



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางพลี โทร ๐-๒๗๕๒-๔๙๐๐

ที่ สป ๐๐๓๒.๓๐๒.๓๐๑/ พิณ

วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

ตามที่ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการบริการจัดการบ้านเมืองที่ดี อำนาจความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน นั้น

กลุ่มงานพยาบาล มีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เรื่องคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบางพลี รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางจิริยา ชุสุวรรณ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๐๗๗  
๗

(นายพิเชษฐ พัวพันกิจเจริญ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**  
**ของโรงพยาบาลบางพลี**

---

**วัตถุประสงค์**

เพื่อให้คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

**ขอบเขตการให้บริการ**

- (1) งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (2) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (3) งานบริการให้คำปรึกษา/ เจรจาไกล่เกลี่ย

**ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี**

1. ร้องเรียนผ่านสายด่วน Hotline 1330
2. โทรศัพท์หมายเลข 08-5980-4299
3. ผู้รับข้อเสนอแนะทุกแผนกในโรงพยาบาล
4. เพจ/ เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลบางพลี
5. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ส่งมาที่ 88/1 หมู่ที่ 8 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

**ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี**

**(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)**

๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี เป็นประธานคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นรองประธานมีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็น “กรรมการและเลขานุการ” มีหน้าที่พิจารณาตรวจสอบกลิ่นกรองเรื่อง เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ กรรมการอีก 8 คน มีหน้าที่ ดังนี้

1. ร่วมกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล

2. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางพลี

### ๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์)

#### ๒.๑.๑ ประสานกรรมการ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- (๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนใน แต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา
- (๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง

#### ๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน 1330)

## ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

### ๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์/ศูนย์ดำรงธรรม/สำนักงานสาธารณสุข

จังหวัด

ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) ส่งข้อมูลเอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงาน /ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและจัดการแก้ไข / หน่วยงานแก้ไขแล้ว แจ้งกลับมาที่ศูนย์
- (๓) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแจ้งที่ประชุมกรรมการและกลุ่ม/ฝ่าย/แผนกงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบแนวทางการแก้ไข/ อย่างเป็นระบบ
- (๔) เมื่อได้ข้อยุติของที่ประชุมแล้วแล้ว จะดำเนินการดังนี้
  - 1) หากมีเบอร์ติดต่อผู้ร้อง ดำเนินการโทรติดต่อผู้ร้อง สอบถามถึงเจตนาการร้องเรียน
  - 2) หากผู้ร้องสะดวกเข้าไกล่เกลี่ย ดำเนินการนัดผู้ร้องเข้าเจรจาไกล่เกลี่ย
  - 3) หากติดต่อผู้ร้องไม่ได้ จะตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานผู้ส่ง

### ๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม สรุปประเด็นสาระสำคัญประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ คำร้อง

(๔) ดำเนินการตามข้อ ๓.๑ (๒) และ (๓)

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ จะประสานผู้เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากผู้เกี่ยวข้อง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้อง ทราบต่อไป

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในข้อบังคับข้อใจการให้บริการ ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๔) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้รับเรื่องไว้ประสานผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การให้ ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่อง และแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๕) ให้บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูล ต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ส่งทางไปรษณีย์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้ พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ 3 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้ผลการตรวจสอบเป็นที่ยุติแล้ว ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบของโรงพยาบาล
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	บุคคล/หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓ วันทำการ	คณะกรรมการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	ประสานหน่วยผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข	๕ วันทำการ	คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๔ วันทำการ	คณะกรรมการ

