQ-๐๐๑-๐๐)

๕) คณะกรรมการระบบคุณภาพ พิจารณาประเมินผลการแก้ไขว่าสามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

๖) กรณีที่การแก้ไขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารรับรองการแก้ไขข้อร้องเรียนและให้หัวหน้าบริหาร แจ้งให้ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบและผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน กรณีที่การแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพให้วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาหรือปฏิบัติการแก้ไข EP-๐๙ ซ้ำอีกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำอีก และลงนามรับรองโดยผู้บริหารเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแก้ไข และให้คณะกรรมการระบบคุณภาพ ทำการสรุปผลการดำเนินการแก้ไข ป้องกันปัญหาเข้าที่ประชุมทบทวนประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาในกรณีที่เป็นปัญหาที่มีผลกระทบกับระบบการบริหารจัดการ

๖. เครื่องชี้วัดคุณภาพ

- ๖.๑ ร้อยละความสำเร็จของการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เป็นไปตามแผนประชาสัมพันธ์
- ๖.๒ ร้อยละความสำเร็จของการรับ-ส่งข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน
- ๖.๓ ร้อยละความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๗. เอกสารอ้างอิง


๗.๑ กรมสนับสนุนระบบบริการสุขภาพ. (พฤศจิกายน ๒๕๖๑). เอกสารประกอบการอบรม “พบส. ๑ มาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ ด้านที่ ๑ ระบบการจัดการคุณภาพในโรงพยาบาล. สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๖ จังหวัดชลบุรี. การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ. เดอะไฮด์ รีสอร์ท บางแสน จังหวัดชลบุรี.

๘. ภาคผนวก


- ๘.๑ ระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติเกี่ยวกับการสื่อสาร พ.ศ. ๒๕๒๕
- ๘.๒ พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๘.๓ สรุปสาระพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๖๐

- ๘.๔ FM-LED-๐๐๖-๐๐ เรื่อง บันทึกการสื่อสาร
- ๘.๕ FM-LED-๐๐๗-๐๐ เรื่อง บันทึกข้อร้องเรียน
- ๘.๖ FM-LED-๐๐๘-๐๐ เรื่อง ทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน

	ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๑๑ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

ภาคผนวก

	ระเบียบปฏิบัติ			ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๑๒ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร		เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา

๘.๑ ระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติเกี่ยวกับการสื่อสาร
พ.ศ. ๒๕๖๕



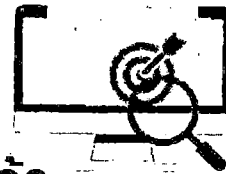
๘.๒ พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๖๐



	ระเบียบปฏิบัติ			ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๑๓ จาก ๑๗
	เรื่อง	การสื่อสาร		เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
	ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา

๘.๓ สรุปสาระพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐

13 ข้อต้องรู้



พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ฉบับใหม่บังคับใช้แล้ว

ส่ง Email ขยายบอง
คือเงินสมทบ ปรับ
200,000 บาท



การฝากร้านใน
Facebook IG ถือเป็นสมทบ
ปรับ 200,000 บาท

การโพสต์คำ
ว่าผู้อื่น
ผิดกฎหมายอาญาอยู่แล้ว ไม่ผิด
ข้อมูลจริง หรือถูกตัดต่อ ผู้ถูก
กล่าวหา เขาผิดผู้โพสต์ได้ โทษ
จำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน
200,000 บาท



การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ผู้อื่นเสียชีวิต
ต้องไม่ทำให้เกิดความเสียหาย
ชื่อเสียง หรือถูกดูหมิ่น เกียรติยศ
ญาติสามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย

แอดมินเพจ
ที่เปิดให้มีการแสดง
ความเห็น เมื่อพบ
ข้อความที่ผิด พ.ร.บ.ฯ
เมื่อลบออกจากพื้นที่ที่ตน
ดูแล จะถือเป็นผู้พ้นผิด



การโพสต์เกี่ยวกับเด็ก
เยาวชน ต้องปิดบังใบหน้า
ยกเว้น เว้นเป็นการเชิดชู
ต้นแบบ อย่างใดก็ควร

