



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ โรงพยาบาลอุดรธานี โทร ๐ ๔๒๒๔ ๓๓๖๖ ต่อ ๓๖๑๒

ที่ อติ ๐๐๓๓.๑๐๑/๐๗๓ จง

วันที่ ๖๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

ต้นเรื่อง

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขได้มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมความโปร่งใสใน MOIT9 ว่าหน่วยงานจะต้องแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน โดยต้องมีคู่มือดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ อีกทั้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมเผยแพร่คู่มือดังกล่าวต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

ข้อพิจารณา

งานนิติการ ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลอุดรธานี และขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน บนเว็บไซต์โรงพยาบาลอุดรธานี ปรากฏตามหนังสือที่นำเรียนมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอชิป แก้วคุณเมือง)

นิติกร

ลงนามแล้ว

(นายทรงเกียรติ เล็กตระกูล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

(นายมนตรี ดวงจันทร์ทอง)

ประธานคณะทำงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลอุดรธานี วัน/เดือน/ปี : ธันวาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน Link ภายนอก : หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ศุภสพ (นางสาวศุภาสัย นาทวันนา) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ 20 เดือน 12 พ.ศ. ๖5	ผู้อนุมัติรับรอง กาวี (นายทรงเกียรติ เล็กตระกูล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ กัลยาณ (นางสาวกัลยาณ ใจกว้างกุล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่ 20 เดือน 12 พ.ศ. ๒๕๖๕	



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลอุดรธานี



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลอุดรธานี

ผู้รับผิดชอบ	คน.....
	(นางสาวศุภาลย์ มาตวันนา)
ตำแหน่ง	นิติกร
ผู้เห็นชอบ	โก.....
	(นางศรีสุดา ทรงธรรมวัฒน์)
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์คนที่ ๑
ผู้อนุมัติ	นา.....
	(นายทรงเกียรติ เล็กตระกูล)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สถานะเอกสารควบคุม

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานีได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลอุดรธานี ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลอุดรธานี

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๓
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอุดรธานี	๓
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี	๘
แนวโน้มการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี	๙
กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน	๑๐
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๑
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอุดรธานี	๑๒
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	๑๓
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	๑๔
บรรณานุกรม	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลอุดรธานี

ด้วยโรงพยาบาลอุดรธานีมีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล และเป็นสถาบันมีบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งมีบุคลากรและผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ให้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางทางการแพทย์ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้โรงพยาบาลอุดรธานี มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุนิติบุคคลเพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอราคาในขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากหน่วยจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ในโรงพยาบาลอุดรธานี เช่น กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกกลุ่มงานทันตกรรม ซึ่งทำให้มีข้อร้องเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น โรงพยาบาลอุดรธานีจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลอุดรธานี มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลอุดรธานี

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานีทราบ (รายเดือน)

๓. คำจำกัดความ

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

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

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

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลอุดรธานีในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่”	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ”	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“หน่วยงาน”	ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลอุดรธานี
“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน”	ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
“หน่วยงานภายนอก”	หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลอุดรธานี
“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 - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลอุดรธานี	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลอุดรธานีชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลอุดรธานี	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลอุดรธานี	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลอุดรธานี	๓ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน