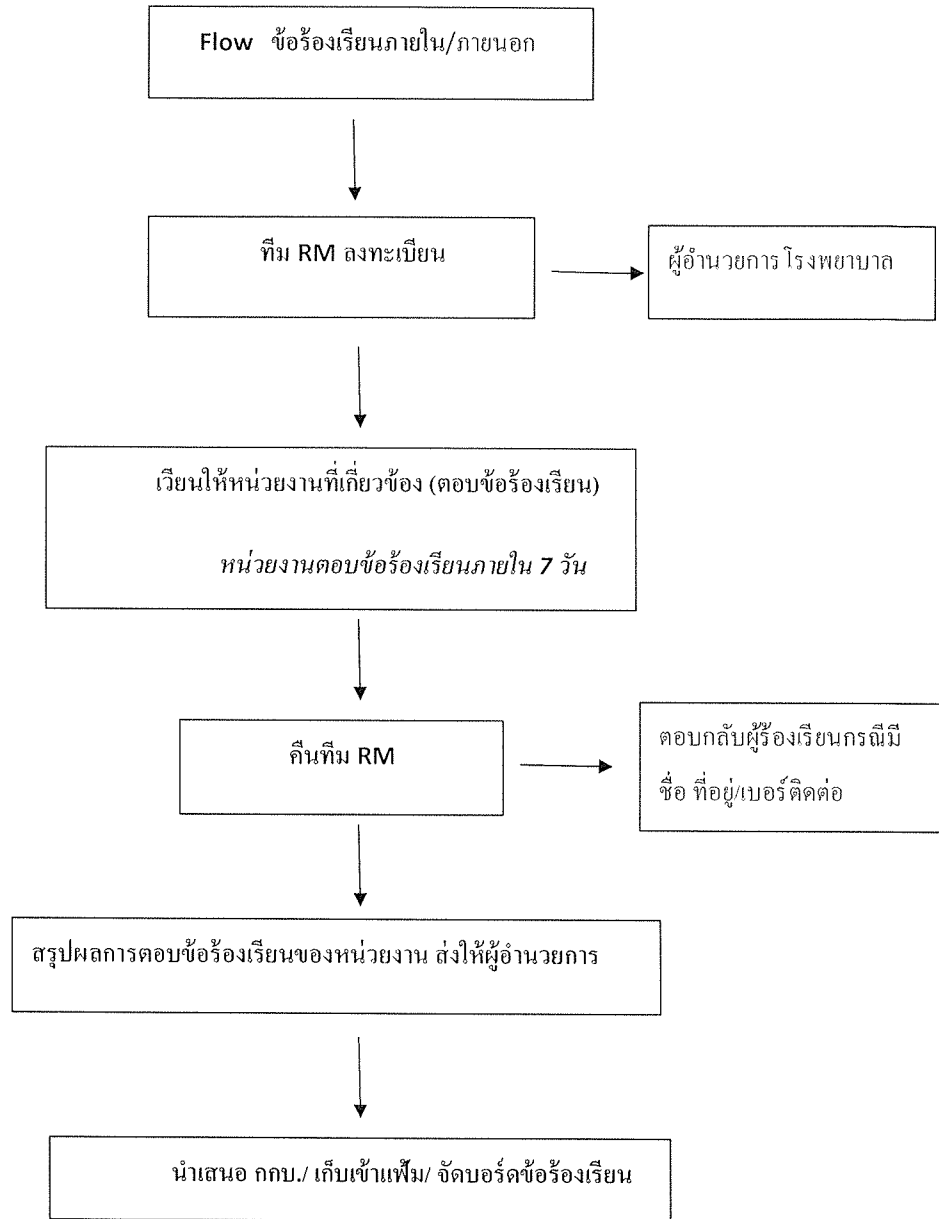
ส่วนที่ ๕ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน

วิธีปฏิบัติในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๐

- (๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน
- (๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ
- (๓) ต้องใจเย็น ออดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ
- (๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแหย่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- (๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระทบ/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ
- (๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรครจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้  
 “ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี่โรงพยาบาลบางพลี สายด่วนร้องเรียน ๑๓๓๓ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

.....

