



# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป

(General Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลแพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเพ็ญ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเพ็ญ ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลเพ็ญ ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลเพ็ญ

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๓
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเพ็ญ	๓
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเพ็ญ	๗
กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน	๙
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเพ็ญ	๑๑
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	๑๒
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	๑๓
ประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๑๔
บรรณานุกรม	๑๕
คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ	๑๖

## คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

### โรงพยาบาลเพ็ญ

ด้วยโรงพยาบาลเพ็ญมีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล ซึ่งมีบุคลากรและผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางกายภาพ โดยมิช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้โรงพยาบาลเพ็ญมีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็นผู้ป่วย และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอราคาในขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากหน่วยจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ในโรงพยาบาลเพ็ญ เช่น กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานทันตกรรม ซึ่งทำให้มีข้อร้องเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น โรงพยาบาลเพ็ญจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

#### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลเพ็ญ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลเพ็ญ

#### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเพ็ญ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเพ็ญ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเพ็ญทราบ(รายเดือน)

#### ๓. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน /ข้อเสนอนะ /ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลเพ็ญผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

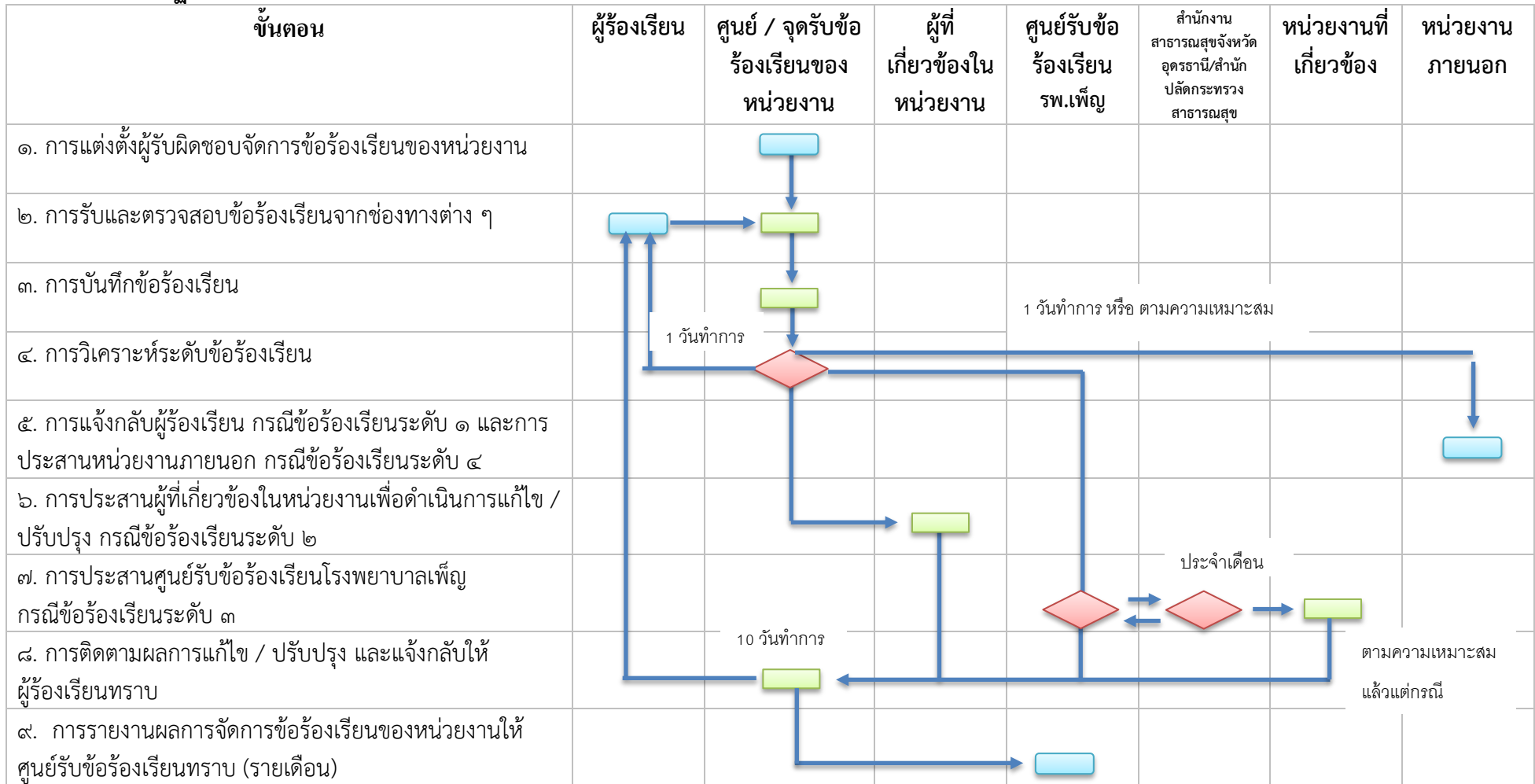
“ศูนย์รับข้อร้องเรียน”มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเพ็ญ”หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลเพ็ญในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่ฯ”	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ”	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“หน่วยงาน”	ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลเพ็ญ
“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน”	ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
“หน่วยงานภายนอก”	หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลเพ็ญ
“ระดับข้อร้องเรียน”	เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลเพ็ญ	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลเพ็ญชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพ็ญ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลเพ็ญ	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเพ็ญ	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลเพ็ญ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



#### อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

#### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ ดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลเพ็ญ
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/ สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลเพ็ญ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเพ็ญ

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลเพ็ญมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลเพ็ญ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลเพ็ญ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ กลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะ ตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น



### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### **(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแพญ ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแพญ หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแพญ หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลแพญ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแพญทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

### **(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน**

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเพ็ญ  
เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ  
กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังกลุ่มงานบริหารทั่วไปทุกวันที่ ๕ ของ  
เดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อ  
ร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะ  
กรรมการบริหารโรงพยาบาลเพ็ญ เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการ  
แก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปร้องเรียน  
หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังกลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

### ๕.ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเพ็ญ

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การรักษาพยาบาล	๒	๒	๑๐๐		
คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
พฤติกรรมบริการ	-	-	-	-	-
ทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒</b>	<b>๒</b>	<b>๑๐๐</b>		

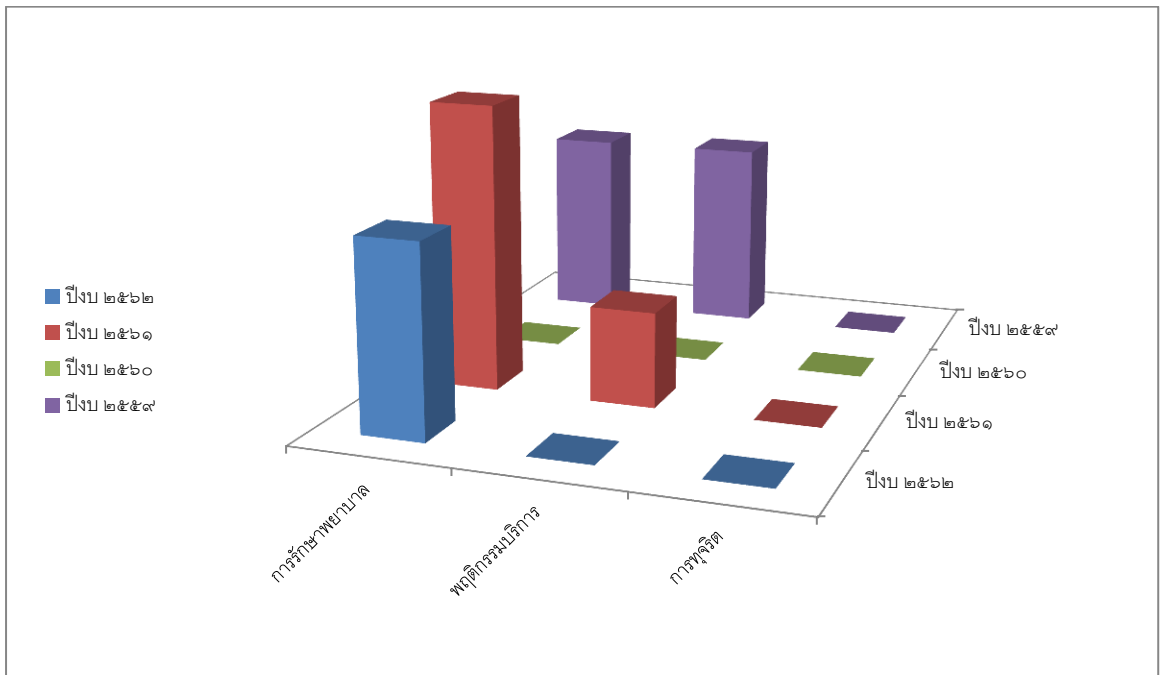
แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลเพ็ญ ได้รับเรื่องร้องเรียน ในการรักษาพยาบาล จำนวน ๒ เรื่อง แล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว  
แล้วทั้ง ๒ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐%

หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเพ็ญได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน  
และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา สื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปลวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อ  
พิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ  
ให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในโรงพยาบาลเพ็ญได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติภารกิจในทาง  
ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

### เปรียบเทียบการเก็บข้อมูลการร้องเรียน ระดับ ๒ - ๓ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเพ็ญ ภายใน ๔ ปี ย้อนหลัง



จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๒ โรงพยาบาลเพ็ญไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตเลย โรงพยาบาลเพ็ญได้มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง ๒๕๖๐

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีการร้องเรียน เรื่องพฤติกรรมการให้บริการ และร้องเรียน มาตรฐานการบริการ เพิ่มขึ้น จาก ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ซึ่งผลจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของโรงพยาบาลในการให้บริการที่ตึกผู้ป่วยนอกชั่วคราว ที่ยังจัดโซนในการให้บริการตามมาตรฐานงาน IC

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จะเห็นได้ว่าการร้องเรียนการรักษาพยาบาลมากที่สุดในรอบ ๓ ปี เนื่องจากในระยะหลังได้มีการประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิของผู้ป่วย ไม่ว่าจะทางสื่อโทรทัศน์ หรือ สื่อออนไลน์ ทำให้ประชาชนตระหนักและเข้าใจว่า เมื่อมีสิทธิที่ต้องใช้สิทธิ จึงก่อให้เกิดการร้องเรียนกรณีการรักษาพยาบาลมากยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ การร้องเรียนการรักษาพยาบาลลดลงเหลือ ๒ เรื่อง จากการเรียนรู้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โรงพยาบาลเพ็ญได้มีแนวทางในการให้บริการปรับไปตามโครงสร้างและบริบทในเรื่องนั้นๆ

อย่างไรก็ตาม ในการจัดการบริหารเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลเพ็ญ ได้จัดให้มี ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และ มาตรการในการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการรับบริการทางการแพทย์ และมีการประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อความรวดเร็ว ในการตอบสนองข้อร้องเรียนต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลเพ็ญ

## ๖. กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน

๑.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และไม่ยอมให้ประชาชนที่มาเข้ารับบริการทางการแพทย์ เข้ามาจอตลอดยนต์ภายในที่จอดรถของโรงพยาบาล ทำให้ประชาชนไม่พอใจ และได้โต้เถียงกันอย่างรุนแรง ซึ่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้ใช้ถ้อยคำหยาบคายต่อประชาชน จึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือว่าเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ซึ่งสามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ภายใน ๑๕ วันทำการ

\*\*\*\*\*

๒.ผู้รับบริการทางการแพทย์ได้เข้ารับการผ่าตัดทำหมันหญิง หลังจากผ่านไประยะเวลาหนึ่ง ปรากฏว่า ผู้รับบริการดังกล่าวตั้งครรภ์ จึงเป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียน

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นการเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด ถือเป็นข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี พิจารณาเยียวยาให้ความช่วยเหลือต่อไป ไม่เกินระยะเวลา ๖๐ วันทำการ