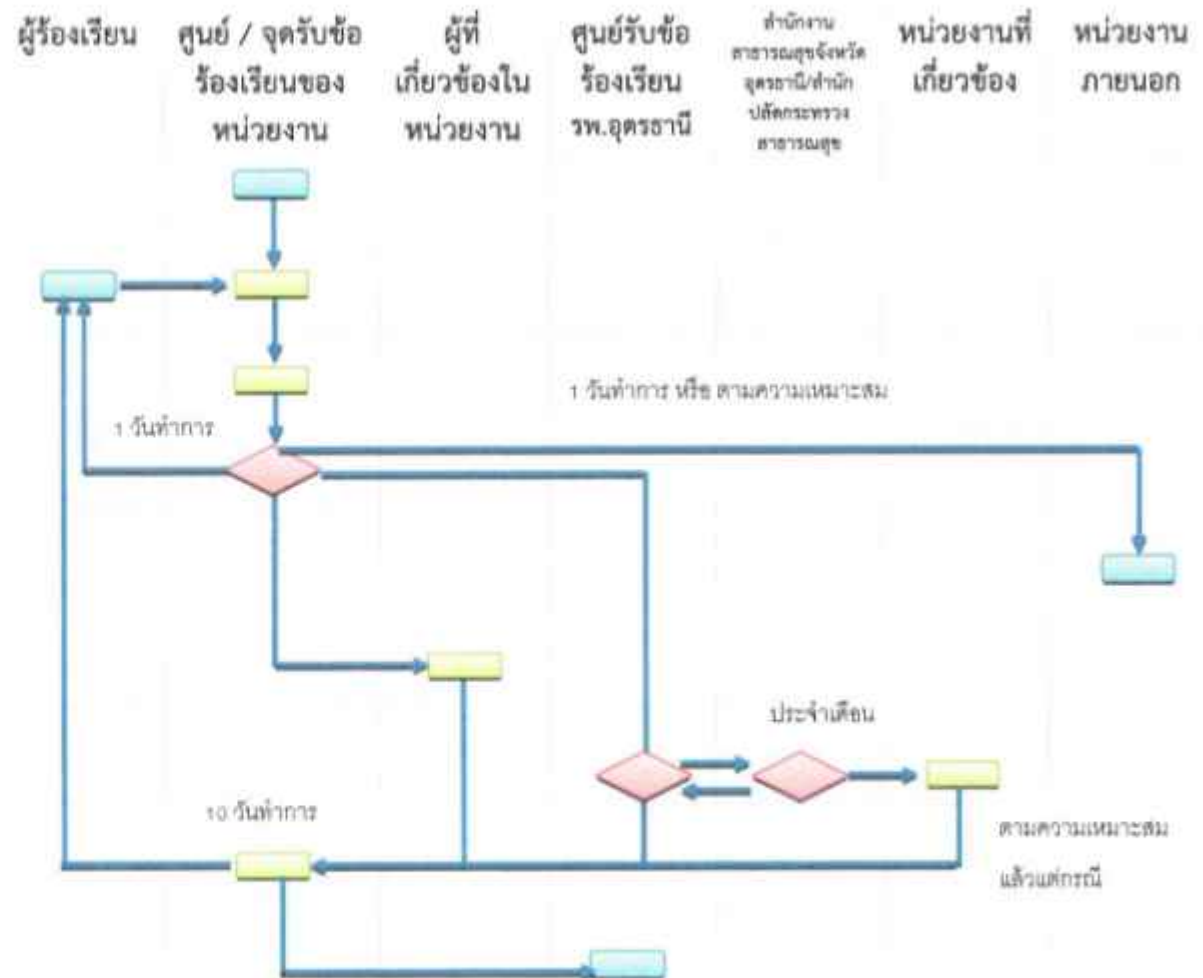
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

อธิบายสัญลักษณ์



 ดำเนินการ

 พิจารณา



รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

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

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

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

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลอุดรธานีมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

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

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดจาในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา 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 สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่ายอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๓) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๓.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลอุดรธานีให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานีทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

(๔) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

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

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

๔.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี (รายเดือน)
เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลอุดรธานี เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หาก หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการโรงพยาบาลอุดรธานี ข้อมูลการร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๑๐๐	-	-
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- ความประพฤติส่วนตัว	๔	๔	๑๐๐	๐	๐
รวม	๖	๖	๑๐๐	๐	๐

