



ประกาศโรงพยาบาลสวนปรุง

เรื่อง ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามที่กรมสุขภาพจิต ได้ดำเนินมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาด การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมสุขภาพจิต และเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มุ่งสู่การเป็นองค์กรโปร่งใส ปลอดจากการทุจริตประพฤติมิชอบ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงพยาบาลสวนปรุงจึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๙๐ ๘๕๐๐ หรือ โทรสาร ๐ ๕๓๙๐ ๘๕๙๕
๒. กล้องรับฟังความคิดเห็น ติดตั้งไว้ทุกหอผู้ป่วยชาย - หญิง ,บริเวณแผนกผู้ป่วยนอก และศูนย์จำหน่ายผู้ป่วย
๓. จุดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งมายัง โรงพยาบาลสวนปรุง เลขที่ ๑๓๑ ถนนช่างหล่อ ตำบลทรายยา อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐
๔. Website: [www.suanprung.go.th](http://www.suanprung.go.th) Page Facebook : โรงพยาบาลสวนปรุง
๕. Scan QR Code ใน Website : [www.suanprung.go.th](http://www.suanprung.go.th), ติดไว้ทุกหอผู้ป่วยชาย - หญิง บริเวณแผนกผู้ป่วยนอก และศูนย์จำหน่ายผู้ป่วย
๖. E-mail address : [suanprungha.2@gmail.com](mailto:suanprungha.2@gmail.com)
๗. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-Complain)
๘. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ โรงพยาบาลสวนปรุง เลขที่ ๑๓๑ ถนนช่างหล่อ ตำบลทรายยา อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐
๙. ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ (Patient Experience Program: PEP) สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอาทิตย์ เล้าสู่อังกูร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

# แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสวนปรุง

## A

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่การประพฤตินิยมชอบ หรือ พฤติกรรมบริการเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีพยานหลักฐานในเบื้องต้น ไม่ใช่การสร้างความเสียหายแก่บุคคล

## B

### รายละเอียดในการร้องเรียน

1. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ Email ของผู้ร้องเรียน
2. ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
3. ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมหรือเบาะแสที่จะพอให้ดำเนินการสืบสวนต่อ
4. ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ระบุ วัน เดือน ปี
5. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

## C

### เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณา

เรื่องที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ เรื่องที่ไม่มีการระบุพยาน หรือ หลักฐานที่เพียงพอ หรือ เรื่องที่ไม่มีรายละเอียดในการร้องเรียน  
\*\*\*การร้องเรียนลักษณะบดขยี้จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน มีสิ่งแวดล้อมที่ระบุหรือมีพยานบุคคลเท่านั้น

## D

### ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1. ตู้แสดงความคิดเห็น (กรรมการเปิดตู้ความคิดเห็น)
2. <http://satsurvey.dmh.go.th/app.quiz-hospital-opd.12280.html>
3. <https://satsurvey.dmh.go.th/survey/4d526c841ecbd8f846f5099353a68a23>
4. โทรศัพท์: 053-908500
5. Website รพ.สวนปรุง/ Line / Facebook
6. Patient Experience Program (PEP)
7. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต (E-complain)



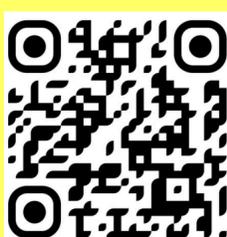
แบบประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการต่อการบริการ  
ผู้ป่วยนอก



แบบประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการต่อการบริการ  
ผู้ป่วยใน



ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็น  
ข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต  
(E-COMPLAIN)



PATIENT EXPERIENCE  
PROGRAM (PEP)

## Flow Chart