แผนภูมิ การจัดการ เรื่องข้อร้องเรียน ( Work flow )



สรุป ข้อร้องเรียน รายไตรมาส ปี 2562

ต.ค.61 – ธ.ค.61		ม.ค.62 – มี.ค.62		เม.ย.62 – มิ.ย.62		ก.ค.62- ก.ย.62		รวม
รายการ	จำนวน	รายการ	จำนวน	รายการ	จำนวน	รายการ	จำนวน	
ชั้นชมรมบริการ	11	ชั้นชมรมบริการ	12	ชั้นชมรมบริการ	2	ชั้นชมรมบริการ		25
ด้านสิ่งแวดล้อม	4	ด้านสิ่งแวดล้อม	8	ด้านสิ่งแวดล้อม	7	ด้านสิ่งแวดล้อม		19
พฤศจิกายนบริการ	18	พฤศจิกายนบริการ	23	พฤศจิกายนบริการ	6	พฤศจิกายนบริการ		47
รอนาน	11	รอนาน	4	รอนาน	3	รอนาน		18
ระบบบริการ	7	ระบบบริการ	14	ระบบบริการ	6	ระบบบริการ		27
ล่าช้า	3	ล่าช้า	5	ล่าช้า	2	ล่าช้า		10
อื่นๆ		อื่นๆ		อื่นๆ		อื่นๆ		
รวม	54	รวม	66	รวม	26	รวม		146

- ปี 61 รับเรื่อง 28 เรื่อง จาก 1330
- ไม่ได้รับความสะดวก -6, ไม่ได้รับการตามสิทธิ 7 เรื่อง
- ถูกเรียกเก็บเงิน -3 ปัญหาเรื่องการลงทะเบียน -7
- ขอความช่วยเหลือเหลือ 5
- ปี 62 รับเรื่อง 16 เรื่อง จาก 1330 (เรื่องร้องเรียน)
- ไม่ได้รับความสะดวก -6
- ถูกเรียกเก็บเงิน -7 , ตรวจสอบมาตรฐาน 3

- 3 อันดับ เรืองรองทุกขั

- 1. พฤศจิกายนการ \* - 47 เรือง

- 2. รอนาน / ล่าซ่า - 28 เรือง

- 3. สิ่งแวดล้อม - 19 เรือง

-



ที่ สป ๐๐๓๒.๐๐๙ / ๒๐๒๗



โรงพยาบาลบางพลี  
เลขที่ ๘๔๓ / ๒๕๖๓  
วันที่ ๑๓ มี.ย ๖๓  
ปี ๒๕๖๓

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ  
๑๙ ซอย ๓๕ อีควินท์ ๒ สป ๑๐๒๗๐

๑๗ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง ส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายการจัดการซื้อร้องเรียนและฟ้องร้อง  
การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ที่ ๕๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๕ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๒  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายการจัดการซื้อร้องเรียนและฟ้องร้องการบริการ  
ทางการแพทย์และสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ร่วมกับโรงพยาบาลสมุทรปราการ  
ดำเนินงานพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข  
โดยดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนา  
เครือข่ายการจัดการซื้อร้องเรียนและฟ้องร้องการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครือข่าย  
การจัดการซื้อร้องเรียนและฟ้องร้องการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ ชุดใหม่  
ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ที่ ๕๖ /๒๕๖๒ ลงวันที่ ๕ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๒  
แนบมาพร้อมนี้

เรียน ศอ.ร.พ.บางพลี จึ่งเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติตามคำสั่งฯ ต่อไป

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
- เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ  
เชิงปฏิบัติ
- อื่นๆ ดลว. รพ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวเกษมริดา หะชะนี)

- ทราบ
- แจ้งฝ่าย.....ดำเนินการ
- แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ
- อื่นๆ.....