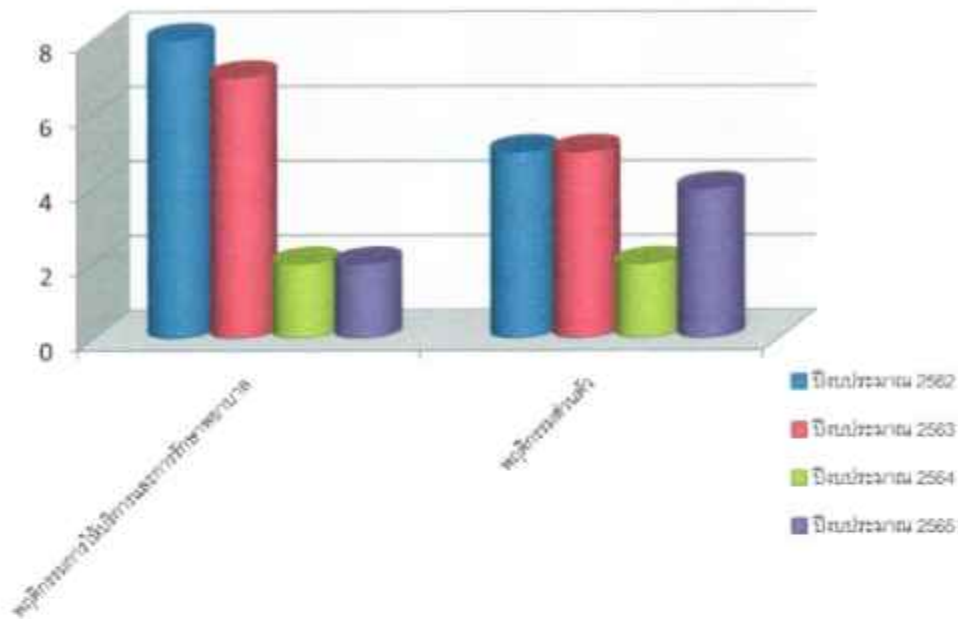
แหล่งข้อมูล : งานนิติการ, ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว ๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐% เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๔ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐% รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๖ เรื่อง

หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานีได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา สื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปลวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในโรงพยาบาลอุดรธานีได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติการในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

แนวโน้มการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี



จากสถิติเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง จะพบว่า แนวโน้มของเรื่องร้องเรียนจะลดลงทุกปี โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แต่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จะมีการร้องเรียนพฤติกรรมส่วนตัวเพิ่มขึ้น ได้มีการดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขข้อร้องเรียน โดยจัดให้มีระบบการติดตามงานโดยคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อติดตามการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน และควบคุมความรุนแรงของข้อร้องเรียน นั้น จะประสบความสำเร็จได้ ก็ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในหน่วยงานทุกระดับเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติตามภารกิจของโรงพยาบาลอุดรธานีต่อไป

กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน

๑. เป็นกรณีผู้รับบริการมาด้วยอาการหอบเหนื่อย แพทย์เห็นควรใส่ท่อช่วยหายใจ โดยมีพยาบาลให้การช่วยเหลือ โดยการใส่ท่อจะต้องให้ยาระงับการหายใจ เมื่อใส่ท่อเสร็จจะมีพยาบาลนำส่งผู้ป่วยไปยังหอผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง ในระหว่างการนำส่ง เครื่องช่วยหายใจเกิดไม่ทำงาน โดยพยาบาลไม่ได้ตรวจสอบเครื่องช่วยหายใจ ทำให้คนไข้หยุดหายใจชั่วคราว แต่เมื่อถึงหอผู้ป่วยก็สามารถช่วยเหลือจนผู้ป่วยสามารถกลับมาหายใจตามปกติ ญาติผู้ป่วยได้เรียกร้องค่าเสียหาย โรงพยาบาลจึงจ่ายค่าเยียวยาให้แก่ญาติคนไข้จำนวน ๓๕๐,๐๐๐ บาท เพื่อบรรเทาความเสียหาย



๒. เป็นกรณีมีการส่งต่อคนไข้จากโรงพยาบาลชุมชนมายังโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเกิดมีปากเสียงกันในการส่งต่อ เกิดการด่าทอกัน ทำให้เกิดการฟ้องร้องในพฤติกรรมของบุคลากร เบื้องต้นผู้บังคับบัญชาดำเนินการไกล่เกลี่ยแล้ว



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.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
ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธ
ไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมีได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้ง
ข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่อ
อย่างร้ายแรง

