

คู่มือปฏิบัติการ  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางแก้ว อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

โทร. ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑-๓ ต่อ ๑๔๘ หรือ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕ โทรสาร. ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ -๓ ต่อ ๑๐๓

[www.bkhc.moph@gmail.com](mailto:www.bkhc.moph@gmail.com)

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลบางแก้ว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๓
คำนิยาม/ขอบเขต	๔
ช่องทางการติดต่อ	๕
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป)และเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลบางแก้ว อำเภอบางแก้ว จังหวัด

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางแก้ว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มี ประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางแก้วมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางแก้ว
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่องราวโรงพยาบาลบางแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ททุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางแก้วจึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน

สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีกรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา / โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแก้วสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลบางแก้ว

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลบางแก้วผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางแก้ว

## ๕. ขอบเขต

๕.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๕.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๕.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๕.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๕.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๕.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

### ช่องทางการติดต่อ หมาย การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓. ร้องเรียนทางเว็บโรงพยาบาล [www.bkhc.moph@gmail.com](mailto:www.bkhc.moph@gmail.com)
๔. ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร
  - นพ.ทรงเกียรติ พลเพชร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแก้ว โทร ๐๘๑๔๙๓๘๑๓๗
  - นายสุนทร อรุณโณ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (พ่อบ้าน) โทร.๐๘๑-๒๗๕๐๙๔๐

๕. โทรศัพท์ ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๔๘ หรือ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕ โทรสาร ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๐๓

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลบางแก้ว และกำหนดเจ้าหน้าที่จัดการข้อเรียน
- ๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานและแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร	ทุกครั้งที่มีติดต่อเข้ามา	ภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

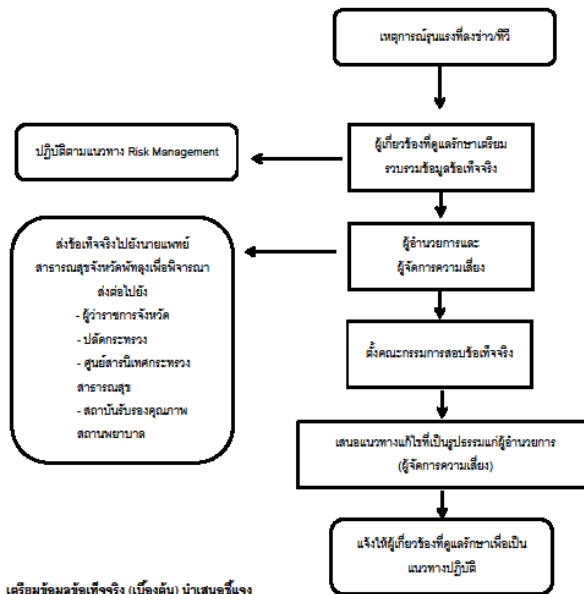
- ๑) กรณีมีผู้รับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางแก้ว ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางแก้ว การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถามชื่อ –สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้ง เรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเทห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์ประสานใจ
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแก้ว ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง
๒. แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ / ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้ว จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

แนวทางปฏิบัติเมื่อมีเรื่องร้องเรียนลงข่าวทีวี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดังนี้



เตรียมข้อมูลข้อเท็จจริง (เบื้องต้น) นำเสนอชี้แจง

1. แจ้งหัวหน้ากรมพยาบาลรวบรวมระเบียนหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
2. นัดสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน
3. ทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้นำเสนอในลักษณะเข้าใจง่ายเพื่อสื่อสารไปยังประชาชน

## การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด และจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปี ละ ๒ ครั้ง

### แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน
๒. แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง หมายเหตุ กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบหรือให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑- ๒ วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางแก้วจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้และผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน ทำการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส  
กรณีเรื่องง่ายภายใน ๗ วัน เรื่องที่ยากภายใน ๓๐ วัน โดยติดต่อเป็นระยะ ๆ ให้ผู้ขอรับบริการรอการ

๖

ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแก้ว โทร ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๔๘ และ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕

### กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไปเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น



- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแก้ว โทรศัพท์ ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๔๘ และ ๐๗๔๖๙๗๑๘๕ โทรสาร.๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ และ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕ ต่อ ๑๐๓

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารตึกกลาง ห้องประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางแก้ว ๖๐๙ ม.๑ ต.ท่ามะเดื่อ อ.บางแก้ว จ.พัทลุง ๙๓๑๔๐

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนห้องรับเรื่องร้องเรียน
๓. ร้องเรียนทางเวปโรงพยาบาล [www.bkhc.moph@gmail.com](mailto:www.bkhc.moph@gmail.com)
๔. ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร
  - นพ.ทรงเกียรติ พลเพชร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแก้ว โทร ๐๘๑๔๙๓๘๑๓๗
  - นายสุนทร อรุณโณ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (พ่อบ้าน) โทร.๐๘๑-๒๗๕๐๙๔๐
๕. โทรศัพท์ ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๔๘ หรือ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕ โทรสาร ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๐๓