\*\*\*\*\*

๓.การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจัดซื้อจัดจ้างใกล้เคียงกับยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการหรือคู่ค้าไม่ได้รับความเป็นธรรม ถือว่าเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม จึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นการร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ถือเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป พิจารณายกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างในคราวนั้นไป

\*\*\*\*\*

## ๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมาย ประกอบด้วย

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

\*\*\*\*\*

### พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมิได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

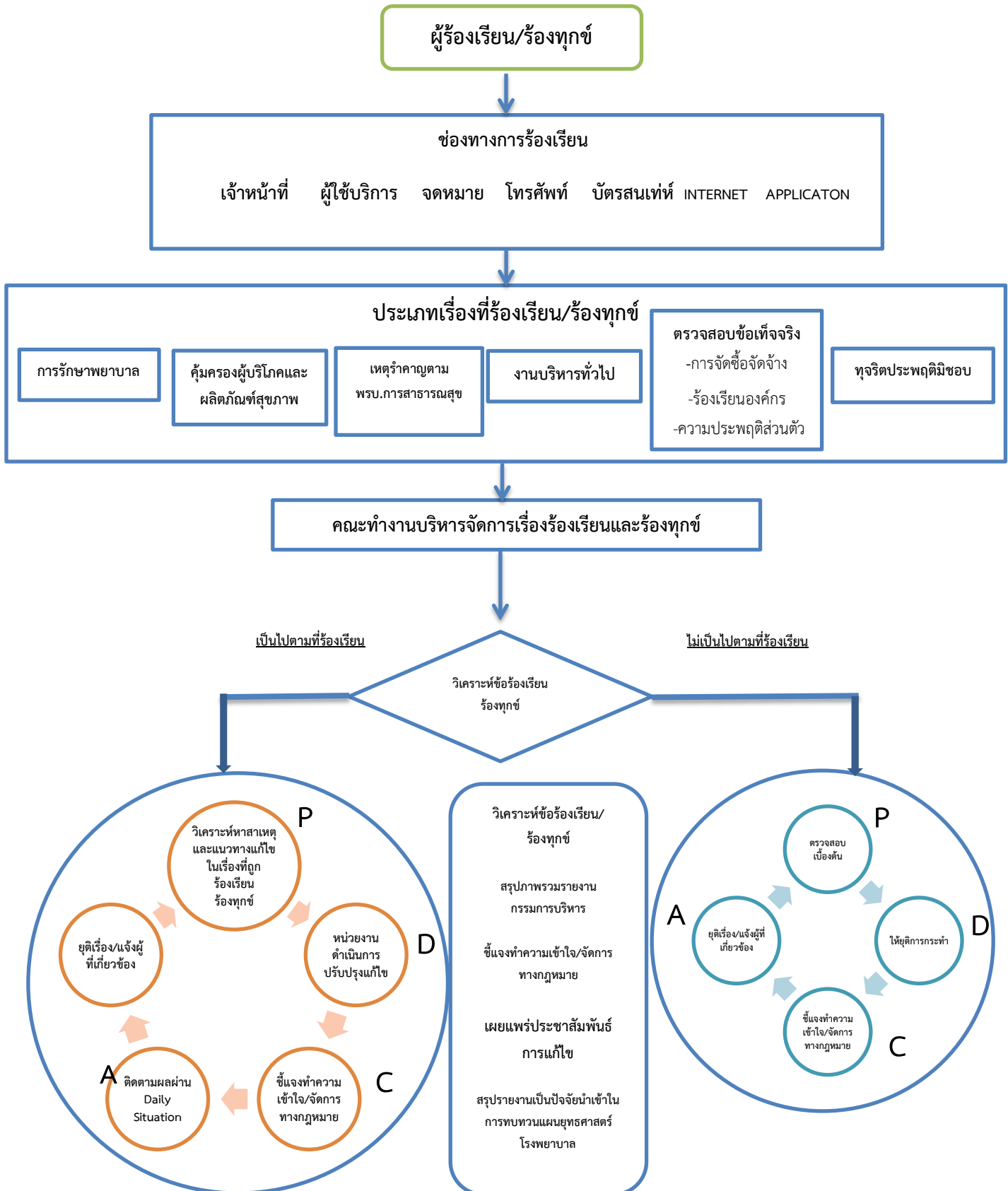
\*\*\*\*\*

### พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

\*\*\*\*\*

### ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเพ็ญ



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของโรงพยาบาลเพ็ญ

การปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย



ตรวจสอบเบื้องต้น/ให้ยุติการกระทำ



ชี้แจงทำความเข้าใจ/จัดการทางกฎหมาย



พัฒนาความรู้ข้อบังคับ/กฎหมาย

การกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม



สร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียน



ขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมาย

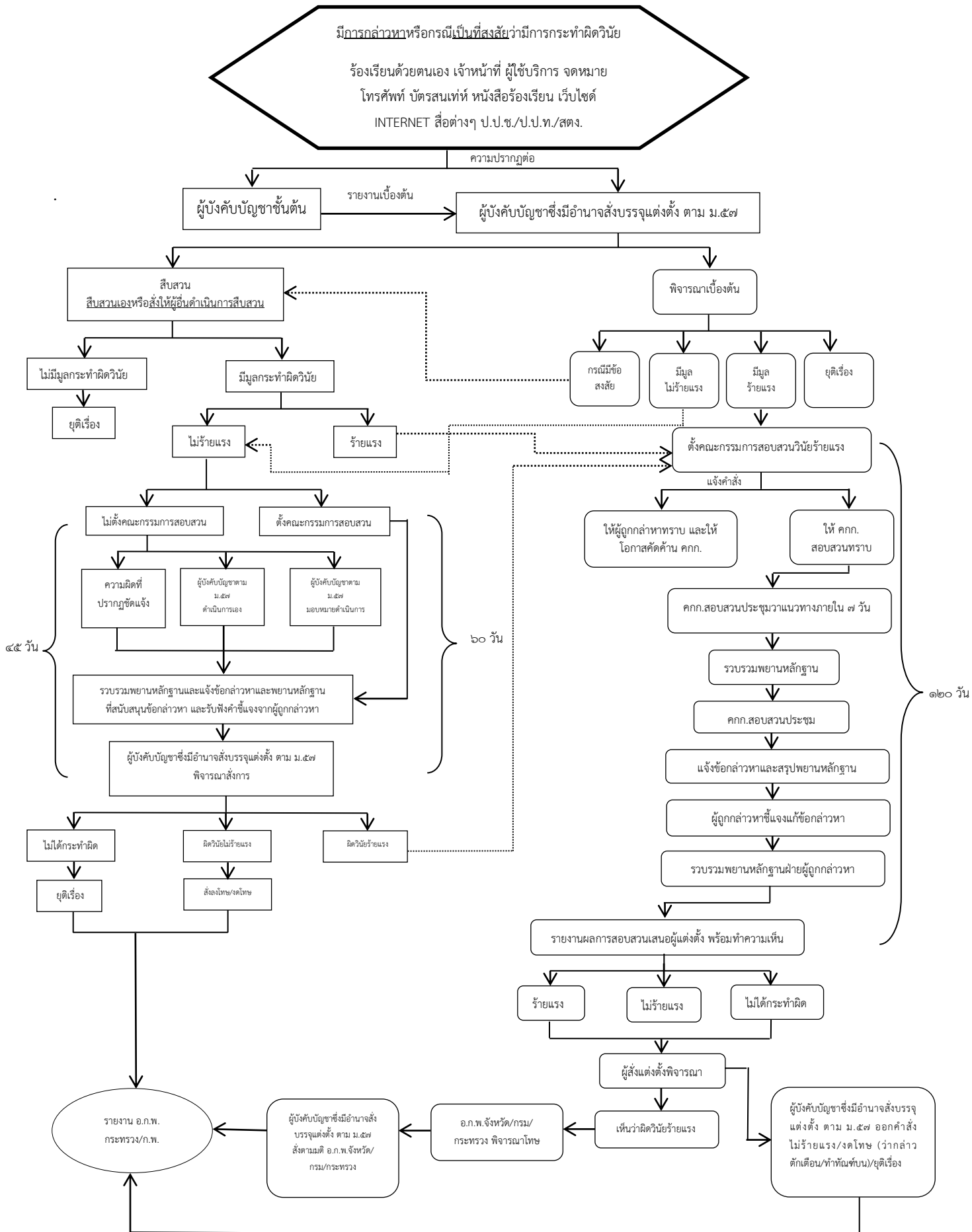


การเสริมแรงบุคคลเสริมสร้างค่านิยม



เรียนรู้ ปรับปรุง บูรณาการกับทีมคร่อมสายงาน และภาคีเครือข่าย

### ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย







# ข่าวประชาสัมพันธ์



เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

นายชัยรัตน์ เจริญสุข ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพี  
พร้อมด้วย สาธารณสุขอำเภอเทพี คปสอ.เทพี และบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลเทพีได้  
ร่วมกันประกาศ “เจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (MOPH Zero  
