



# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่) ของ โรงพยาบาลประทายจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความ ผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การ จัดการ ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับ บริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

# สารบัญ

## หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์การจัดทาคู่มือ

ขอบเขต

กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ก

-

๑

๑

๒

๒

๒

๓

๓

๔

๗

๙

๑๐

๑๑

๑๒

๑๓

## บทที่

### ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ รวมถึงนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ MOPH Integrity and Transparency Assessment (MITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และให้ใช้แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT ๑ - ๒๓) ของ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุขเป็นตัวชี้วัดนั้น โรงพยาบาลประทาย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลประทาย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบขั้นตอน/กระบวนการต่างๆ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขตขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กรณีการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลประทาย

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องราวร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอส่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่งการส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต ดเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลประทายพิจารณาสั่งการ

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

- ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและรายงานจังหวัดตามขั้นตอนต่อไป

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลประทาย ๕ หมู่ ๑๓ ตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

#### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุขและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ

ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้าน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

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

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์หรือ Mobile Phone/ เว็บไซต์/ Facebook Page / ผ่านระบบ Messenger Inbox

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การคุ้มครองผู้บริโภคและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

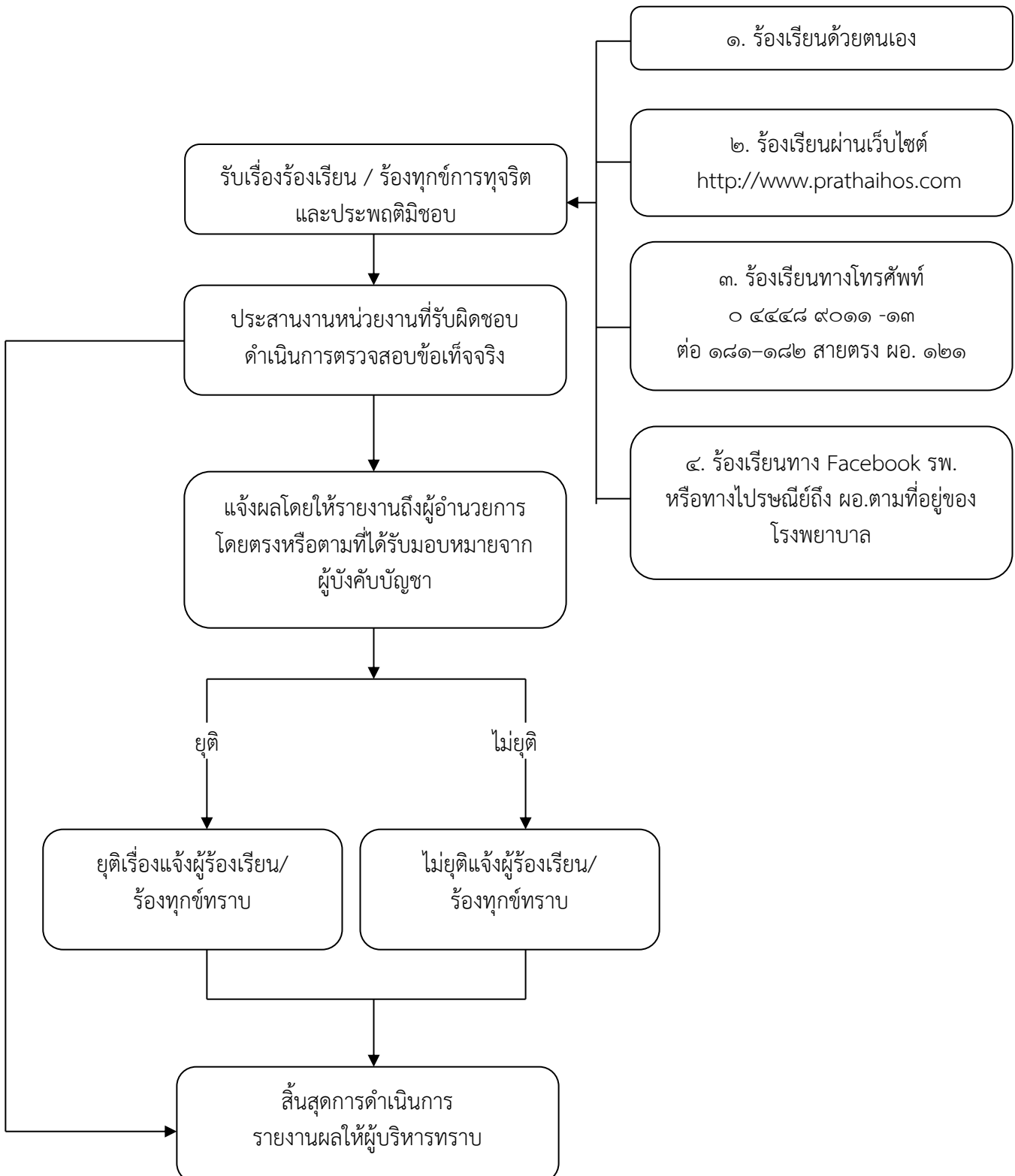
### ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางโรงพยาบาลประทาย ตามช่องทาง ดังนี้