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

๑๓เม.ย ๖๓ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

(นายพิเชษฐ พัวพันกิจเจริญ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  
โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๘๙ ๕๙๘๐ ต่อ ๑๑๗

# (สำเนาฉบับ)

คำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

ที่ ๕๖ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายการจัดการข้อร้องเรียน  
และฟ้องร้องการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาระบบบริหารจัดการ  
เรื่องร้องเรียนและความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข เนื่องจากปัจจุบันประชาชนมีความคาดหวังสูง  
ในการรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข อีกทั้งผู้รับบริการในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นจำนวนมาก บุคลากร  
ผู้ให้บริการต้องทำงานหนัก การพูดคุย ทำความเข้าใจกับผู้ป่วยลดน้อยลง เกิดความไม่เข้าใจระหว่างผู้ให้และ  
ผู้รับบริการตามมา ส่งผลให้ปัญหาการร้องทุกข์และฟ้องร้องจากการรับบริการทางการแพทย์มีแนวโน้มสูงขึ้น  
อย่างต่อเนื่อง ศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดตั้งศูนย์บริหารเรื่องราวร้องทุกข์และ  
หน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านการรักษาพยาบาลและการจัดการความปลอดภัย  
ผู้ป่วยในโรงพยาบาลทุกแห่งทุกจังหวัด ดำเนินการจัดการเจรจาไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหาขัดแย้งในโรงพยาบาล  
เป็นการเฉพาะ และยุติคดีร้องทุกข์โดยไม่มีการฟ้องร้องเป็นคดี โดยมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทาง  
การแพทย์และสาธารณสุข ด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี พร้อมทั้งสร้างเสริม พันฟูความสัมพันธ์  
ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์จากประชาชน  
อย่างรวดเร็ว

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ จึงจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายการจัดการ  
ข้อร้องเรียนและฟ้องร้องการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อดำเนินการ  
ตามแนวทางดังกล่าวฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

## ๑. คณะทำงานอำนวยการ ประกอบด้วย

๑. นายพรณรงค์ ศรีม่วง	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายนนท์ จินดาเวช	นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)	รองประธาน ๑
๓. นายสิทธิชัย กุลพรศิริกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์	รองประธาน ๒
๔. นายเสน่ห์ จันทร์เงิน	สาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ	คณะกรรมการ
๕. นายพิเชษฐ พัวพันกิจเจริญ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี	คณะกรรมการ
๖. นายธงชัย วิเศษบุปผา	สาธารณสุขอำเภอบางพลี	คณะกรรมการ
๗. นายวี โรจนศิริประภา	รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบ่อ	คณะกรรมการ
๘. นายสมชาย จงขามสิทธิ	สาธารณสุขอำเภอบางบ่อ	คณะกรรมการ
๙. นายวันฉัตร ชินสุวาทย์	รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก	คณะกรรมการ
๑๐. นายจเด็จ ปัลลวี	สาธารณสุขอำเภอพระประแดง	คณะกรรมการ
๑๑. นายจอมเทพ หวังสันติตระกูล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระสมุทรเจดีย์ฯ	คณะกรรมการ
๑๒. นายคาร์ณ มั่งมี	รักษาการสาธารณสุขอำเภอพระสมุทรเจดีย์	คณะกรรมการ
๑๓. นางสาวภัคศรีณัธ ธนนันท์นัส	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางเสาธง	คณะกรรมการ
๑๔. นายพลีษฐ์ แป้นเหมือน	สาธารณสุขอำเภอบางเสาธง	คณะกรรมการ

๒/๑๕.นาง...

๑๕. นางสุกัญญา สาระถี หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ คณะทำงานและเลขานุการ
๑๖. นายสุรเชษฐ์ และอรุณ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ คณะทำงาน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๒. คณะทำงานระดับจังหวัด ประกอบด้วย

๑. นายนนท์ จินตาเวช นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม) ประธานคณะทำงาน
๒. นางสาวเกษมธิดา ทะชะนี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ รองประธาน  
(ด้านส่งเสริมพัฒนา)
๓. นางสุภารัตน์ ถิ่นหัวเตย หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ คณะทำงาน
๔. นางสุกัญญา สาระถี หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ และรูปแบบบริการ คณะทำงาน
๕. นายภินันท์ สิงห์กฤตยา เกษัสกรชำนาญการ คณะทำงาน
๖. นางธนิณี อรุณรักษ์รัตนะ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะทำงานและเลขานุการ
๗. นางเมตตา สุขแก้ว นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะทำงาน  
และผู้ช่วยเลขานุการ

