



คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลสันทรา

แผ่นรองปกหน้า

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสันทราย โดยคู่มือฉบับนี้ได้รับการทบทวนทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลฯ มีความเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสันทราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. ขอบเขต	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
๘. ประเภทเรื่องร้องเรียน/เบาะแส	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
๑๒. ระยะเวลาดำเนินการ	๗
๑๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๗
๑๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๘
๑๕. ช่องทางการร้องเรียน	๘
บรรณานุกรม	ค

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/บันทึกข้อความ
- แบบตอบรับและรายงานเรื่องร้องเรียน
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๑๔๕ / ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสันทราย

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสันทราย เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ของโรงพยาบาลตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลสันทราย จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลสันทราย รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์, กลุ่มงานบริหารทั่วไป, กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ๕ ชั้น โรงพยาบาลสันทราย เลขที่ ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๔. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลสันทราย ตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ มีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดเชียงใหม่

๕. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสันทราย ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอ ผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไขปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารรับทราบ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสันทราย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาล แพทย์ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลสันทรายได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลสันทราย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสันทราย โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสันทราย <http://www.sansaihospital.go.th> หัวข้อ ติดต่อเรา

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างเหมารายเดือน กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลสันทรายได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลสันทราย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น .

๘. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป แลงงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร่	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) งานประชาสัมพันธ์,กลุ่มงานประกันสุขภาพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ,กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสันทราย ๒ ช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสันทราย โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสันทราย <http://www.sansaihospital.go.th> หัวข้อ ติดต่อเรา

(๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งเรื่องให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบ

(๔) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย พิจารณาลงนาม

(๕) กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย

(๙) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๒ รอบ การประเมิน คือ รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

(๑๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. ผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระยะเวลา
ดำเนินการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะ (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๑.	(๑๑) เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ

๑. ประชาสัมพันธ์
๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๓. กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

ซึ่งอยู่ในอาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ๕ ชั้น เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสันทราย เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๑๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสันทราย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางหนังสือ	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	๑๕ วัน

๑๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงานความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลสันทราย กลุ่มงานประกันสุขภาพ จะดำเนินการตรวจสอบ เพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางการร้องเรียน
๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุนามเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสันทราย หรือบุคคลภายนอก
๔. เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสันทราย
๕. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์
 - ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๕. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๙๒๑๑๙๙
๒. ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสันทราย
๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลสันทราย เลขที่ ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหาร อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐
๔. ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสันทราย บริเวณหน้าจุดให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
๕. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันทราย <http://www.sansaihospital.go.th> หัวข้อ ติดต่อเรา/เรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

*คู่มือนี้จะมีการทบทวนทุก ๑ ปี

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๗ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘. นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๘.

ภาคผนวก

[illegible]

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/

โรงพยาบาลสันทราย ต.หนองหาร
อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

วันที่

เดือน

พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสันทราย โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () เว็บไซต์ รพ.สันทราย
() อื่น ๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....
โรงพยาบาลสันทราย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขที่รับ.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลสันทราย ได้พิจารณาเรื่องของ
ท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสันทราย และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจของโรงพยาบาลสันทราย และได้ส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น บัญญัติ ไว้
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๙๒ ๑๙๙
www.sansaihospital.go.th

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/

โรงพยาบาลสันทราย ต.หนองหาร
อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

วันที่

เดือน

พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลสันทราย ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/

ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนของท่านตามที่ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลสันทราย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้
หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๙๒ ๑๙๙

www.sansaihospital.go.th



คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย

ที่ ๑๔๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้านการสาธารณสุข และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ,กลุ่มงานประกันสุขภาพ,กลุ่มงานบริหารทั่วไป,กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสันทรายพร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้ชมพู) ณ หน้าห้องของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลสันทรายและแต่งตั้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสันทราย ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานประชาสัมพันธ์รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล รับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านประกันสุขภาพ/ประกันสังคม/พรบ./ม.๔๑ โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/และร้องทุกข์โรงพยาบาลสันทราย มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสันทราย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการณ้นั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้อง บางส่วนได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นราย กรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือ เหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ สืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

● เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล

๔. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๕. รองผู้อำนวยการด้านปฐมนุญมิ

๖. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๗. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม

๘. หัวหน้ากลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

๙. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

๑๐. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลสันทราย

๑๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๑๓. ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

๑๔. เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียนและส่งเรื่องคณะกรรมการบริหารความ เสี่ยงเพื่อพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการ กรอก เอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือ ปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายโดยทันที

๕. กำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ให้ผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๖

(นายวรุฒิ โฆวัชรกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสินทราย

แผ่นรองปกหลัง

“ดูแลผู้คนอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน โดยร่วมเรียนรู้และเติบโตไปพร้อมกับชุมชน”



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสันทราย ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ต.หนองหาร อ.สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

โทร. ๐๕๓ ๙๒๑๑๙๙ www.sansaihospital.go.th