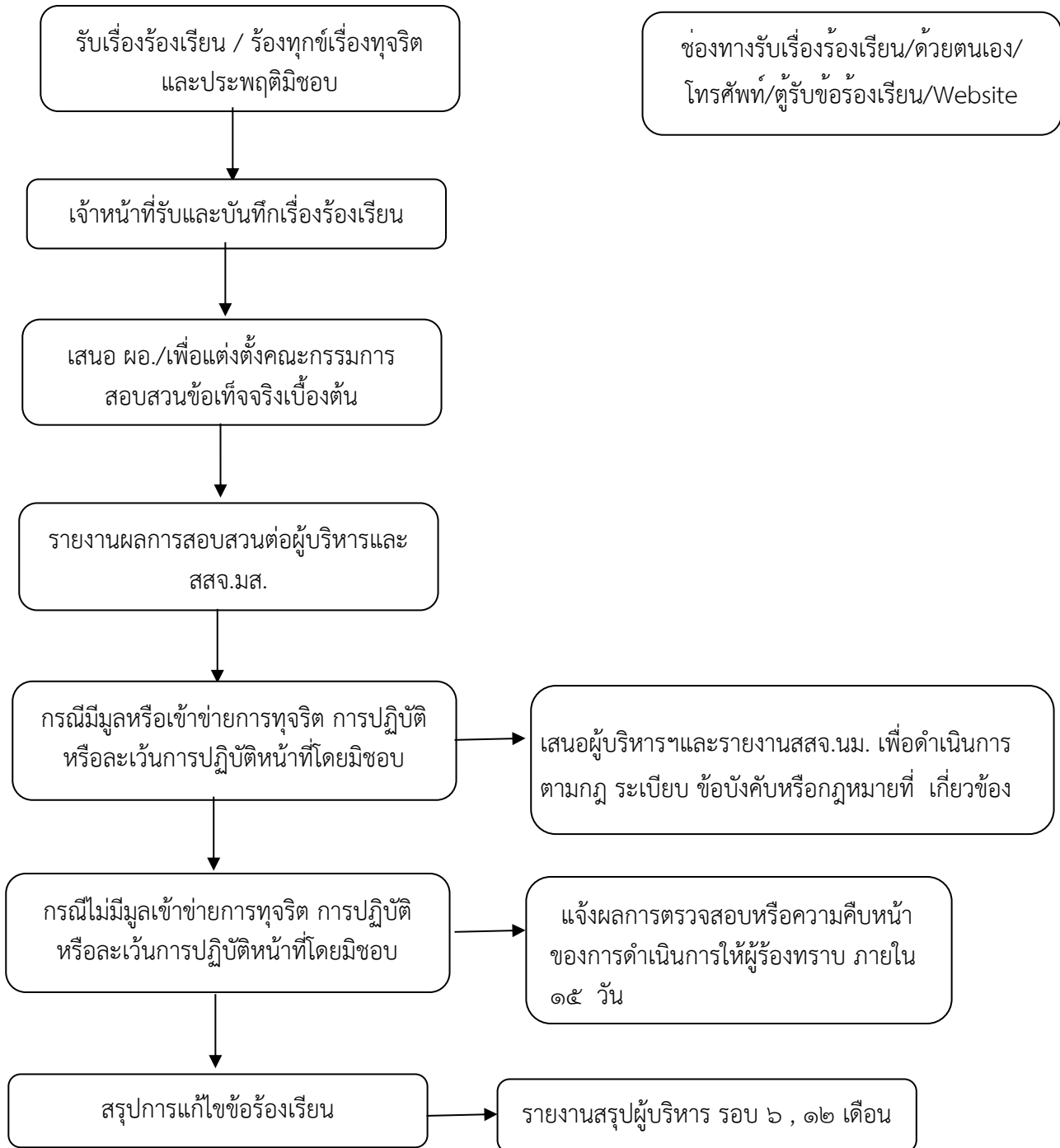
- ๑) ผ่านทาง <http://www.prathaihos.com/> (เว็บไซต์) หัวข้อ ร้องเรียน
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร/แบบคำร้อง)
- ๕) เคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ติดต่อ – สอบถาม (Information)
- 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 | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>www.prathaihos.com       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐ ๔๔๔๘ ๘๐๑๑-๑๓ ต่อ๑๘๑ ๑๘๒ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook                             | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                                      |          |