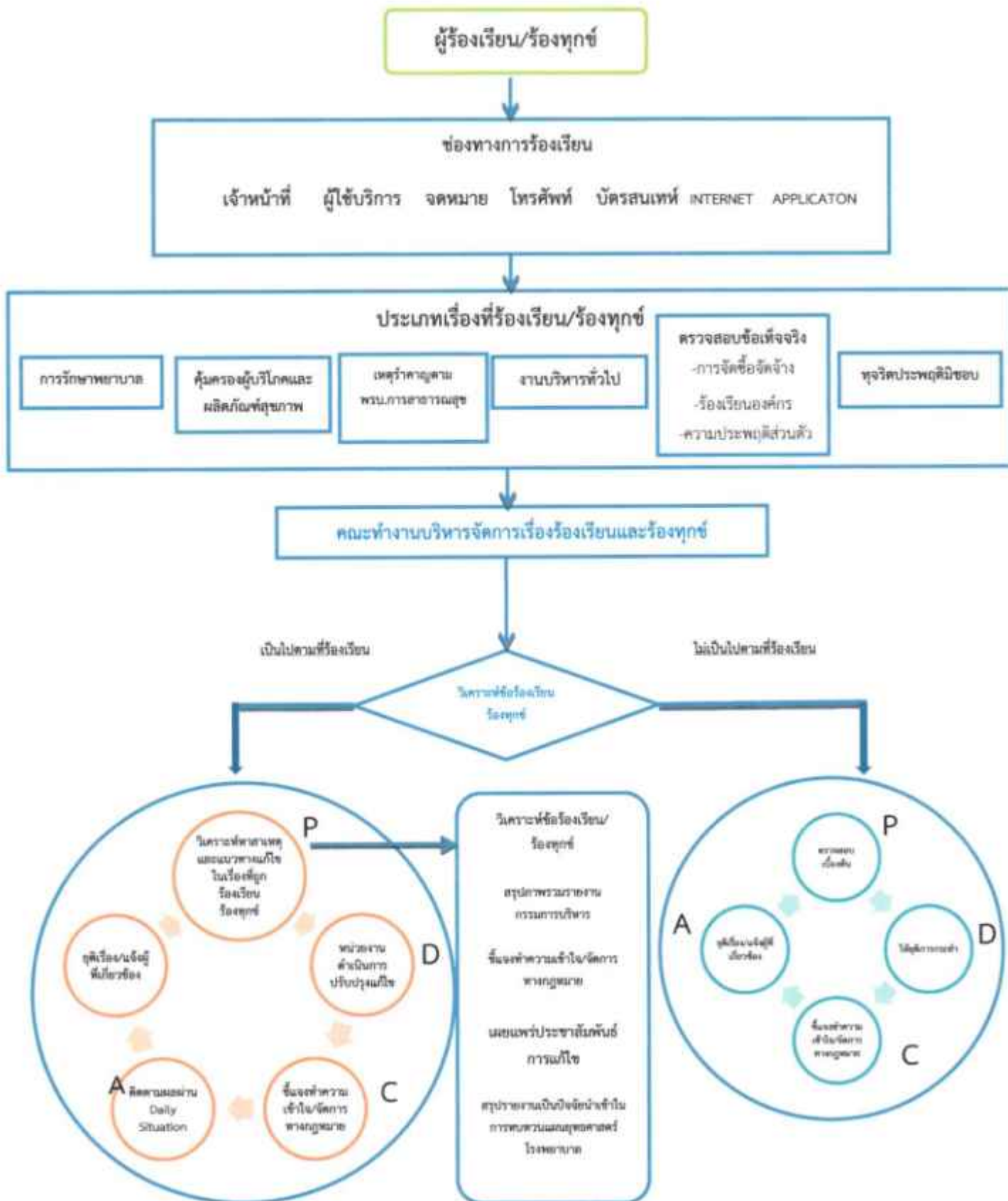
ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับการผิดต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่ง
พาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้
เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการ
รักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหาย
ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

