



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่) ของ โรงพยาบาลประทายจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	
ขอบเขต	
กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	
ช่องทางการร้องเรียน	
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
ภาคผนวก	๑๒
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๑๓
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	๑๔
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๕
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๖

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ รวมถึงนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ MOPH Integrity and Transparency Assessment (MITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และให้ใช้แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT ๑ - ๒๓) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุขเป็นตัวชี้วัดนั้น โรงพยาบาลประทายจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ) เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลประทาย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบขั้นตอน/กระบวนการต่างๆ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๓. ขอบเขตขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลประทาย

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอส่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณา ส่งการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทายพิจารณาสั่งการ

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ที่ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

- ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและรายงานจังหวัดตามขั้นตอนต่อไป

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลพระทหาย ๕ หมู่ ๑๓ ตำบลพระทหาย อำเภอพระทหาย จังหวัดนครราชสีมา  
๓๐๑๘๐

#### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา  
ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

– ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงาน อื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวง สาธารณสุขและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้าน

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์หรือ Mobile Phone/ เว็บไซต์/ Facebook Page / ผ่านระบบ Messenger Inbox

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลประทาย หรือหน่วยงานภายในของโรงพยาบาลประทาย

เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่าง ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

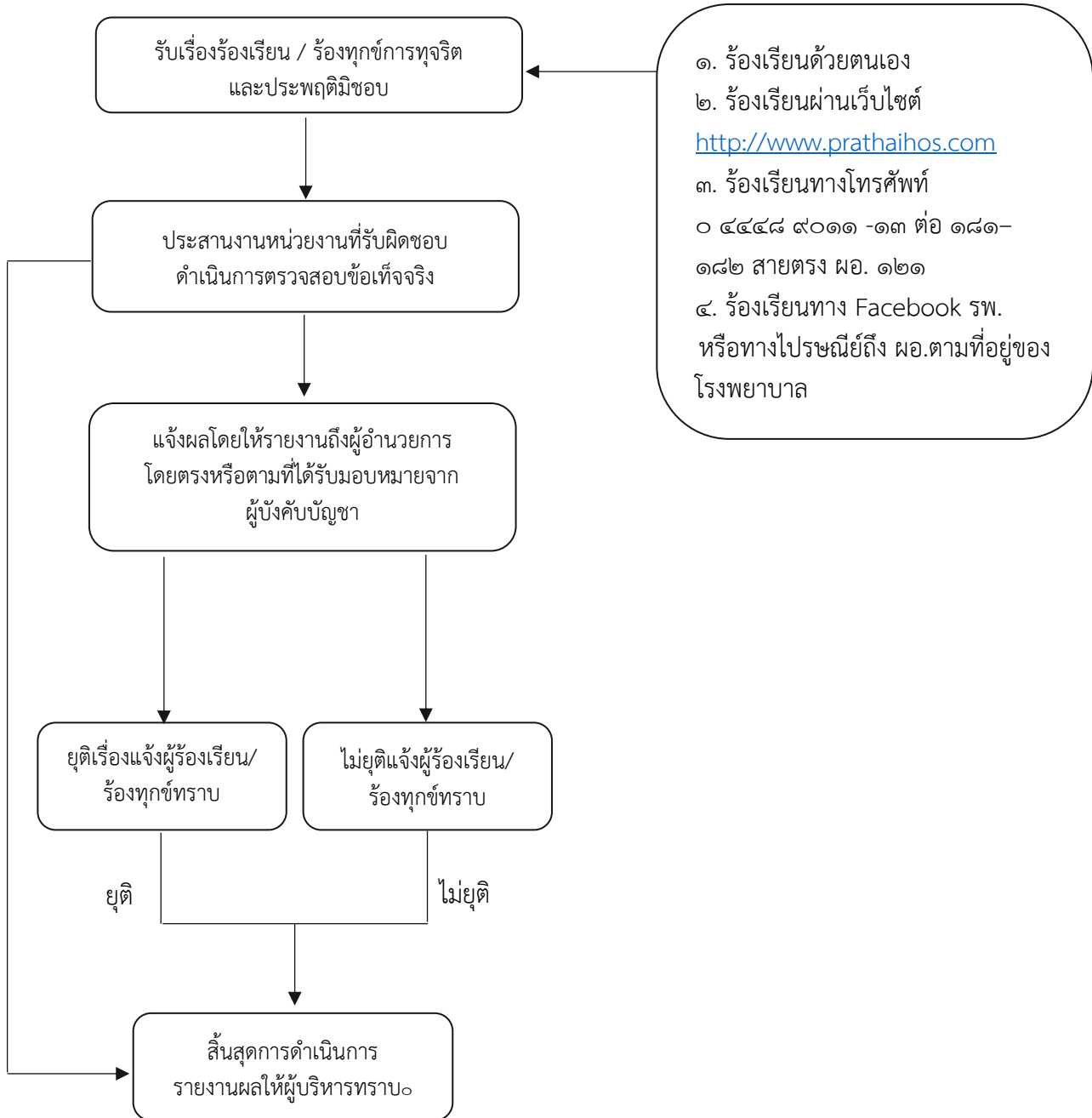
**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### **ช่องทางการร้องเรียน**