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)
- ๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ บริการสุขภาพและงานคุ้มครองผู้บริโภค แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค)
๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กลุ่มงานประกันสุขภาพแผนยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์)

๔. ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทหาหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### **การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### **การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือนเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป ส่วนการร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรและผลกระทบต่อชุมชนให้ รายงานเรื่องข้อร้องเรียนให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพื่อทราบด้วย

-----

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลประทาย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดียอมรับผิดชอบทั้ง  
 ทางแพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
 (.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลประเทาย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประเทาย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลประเทายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ  
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จันท.ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จันท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

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

โรงพยาบาลประทาย

๕ หมู่ ๑๓ ตำบลประทาย อำเภอประทาย

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

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และได้มอบหมายให้.....  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และได้จัดส่งเรื่องให้.....  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชยพล สุขโต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลประทาย

โทร.

๐๔๔-๔๘๙๐๑๑-๑๓

ต่อ๑๘๑ ๑๘๒

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นม.๐๐๓๒.๓๐๑/(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลประทาย

๕ หมู่ ๑๓ ต.ประทาย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลประทาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลประทาย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชยพล สุขโต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลประทาย

โทร.

๐๔๔-๔๘๙๐๑๑-๑๓

ต่อ๑๘๑ ๑๘๒

|                                                                                             |                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลประทาย จังหวัดนครราชสีมา     |                               |
| ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลประทาย                                                              |                               |
| วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕                                                    |                               |
| หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน                          |                               |
| รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)                                                     |                               |
| ๑. คู่มือหลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน |                               |
| ๒. คู่มือหลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต     |                               |
| ๓. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                                |                               |
| Link ภายนอก : ไม่มี                                                                         |                               |
| หมายเหตุ : .....                                                                            |                               |
| .....                                                                                       |                               |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล                                                                    | ผู้อนุมัติรับรอง              |
| (นางลัดดาวัลย์ ฤทธิ์ไธสง                                                                    | (นายชยพล สุขโต)               |
| หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป                                                                 | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย    |
| วันที่...../...../..๒๕๖๕.....                                                               | วันที่...../...../..๒๕๖๕..... |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่                                                          |                               |
| (นายอมร ไพลดำ)                                                                              |                               |
| นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ                                                             |                               |
| วันที่...../...../..๒๕๖๕.....                                                               |                               |









