

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



ศูนย์รับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสังคม โรงพยาบาลสังคม

มกราคม ๒๕๖๒

คำนำ

ตามประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างเสมอภาคมีคุณภาพรวดเร็วลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ให้ตั้งตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน จังหวัดหนองคายได้ออกหนังสือที่ นค ๐๐๑๗.๓ /๑๖๔๘๒ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการ /หน่วยงาน อำเภอกำหนดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำส่วนราชการ /หน่วยงาน เพื่อกระจายการบริการประชาชนและแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสังคม ในฐานะหน่วยงาน ราชการ ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่ เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและ ทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสังคม ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลสังคม
มกราคม ๒๕๖๑

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อ กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลสังคมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียนโดย โรงพยาบาลสังคม เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลสังคม ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันทำให้ข้อมูลไม่สูญหายกระจายกระจายสามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติ งานฉบับ นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสังคม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสังคม การรับข้อร้องเรียนจากช่องทาง การร้องเรียน ต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายในหน่วยงานและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย การประสานหน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสังคมทราบ รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส เพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม พิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานนำไปปฏิบัติ

นิยามของคำสำคัญ

การจัดการข้อร้องเรียน = การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยโรงพยาบาลสังคม
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆและประชาชน
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามา ร้องเรียนไปปฏิบัติ

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลสังคมผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียน = Complaint Center เป็นศูนย์กลางของหน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลสังคมในการรับข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น /คำชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยมีกลุ่มงานบริหารร่วมกับกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสังคมเป็นผู้รับผิดชอบ

ช่องทางการร้องเรียน = โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์หน่วยงาน สายด่วนผู้บริหาร และอื่นๆ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน = บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย = การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการกรมนามัย เช่น เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ใช้อำนาจไม่สุภาพ ฯลฯ การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน เหตุเดือดร้อนรำคาญ ละเมิดในสิทธิตามกฎหมาย(พรบ .สธ.) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารและน้ำก่อให้เกิดความเจ็บป่วยและอื่นๆ

ระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย = การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ชมเชยออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข (นอกกระทรวงสาธารณสุข)

ระดับ ๒ หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

ระดับ ๓ หมายถึง ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข	- การติดต่อหมอกันวันจำกัด ยุ่งยาก	๑๕ วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒	หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๑๕ วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓	ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางวินัยของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลสังคม - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	๓๐ วัน	คณะกรรมการตามคำสั่งของผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุ

ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากทุกกลุ่มงานโดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๒. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๓. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๒. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสังคม

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานรับข้อร้องเรียน จำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด แล้วเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อพิจารณาดำเนินการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นให้รายงานผู้บังคับบัญชา แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนรวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ(ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่(ให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา)ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน

ขั้นตอนที่ ๔ การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดทำรายงานประจำเดือนสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เพื่อพิจารณาต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