Tolerance) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการตามระบบ  
คุณธรรม ความโปร่งใส ต่อต้านการทุจริต ประพฤติปฏิบัติตนตามนโยบายการบริหารของ  
แผ่นดินค่านิยมในการบริหารงาน และจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุขสืบไป



ประกาศกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง เจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (MOPH Zero Tolerance)  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้าพเจ้า นายชัยรัตน์ เจริญสุข ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพี รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข และคณะกรรมการผู้  
ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครและสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร ได้ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลที่ดี คือ ความซื่อสัตย์สุจริต  
และเป็นคนมีคุณธรรม ประกอบปฏิบัติตนในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่รักและศรัทธา ดำรง  
ตนด้วยดี มีความซื่อสัตย์สุจริต ความซื่อสัตย์สุจริต ความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติราชการอย่างถูกต้อง  
ชอบธรรม ไม่กระทำการอันเป็นอธรรม ไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ และไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่หาประโยชน์  
ของตนเองหรือครอบครัวและผู้อื่น และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ตามคำมั่นในการบริหารงาน  
อันมีศักดิ์ศรี ศักดิ์ศรี และความซื่อสัตย์สุจริตของตนได้ ไปพร้อมกันด้วยดี และปฏิบัติหน้าที่อย่าง  
ซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการปฏิบัติตนตามมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และจรรยาบรรณกระทรวง  
สาธารณสุข

และขออวยพรว่า จะประพฤติปฏิบัติตนระมัดระวังสุจริต ตามมาตรฐานทางจริยธรรม วิชาการ  
และจรรยาบรรณวิชาชีพของตน ดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีความซื่อสัตย์สุจริต  
ซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่รักและศรัทธา เป็นที่รักและศรัทธา

ประกาศ ณ วันที่ 10 เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

  
