



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือ ภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคล นั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชน ผู้ ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
- วัตถุประสงค์	๑
- ขอบเขต	๑
- แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
- ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๓
- การจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ	๔
- แผนผังและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน	๘
- Flow Chart การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ ม.๔๑	๙

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสำโรงมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงการติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องขอรับเงิน ตาม ม.๔๑ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี เรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่
กระทำผิดวินัยสำหรับหน่วยงานโรงพยาบาล

บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหาโรงพยาบาลสำโรง หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่อง เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบ, เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัว ของ เจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว
ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบ รายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตาม มาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.
๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย
ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญ ผู้ใด กระทำผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อ ผู้บังคับซึ่ง มี
อำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗
ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหานั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาล WWW.Srhospital.go.th
๒. ผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม ที่ติดตั้งในแต่อาคาร
๓. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสำโรง ๖๘ ม.๘ ต.สำโรง อ.สำโรง จ.อุบลราชธานี ๓๔๓๖๐
๔. โทรศัพท์. ๐๔๕-๓๐๓๐๑๒ ต่อ๒๐๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสำโรง ในวัน เวลาราชการ
๕. โทรสาร. ๐๔๕-๓๐๓๐๑๕
๖. ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสำโรง อาคารอำนวยการ ในวัน เวลาราชการ

การตอบสนอง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ที่ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน ผู้รับการร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดีการนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามความเรียบร้อยตามระยะเวลา
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

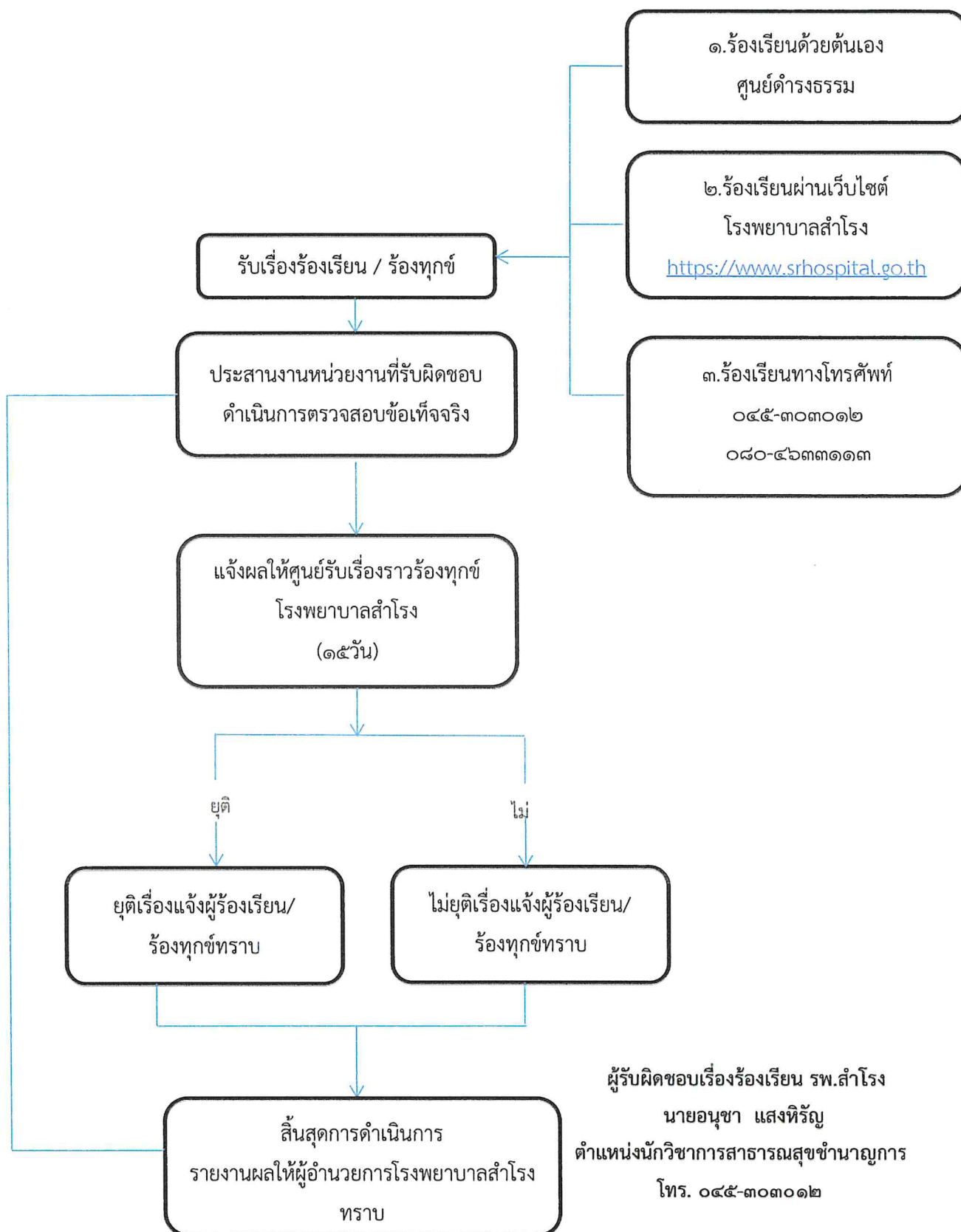
๑. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการทุกช่องทาง
๒. รวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน/จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๓. รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลให้ทราบทันที
๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัวครั้งแรก (เร็วที่สุดไม่เกิน ๓ วัน หลังเกิดเหตุการณ์)
 - สร้างความสัมพันธ์ภาพ
 - แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
 - รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่ได้แย้ง
 - กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ เป็นเจ้าภาพสวดอภิธรรมศพ และมอบ-เงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้นตามความเหมาะสม
๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
 - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
 - กรณีจำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว
 - สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
๖. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง (ครั้งที่๒ ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์) (ครั้งที่๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒ สัปดาห์)
๗. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล)