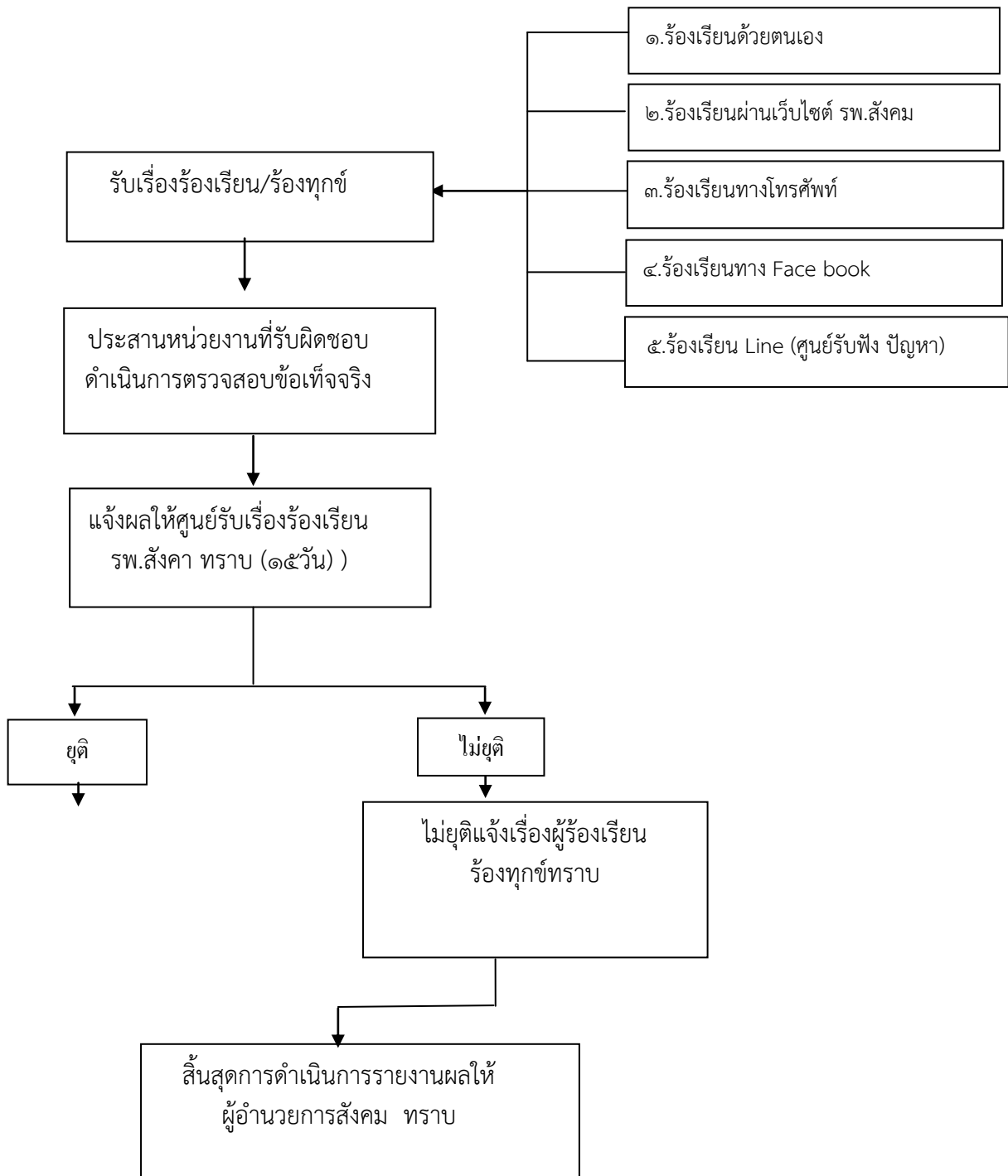
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑-๓ เพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหนองคายและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและชมเชยทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

ขั้นตอนที่ ๖ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการของหน่วยงานต่างๆ และนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับจากคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยไปเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่อง