๓. คณะทำงานระดับหน่วยงานบริการ ประกอบด้วย

๓.๑ CUP โรงพยาบาลสมุทรปราการ

๑. นายสิทธิชัย กุลพรศิริกุล รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ ประธานคณะทำงาน
๒. นายปฏิวัติ วงศ์งาม นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รองประธาน
๓. นางอำพันรุ้ง พรหมศรี พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รองประธาน
๔. นางสมรภัช วงศ์สังข์ นายแพทย์เชี่ยวชาญ คณะทำงาน
๕. นางสาวลัยลักษณ์ ตันพิพัฒน์กุล นายแพทย์ปฏิบัติการ คณะทำงาน
๖. นางแพรว สารแดง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๗. นางวันดี สำราญราษฎร์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๘. นางวาสนา ธนเศรษฐ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๙. นางวรรัตน์ ลีแสนวัฒน์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๑๐. นางมงคลรัตน์ ราชสีห์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๑๑. นางจามรี เชาวมั่น พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๑๒. นางสาวชลธิชา รักษาธรรม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๑๓. นายสำราญ ราษฎร์นิยม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะทำงาน
๑๔. นายสุทนต์ วงศ์ศิริ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะทำงาน
๑๕. นายธนัญธร สุดแก้ว เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน คณะทำงาน
๑๖. นางพุลศรี ชะนะเกิด นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะทำงาน
๑๗. นายชลินทร จันทะพันธ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะทำงาน
๑๘. นางสาวอภริตี การะเกต พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงานและเลขานุการ  
๓/๑๙.นาง...

๑๙. นางนุชนารถ	เทพอุดมพร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๒๐. นางสาวไพรินทร์	แสนตั้ง	นักวิชาการสาธารณสุข	คณะกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
<b>๓.๒ CUP โรงพยาบาลบางพลี</b>			
๑. นายพิเชษฐ	พั้วพันกิจเจริญ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายสมศักดิ์	ใช้ทรัพย์สถาพร	รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์	รองประธาน
๓. นางสาวสายชล	ธัญธิษตรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๔. นายธงชัย	วิเศษบุปผา	สาธารณสุขอำเภอบางพลี	คณะกรรมการ
๕. นางสาวณัชชา	เข็มนาค	นายแพทย์ชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางจรียา	ชูสุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๗. นางประเทือง	ธราธรุ่งเรือง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๘. นางเพ็ญศิริ	โคตรพัฒน์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลวัดสลุด	คณะกรรมการ
๙. นายวุฒิพันธ์	ทานะมัย	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะกรรมการ
๑๐. นางบุญตา	ศรีโหมงาม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบัวเกราะ	คณะกรรมการ
๑๑. นายธนิต	ปานรอด	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๒. นายรชานนท์	ละอองทอง	นิติกร	คณะกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

**๓.๓ CUP โรงพยาบาลบางบ่อ**

๑. นายวี	โรจนศิริประภา	รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบ่อ	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายสมชาย	จงชาณสิทธิ์	สาธารณสุขอำเภอบางบ่อ	รองประธาน
๓. นายธนภุต	พุดยางกูร	นายแพทย์ปฏิบัติการ	คณะกรรมการ
๔. นางพัชรี	ศรานุรักษ์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
๕. นางนิภา	รุ่งประทีปไพฑูรย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางดาราน้อย	สุวศิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๗. นางพนัดดา	เต็งรำพึง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๘. นางกชชนก	วัฒนะศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๙. นางจิตจุฑา	สู้ไพริน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๑๐. นางรวยพร	ค้อชากุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๑๑. นางธันยพัทธ์	พุทธร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านระกาศ หมู่ ๘	คณะกรรมการ
๑๒. นายเทวัญ	ศรีไฉ่	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบางบ่อ	คณะกรรมการ