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
๒. พูดคุย ทำความเข้าใจกับญาติผู้เสียหาย และทายาทผู้รับประโยชน์
๓. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์
๔. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
๕. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ
๖. ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินเบื้องต้นฯ

แผนผังและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสำโรง เพื่อความสะดวกในการ

ประสาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายัง
หน่วยงานจาก ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
-ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์โรงพยาบาลสำโรง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
-ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลสำโรง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๓๐๓๐๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสำโรง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสำโรง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลสำโรง
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสำโรง

เรื่อง.....

ข้าพเจ้า.....สกุล.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์

.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ผู้รับเรื่องร้องทุกข์
(.....)

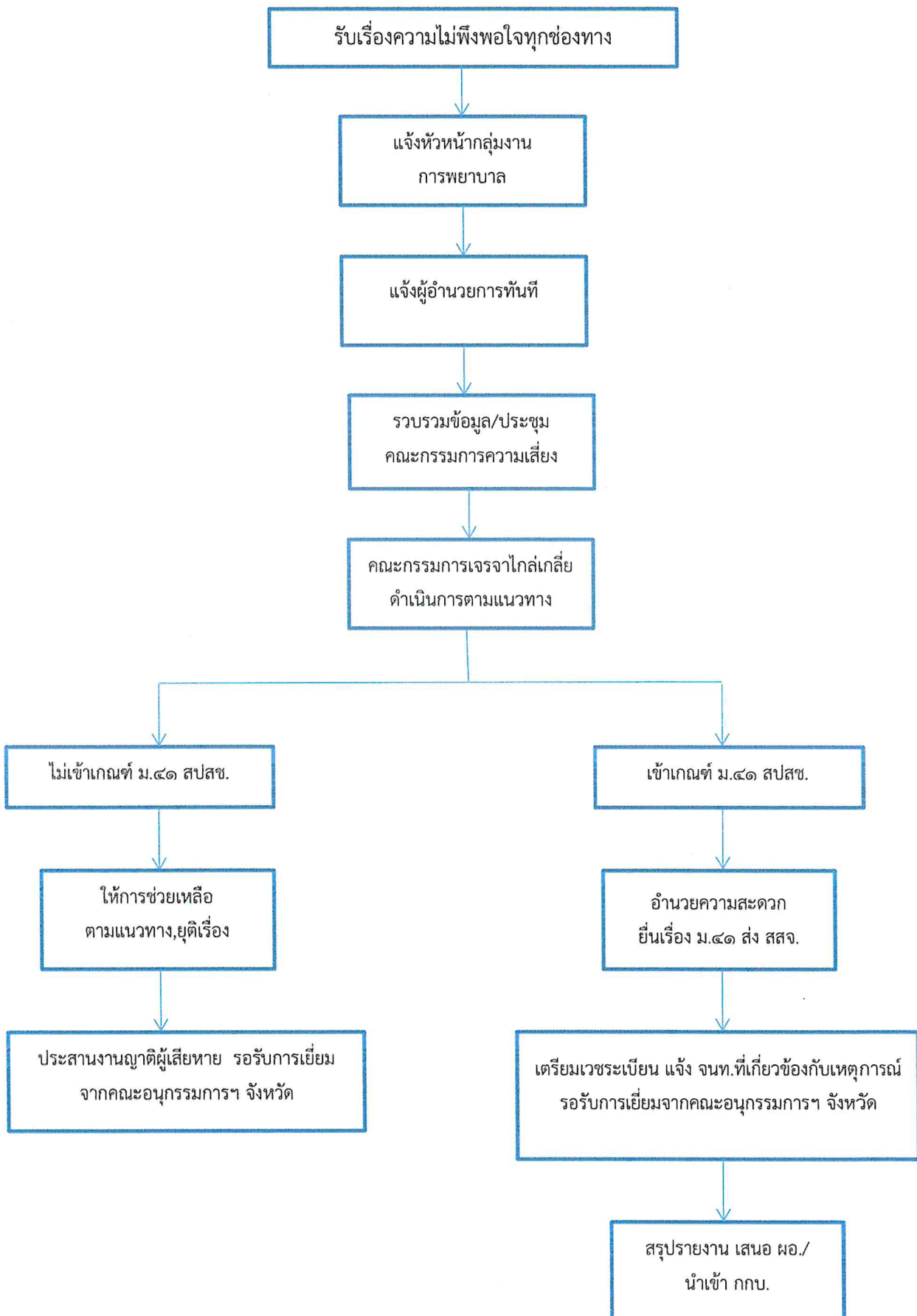
หมายเหตุ: สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลสำโรง หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ใน
เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลสำโรง

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสำโรง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๓๐๓๐๑๒, ๐๘๐-๔๖๓๓๑๑๓
- หมายเลขโทรสาร ๐๔๕-๓๐๓๐๑๕
- เว็บไซต์ <https://www.srhospital.go.th>

Flow chart การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ ม.๔๑



ภาคผนวก