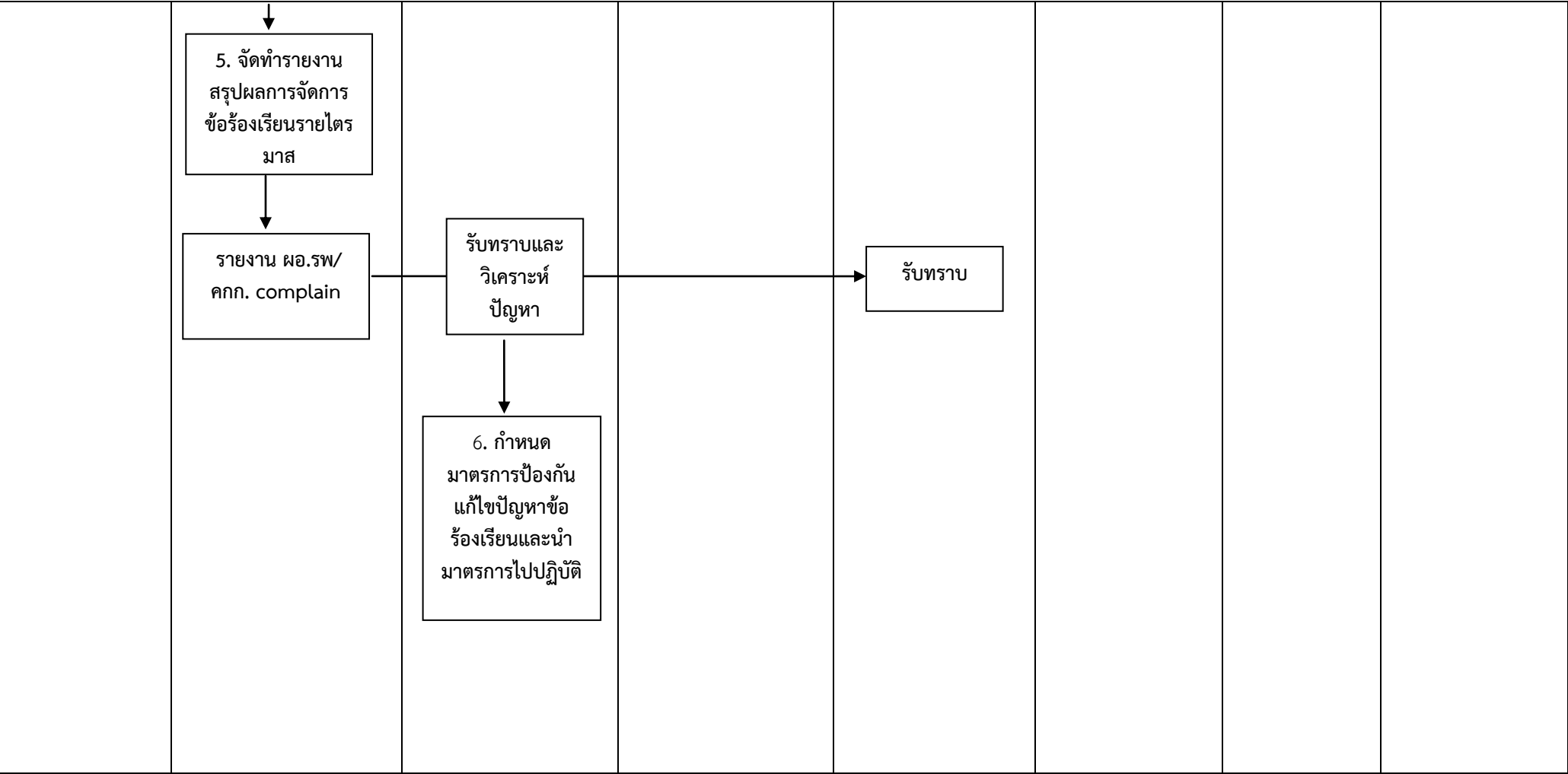
ร้องเรียน/ร้องทุกข์



คณะกรรมการ จัดการซื้อร้องเรียน/ชมเชย
ศูนย์รับซื้อร้องเรียนโรงพยาบาลสังคม

๑. นายบรรจบ อุบลแสน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม ประธานกรรมการ
๒. นางวรรณพร เอกะกุล หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล กรรมการ
๓. นางรัศมี ทิพย์ หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิ กรรมการ
๔. น.ส.ณัฐนันท์ ทองปฐมวงศ์ หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข กรรมการ
๕. นายสายันต์ โชตยาธิวัฒน์ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัช กรรมการ
๖. นางนิตยา แสงหลง หัวหน้ากลุ่มงานกายภาพบำบัด กรรมการ
๗. นายฤทธิชัย สมบัติ หัวหน้ากลุ่มงานแพทย์แผนไทย กรรมการ
๘. นางสาวรุ่งทิวา บุญดี หัวหน้ากลุ่มงานรังสีการแพทย์ กรรมการ
๙. นางสาวประภัสสร สุขสวัสดิ์นำโชค หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศ กรรมการ
- ๑๐.นางพิภรณ์ พลโคตร หัวหน้างานแผนและยุทธศาสตร์ กรรมการ
- ๑๑.นางสาวพิกุล ทิพรัักษ์ หัวหน้างานผู้ป่วยนอก กรรมการ
- ๑๒.นางสาวกรุณา เครือเนตร หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กรรมการ
- ๑๓.นายอนิรุทธ์ วังไชย หัวหน้างานผู้ป่วยใน กรรมการ
- ๑๔.นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป กรรมการและเลขานุการ

ร้องเรียน/ ช่องทางการ ร้องเรียน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน รพ.สังคม	คกก.complainของ รพ.สังคม	หน่วยงานภายใน รพ.สังคม	นพ.รพ.สังคม	ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง และบรรจุ	จุดควบคุม	ระดับการควบคุม
1.โทรศัพท์ 2.โทรสาร 3.website หน่วยงาน 5.กล่อง/ ข้อคิดเห็น 6.หนังสือ 7.ผู้บริหาร	1.แต่งตั้ง คกก. ของหน่วยงาน 2.รับข้อร้องเรียน 3.พิจารณา จำแนกระดับ และจัดการข้อ ร้องเรียน 4.รับและรวบรวม ข้อร้องเรียนจาก หน่วยงานต่างๆ					- คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานใน การดำเนินงาน (ประกอบด้วย ตัวแทนจากทุก กลุ่มงานใน หน่วยงาน) - ข้อร้องเรียน ได้รับการจัดการ ภายในเวลาที่ กำหนด - รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือน	- มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานของ หน่วยงาน - ร้อยละ๘๐ ของ ข้อร้องเรียนได้รับ การจัดการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด - ร้อยละ๘๐ของ รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือนภายใน เวลาที่กำหนด



ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสังคม

๑. นายบรรจบ อุบลแสน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม ประธานกรรมการ
๒. นางวรรณพร เอกะกุล หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล กรรมการ
๓. นางรัศมี ทิพย์ชัย หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิ กรรมการ
๔. น.ส.ณัฐธินันท์ ทองปฐมวงสี หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข กรรมการ
๕. นายสาयนต์ โชตยาธิวัฒน์ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัช กรรมการ
๖. นางนิตยา แสงหลง หัวหน้ากลุ่มงานกายภาพบำบัด กรรมการ
๗. นายฤทธิชัย สมบัติ หัวหน้ากลุ่มงานแพทย์แผนไทย กรรมการ
๘. นางสาวรุ่งทิwa บุญดี หัวหน้ากลุ่มงานรังสีการแพทย์ กรรมการ
๙. นางสาวประภัสสร สุขสวัสดิ์นำโชค หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศ กรรมการ
- ๑๐.นางพิทภรณ์ พลโคตร หัวหน้างานแผนและยุทธศาสตร์ กรรมการ
- ๑๑.นางสาวพิกุล ทิพย์รักษ์ หัวหน้างานผู้ป่วยนอก กรรมการ
- ๑๒.นางสาวกรรณา เครือเนตร หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กรรมการ
- ๑๓.นายอนิรุทธิ์ วังไชย หัวหน้างานผู้ป่วยใน กรรมการ
- ๑๔.นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป กรรมการและเลขานุการ



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสังคม

๕๖
ศูนย์พัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

ศูนย์ประสานงานคณะกรรมการประสานงานระดับอำเภอ
(คปสอ.)

เบอร์ภายนอก (เดิม)

หมายเลขโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

แล้ว→

0-4244-1029

0-4244-1051

0-4244-1326

0-4244-1413

0-4244-1414

0-4244-1413A

อาคารเดิม	เบอร์ภายใน	ห้อง/พื้นที่	ชั้น	เบอร์
ห้อง/พื้นที่	เบอร์ใหม่			
กองผู้อำนวยการ	2101	ห้องพักแพทย์ ER	1	1101
กองตรวจ 1	2102	ห้องประชุม	1	1102
กองตรวจ 2	2103	ห้องปฏิบัติการ	1	1105-1106
กองตรวจ 3	2104	ห้องทำแผล	1	1107
ห้อง LAB	2105	ห้อง RX. (บัญชี/การเงิน)	1	1108
ห้อง OR (ทันตกรรม)	2106	ห้องแพทย์-พยาบาลแผนกฟกไต	1	1109 / 1110-1113
LR	2107	ห้องผลิตน้ำบริสุทธิ์ (RO)	1	1114-1115
ER 1106	2108	ห้องแยกโรค 2	2	1201
WARD 1205	2109	ห้องแยกโรค 1	2	1202
ห้องส่งเสริมฯ, สุขาฯ		ห้องปฏิบัติการเจ้าหน้าที่	2	1204-1207
ห้องกายภาพ		ห้องตรวจ	2	1208
ห้องบัตร	2112	ห้องพักแพทย์	2	1209
หัวหน้ากลุ่มการฯ	2113	ห้องแยกโรค 2	3	1301
เภสัชกรรม	2114	ห้องแยกโรค 1	3	1302
หน่วยจ่ายกลาง	2115	ห้องปฏิบัติการเจ้าหน้าที่	3	1304-1307
โรงครัว	2116	ห้องตรวจ	3	1308
โรงงานซ่อมบำรุง		ห้องพักแพทย์	3	1309
โรงงานจอครด	2118	ห้อง VIP 1	4-5	1401 1501
คลินิกโรคเรื้อรัง		ห้อง VIP 2	4-5	1402 1502
เอกซเรย์	2120	ห้องพิเศษ 1	4-5	1403 1503
หมวดแผนไทย	2121	ห้องพิเศษ 2	4-5	1404 1504
หน้าห้องตรวจ	2122	ห้อง VIP 3	4-5	1405 1505
ทันตกรรม	2106	ห้องพิเศษ 3	4-5	1406 1506
คอมพิวเตอร์	2124	ห้อง VIP 4	4-5	1407 1507
คลินิกให้คำปรึกษา	2125	ห้องพิเศษ 4	4-5	1408 1508
บริหาร (Control)	1104	ห้องพิเศษ 5	4-5	1409 1509
พนักงานแปล		ห้อง VIP 5	4-5	1410 1510
COC	2128	ห้อง VIP 6	4-5	1411-1412 1511-1512
ARV		ห้องปฏิบัติการเจ้าหน้าที่	4-5	1413-1416 1513-1516
		ห้องพักแพทย์	4-5	1417 1517
		ห้องปฏิบัติการแผนก	4-5	1418 1518
		ห้องรับรอง	ศาลา	1601

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

