

คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง/  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

โรงพยาบาลบางกระพุ่ม  
โทร. ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑  
โทรสาร ๐๕๕-๓๙๑๐๘๑  
<http://www.bkthosp.go.th>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงพยาบาลบางกระพุ่ม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
บทที่ ๑ บทนำ	๓
หลักการและเหตุผล	๓
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
ขอบเขต	๓
- กรณีร้องเรียนทั่วไป	๓
- กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๔
- กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก ๑	๑๐
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามคู่มือ ตรวจสอบประเมินหลักฐานตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ติดตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงาน โดยนำหลักการของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสและการบริหารความเสี่ยง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกระพุ่มใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางกระพุ่มทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๓. ขอบเขต

##### ๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

๓.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย ขออนุมัติ ขออนุญาต ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขอร้องเรียนทั่วไป/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกลุ่ม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางกลุ่ม โทรศัพท์

๐๕๕-๓๙๑๐๖๑

### ๓.๒ กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกลุ่ม เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางกลุ่ม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกลุ่ม โทรศัพท์

๐๕๕-๓๙๑๐๖๑

### ๓.๓ กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระพุ่ม เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกระพุ่ม โทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑

#### ๔. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลบางกระพุ่ม

เลขที่ ๑๐๐ หมู่ ๑๑ ตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๑๐

#### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### ๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอบางกระทุ่ม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล บางกระทุ่ม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุค

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

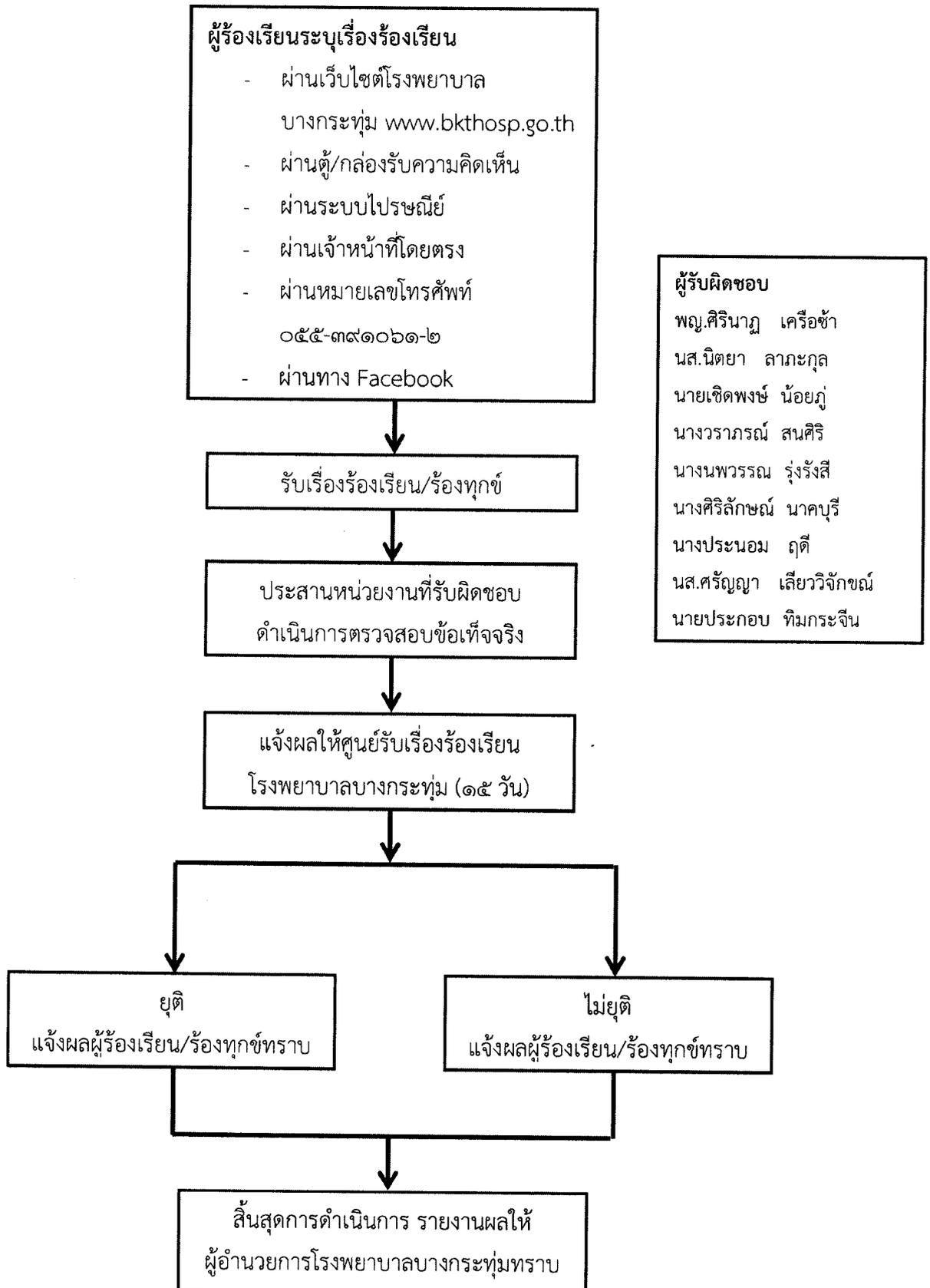
## ช่องทางการร้องเรียน

### ผ่านทางโรงพยาบาลบางกระทุ่ม

๑. ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางกระทุ่ม [www.bkthosp.go.th](http://www.bkthosp.go.th)
๒. ผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น
๓. ผ่านระบบไปรษณีย์
๔. ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง
๕. ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑-๒
๖. ผ่านทาง Facebook

## บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
  - ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางกระทุ่ม ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางกระทุ่ม <a href="http://www.bkthosp.go.th">www.bkthosp.go.th</a>	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านตู้/กล่องรับข้อความคิดเห็น	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านระบบไปรษณีย์	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑-๒	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลบางกระพุ่ม

ที่ ๑๑ / ม.๕๕๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในโรงพยาบาลบางกระพุ่ม

ตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กล่าวถึงเรื่องการให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนไว้ในมาตรา ๕๐(๕) ได้กำหนดให้มีหน่วยรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก จึงให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำให้ลดความตึงเครียดระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในกรณีไม่เข้าใจกัน

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ โรงพยาบาลบางกระพุ่มจึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

คณะกรรมการดำเนินการ

๑. นางดวงรัตน์	เชี่ยวชาญวิทย์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระพุ่ม	ประธาน
๒. นางสาวศิรินาฏ	เครือซ่า	นายแพทย์ชำนาญการ	รองประธาน
๓. นางสาวนิตยา	ลาภะกุล	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นายเชิดพงษ์	น้อยภู	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางประนอม	ฤดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางวราภรณ์	สนศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางนพวรรณ	รุ่งรังษี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางศิริลักษณ์	นาคบุรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายประกอบ	ทิมกระจัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวศรีธัญญา	เลี้ยววิจักขณ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เลขานุการและกรรมการ

โดยมีบทบาท ดังนี้

- รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงหลักฐาน
- พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเบื้องต้น
- ประसारไกลเกลี่ย แก้ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ผู้มีหน้าที่เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- |                 |             |                             |
|-----------------|-------------|-----------------------------|
| ๑. นางไพเราะ    | หล้าสมศรี   | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ       |
| ๒. นางสาวศรัณญา | เลียวจักขณ์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ทุกวันราชการ กำหนดต้องมีผู้ร่วมเปิดตู้อย่างน้อย ๒ คน โดยที่ ๒ อาจเป็นคณะกรรมการของทีมบริหารความเสี่ยงก็ได้
- ส่งเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ แก่คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่..... ๑๒/๑๑/๒๕๖๑



(นางดวงรัตน์ เขียวชาญวิทย์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระพุ่ม