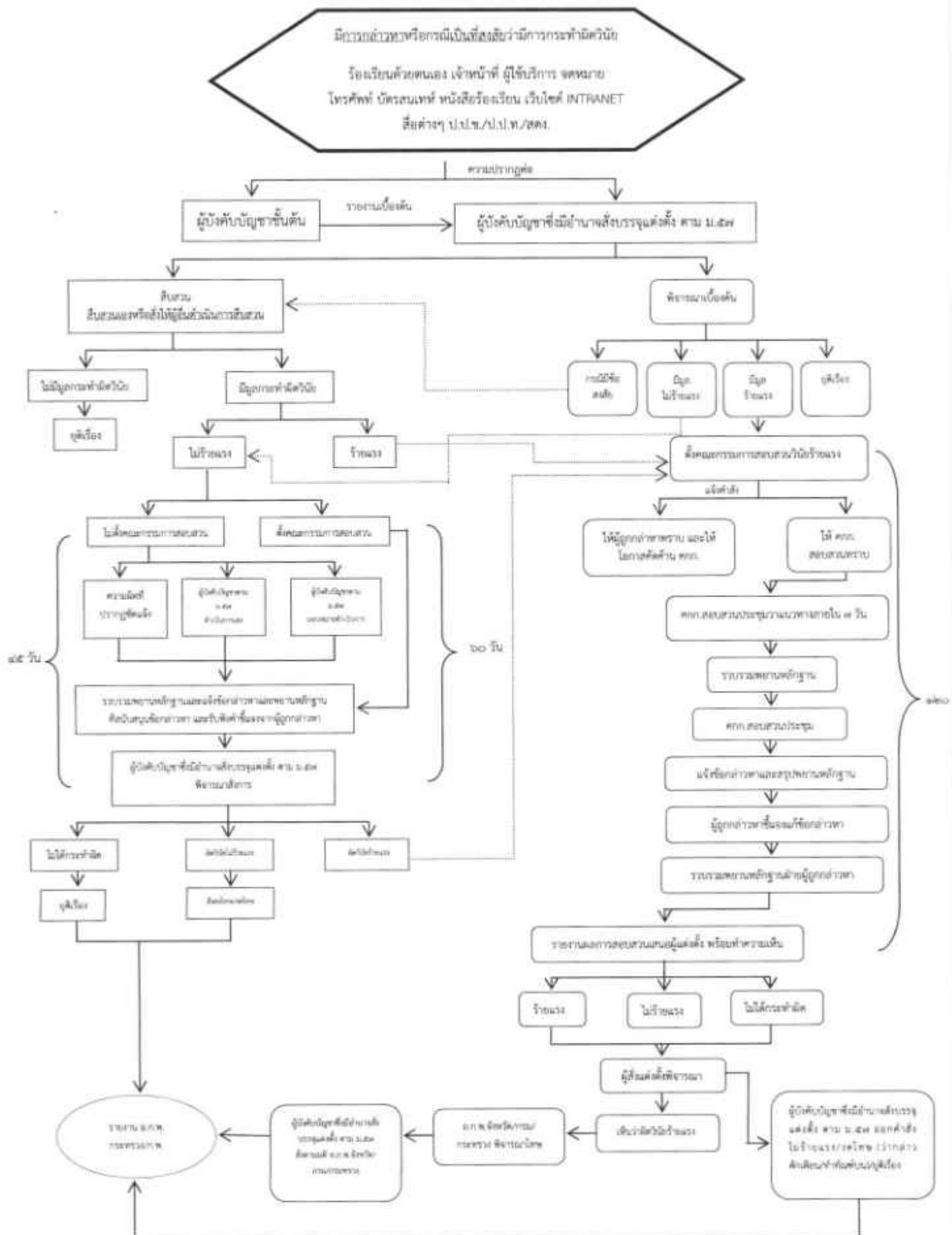
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอุดรธานี



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของโรงพยาบาลอุดรธานี



ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย



บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี."คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%8E%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%84%E0%B8%B1%E0%B8%84%E0%B8%84%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%84%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B8%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A2%E0%B8%84.pdf> (๓๐ มกราคม ๒๕๖๓).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี."คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา www.Bangnaisri.go.th (๓๐ มกราคม ๒๕๖๓).

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 ๒๕๖๓.)