(นายชัยรัตน์ เจริญสุข  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพี)



### บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี."คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B8%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%80%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A2%E0%B8%89.pdf> ( ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี."คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [www.Bangnaisri.go.th](http://www.Bangnaisri.go.th) ( ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

กรมอนามัย."คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน(Complaint Management Standard Operation Procedure) สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ygowfoDSPosJ:๒๐๓.๑๕๗.๗๑.๑๕๗/kpi/myfile/๘.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=๒&hl=th&ct=clnk&gl=th> (๓๑ มกราคม ๒๕๖๑).

\*\*\*\*\*

## คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ

### คณะที่ปรึกษา

- ๑) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพ็ญ
- ๒) รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์โรงพยาบาลเพ็ญ
- ๓) หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลเพ็ญ

### คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑. นางชัชฌิมาภรณ์ ตั้งกิตติสุวรรณ	ตำแหน่งนายแพทย์ปฏิบัติการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนงลักษณ์ ขาววันดี	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางสุรีพร วาสุเทพรักษ์	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสุรีรัตน์ ศรีพิมพ์สอ	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางวาริน ชารีอัน	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาววินิฐา สุวัตถิกุล	ตำแหน่งทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวศิรดา สรรพวุธ	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางณธิกา มุมอภัย	ตำแหน่งนักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายอภิวัฒน์ ต้นธวัชน์	ตำแหน่งเภสัชกร	กรรมการ
๑๐. นางสาวพนาลัย ผาจวง	ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	เลขานุการ

\*\*\*\*\*