๑๓. นายจิระพันธ์	บุญปองหา	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบางพลีน้อย หมู่ ๕	คณะกรรมการ
๑๔. นายภักดิ์วัฒน์	ศุภเนนสปุรดา	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะกรรมการ
๑๕. นางกฤตพร	อยู่ศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๖. นายอนุชา	เนตรระภาค	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๔ CUP โรงพยาบาลบางจาก

๑. นายวันฉัตร	ชินสุวาทย์	รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายจเด็จ	ปภัวี	สาธารณสุขอำเภอพระประแดง	รองประธาน
๓. นางสุวารี	เขี้ยวเกษม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๔. นายโสฬส	อันไชยะ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะกรรมการ
๕. จอ.บุญยรักษ์	สุรล้าย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางจิรนุช	แสงแดงชาติ	รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบางจาก	คณะกรรมการ
๗. น.ส.วรรณมา	ดอกไม้ไหว	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบางพึ่ง	คณะกรรมการ
๘. นายสายชล	แสงแดงชาติ	รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบางยอ	คณะกรรมการ
๙. นายสมบุรณ์	สุวรรณทนะคุปต์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบางน้ำผึ้ง	คณะกรรมการ

๑๐. นางฉลอม	ลู่อินดา	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๑. นางสาววิทธิธิดา	จารุจินดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๕ CUP โรงพยาบาลพระสมุทรเจดีย์สวาทยานนท์

๑. นายจอมเทพ	หวังสันติตระกูล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระสมุทรเจดีย์ฯ	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายคำรณ	มั่งมี	รักษาการสาธารณสุขอำเภอพระสมุทรเจดีย์	รองประธาน
๓. นางวารีย์	โตอารีย์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านคลองสวน	คณะกรรมการ
๔. นางเกศรา	เลี้ยงเพชร	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านคูสร้าง	คณะกรรมการ
๕. นายเสรี	ทองคำ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านขุนสมุทรไทย	คณะกรรมการ
๖. นายครรชิต	เนียมหอม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลคลองทะเล	คณะกรรมการ
๗. นายปราโมทย์	ชัยบำเพ็ญ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในคลองบางปลากด	คณะกรรมการ

๘. นางวรรณมา	สุกใส	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลแหลมฟ้าผ่า	คณะทำงาน
๙. นางสาวพจนา	ถีกแปลก	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านคลองนาเกลือร้อย	คณะทำงาน
๑๐. นางลักขณา	ภู่อ้าง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลนาเกลือ	คณะทำงาน
๑๑. นางศิริพร	ชวนชาติ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลคลองกระออม	คณะทำงาน
๑๒. นายณรงค์	สุกใส	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๓. นางรุ่งอรุณ	เหลืองพิพัฒน์	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๔. นางสาวอรสุภา	เพ็ญสมบูรณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน และผู้ช่วยเลขานุการ
<b>๓.๖ CUP โรงพยาบาลบางเสาธง</b>			
๑. นางสาวกศศรัณยธร ธนนันท์นภัส		ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางเสาธง	ประธานคณะทำงาน
๒. นายพลิชฐ์	แป้นเหมือน	สาธารณสุขอำเภอบางเสาธง	รองประธาน
๓. นางเยาวภา	มีเสียง	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๔. นางสาวณัฐสุดา	อศยเฝ้า	เภสัชกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๕. นางนันทยา	พราหมเจริญ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลเสาธงกลาง	คณะทำงาน
๖. นางวิมล	อิมใจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลกัลปพฤกษ์	คณะทำงาน
๗. จำเอกเสกสรรค์	จันทนะ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลศิระจรเข้ร้อย	คณะทำงาน
๘. น.ส.สริลัทธมา	บุญเจิม	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๙. นายวินิจ	เกื้อกลางชัย	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๐. นายราวี	เกตุรักษา	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๑. นายอำนาจ	ธรรพภูมิปัญญา	เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์ชำนาญงาน	คณะทำงาน
๑๒. นางสาววิมลรัตน์	บุญศรี	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๓. นางกองเพชร	อิมใจ	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๔. นายกานท์	หลักแหลม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน และผู้ช่วยเลขานุการ