ผ่านทางโรงพยาบาลประทาย ตามช่องทาง ดังนี้

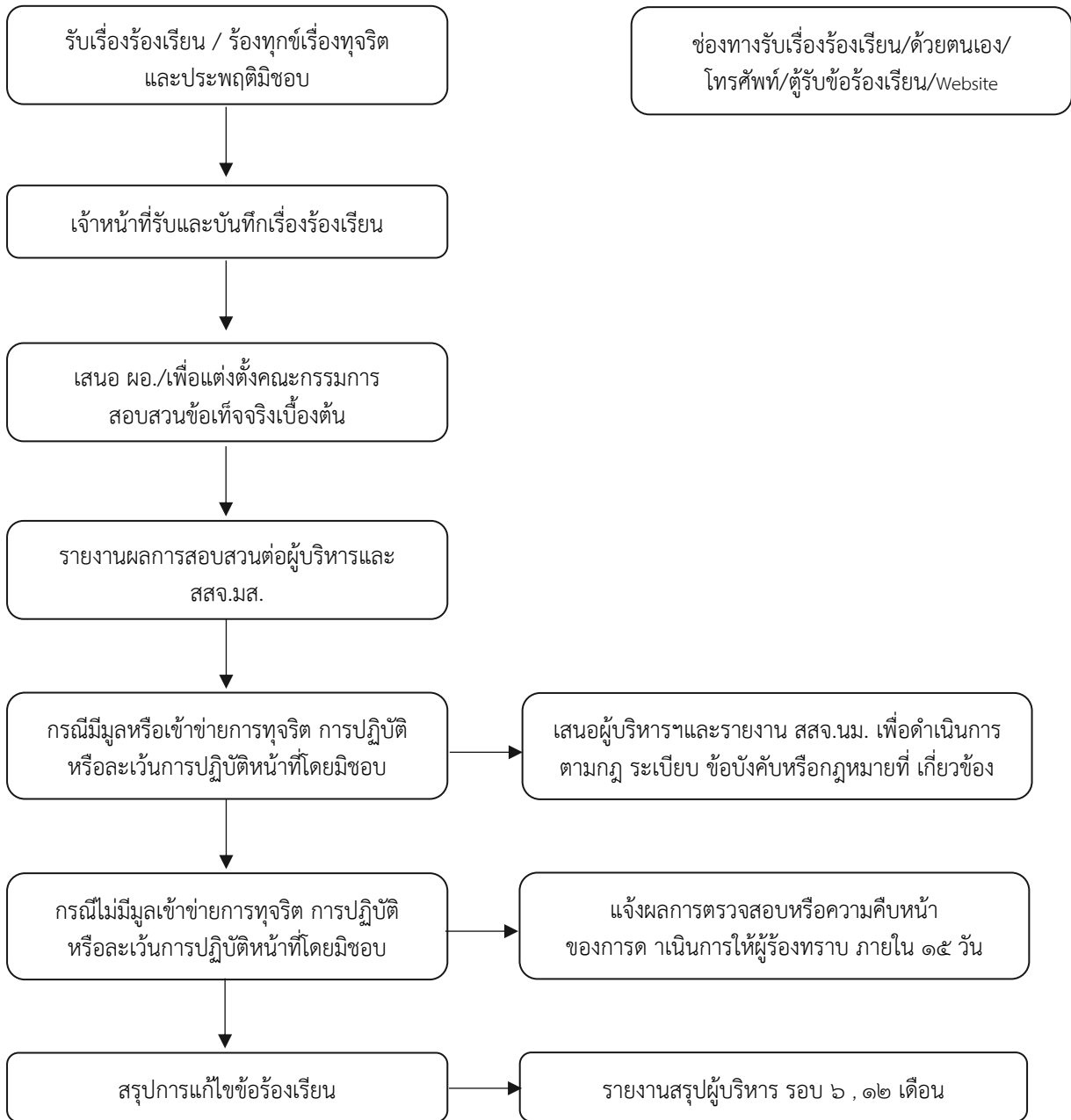
- ๑) ผ่านทาง <http://www.prathaihos.com/> (เว็บไซต์) หัวข้อ ร้องเรียน
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร/แบบ ค ร้อง)
- ๕) เคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ติดต่อ – สอบถาม (Information)
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๔-๔๘๙๐๑๑ - ๓ ต่อ ๑๘๑ - ๑๘๒ Fax. ๐๔๔-๔๘๙๑๗๐
- ๗) สายตรงผู้อํานวยการโรงพยาบาลประทาย ๐๔๔-๔๘๙๐๑๑-๑๓ ต่อ ๑๒๑
- ๘) Email ของหน่วยงาน [prathaihos@gmail.com](mailto:prathaihos@gmail.com)
- ๙) ร้องเรียนผ่าน Inbox Messenger , Webpage โรงพยาบาลประทาย