ไม่ทำการละเมิด
ลิขสิทธิ์ผู้อื่น
ไม่ว่าข้อความ เพลง
รูปภาพ หรือวีดีโอ



ไม่โพสต์สิ่งลามก
อนาจาร
ที่ทำให้เกิดการเผยแพร่
สู่ประชาชนได้

กด Like
ได้ไม่ผิด พ.ร.บ.ฯ ยกเว้น
การกดไลค์ข้อมูลที่มีฐาน
ความผิด และมีผลกระทบ
ต่อสังคม เศรษฐกิจและ
ความมั่นคงโดยเมื่อได้ส่วน
แล้วมีงตมาในเนื้อหาอื่น



กด Share
ถือเป็นการเผยแพร่
หากข้อมูลที่แชร์ไม่มี
ผลกระทบต่อสังคม
เศรษฐกิจ ความมั่นคง
หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
ไม่ขึ้นความผิด



ส่ง SMS โฆษณา
โดยไม่รับความยินยอม ถือผู้รับ
สามารถปฏิเสธข้อมูลนั้นได้ ไม่
เช่นนั้นถือเงินสมทบ
ปรับ 200,000 บาท



ส่งรูปภาพแชร์
ของผู้อื่น
เช่น สวัสดิ์ อวยพร ไม่ผิด
ถ้าไม่เอาภาพไปใช้ในเชิงพาณิชย์
หารายได้

พบข้อมูลผิดกฎหมาย

อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของเรา แต่ไม่ไปส่งที่เจ้าของคอมพิวเตอร์
กระทำเอง สามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ หากแจ้ง
แล้วลบข้อมูลออกเจ้าของก็จะไม่มีความผิดตามกฎหมาย เช่น
ความเห็นในเว็บไซด์ต่างๆ รวมไปถึงเฟสบุ๊ค ก็ได้แสดงความคิดเห็น
หากพบว่าการแสดงความเห็นผิดกฎหมาย เมื่อแจ้งไปที่หน่วยงานที่
รับผิดชอบเพื่อลบได้ทันทีเจ้าของระบบเว็บไซต์จะไม่มีความผิด



ที่มา : MGROnline



ระเบียบปฏิบัติ				ฉบับที่	A(๑)	หน้า ๑๕ จาก ๑๗
เรื่อง	การสื่อสาร			เลขที่	SP-LED-๐๐๓-๐๐	
ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา	

๘.๕ FM-LED-๐๐๓-๐๐ เรื่อง บันทึกข้อร้องเรียน



โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ เรื่อง บันทึกข้อร้องเรียน	วันที่ประกาศใช้	ฉบับแก้ไขที่
โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ จีเอชเอ็มเอช	๒๕๖๒	๑

บันทึกข้อร้องเรียน

ส่วนที่ ๑ ร้องทุกข์ไปยังคณะกรรมการจริยธรรมรื่องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน :

ตำแหน่ง :

ในสังกัด :

ร้องเรียนถึง : โสภภ โสภภภัค โสภภจ อื่นๆ สมมติชื่อตาม

รายละเอียดข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

ผู้ร้องเรียน/ผู้รับข้อร้องเรียน

(.....)

วัน..... เดือน..... พ.ศ.....

ส่วนที่ ๒ การขอขยายเวลาพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่รับแจ้งวันที่.....

จึงขอขยายระยะเวลาให้.....

เป็นข้อร้องเรียนในกรณี.....

ขอขยายการพิจารณา.....

(.....)

วัน..... เดือน..... พ.ศ.....

ส่วนที่ ๓ จีเอชเอ็มเอชขอขยายระยะเวลา

การร้องเรียนที่รับแจ้งวันที่.....

.....

.....

.....



เรื่อง		การสื่อสาร		ฉบับที่		A(๑)	หน้า ๑๖ จาก ๑๗
				เลขที่		SP-LED-๐๐๓-๐๐	
ผู้จัดทำ	LED Team	วันที่เริ่มใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ	นพ.สมยศ พนธรา		

ผลการประเมิน

- ไม่ดีเลย
 - ดีพอใช้
 - ดีมาก
- ผู้ประเมิน
- วันที่ประเมิน

เท่าที่ ๔ สนุกดีกับสื่อการเรียน

การแก้ปัญหาเรื่องสื่อการเรียน

การแก้ปัญหาเรื่องสื่อการเรียน

ผู้ดำเนินการ

วันที่ดำเนินการ