**บทที่ ๓**  
**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**





## แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.prathaihos.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๔๘ ๙๐๑๑ - ๑๓ ตบ ๑๘๑ ๑๘๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)

๒) ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ บริการสุขภาพและงาน คุ่มครองผู้บริโภค แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ่มครองผู้บริโภค)

๓) ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กลุ่มงานประกันสุขภาพแผนยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์)

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือนเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป ส่วนการร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรและผลกระทบต่อชุมชนให้รายงานเรื่องซื้อร้องเรียนให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพื่อทราบด้วย

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระทนาย  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระทนาย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง..... ถือบัตร.....  
เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....  
บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลพระทนาย  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทาง  
แพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด
- ๔) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

### แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ มส ๐๐๓๒.๓๐๑/ (เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลประทาย

๕ หมู่ ๑๓ ตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน

จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยทางหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงพยาบาลประทาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลประทาย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอานาจหน้าที่ของหน่วยงาน และได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ.....

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอานาจหน้าที่ของหน่วยงาน และได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชยพล สุขโต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลประทาย

โทร. ๐๔๔-๔๘๙๐๑๑-๑๓ ต่อ ๑๘๑ ๑๘๒

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

### แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ มส ๐๐๓๒.๓๐๑/ (เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลประทาย

๕ หมู่ ๑๓ ตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน

จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ นม.๐๐๓๒.๓๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. ....
  ๒. ....
  ๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลประทาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่าน ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลประทาย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่าน ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(นายชยพล สุขโต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลประทาย

โทร. ๐๔๔-๔๘๙๐๑๑-๑๓ ต่อ ๑๘๑ ๑๘๒



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค โรงพยาบาลประทาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลประทาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือหลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
๒. คู่มือหลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๓. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

Ling ภายนอก :

หมายเหตุ

.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางลัดดาวัลย์ ฤทธิไธสง)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายชยพล สุขโต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายอมร ไพลดำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