

คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนการให้บริการ/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง  
การทุจริตและประพฤตินิชอบเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลแคนดง  
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์  
โทร. ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗ - ๘ ต่อ ๑๒๓

[www.kdhos.moph.go.th](http://www.kdhos.moph.go.th)

[www.facebook.com/KhaendongHospital](https://www.facebook.com/KhaendongHospital)

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือ ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่การกวดขันดูแลของโรงพยาบาลแคนดง เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วย ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การจัดซื้อ/จัดจ้างอื่นๆ เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

โรงพยาบาลแคนดง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแคนดงใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทั่วไป

กลุ่มงานบริหาร  
โรงพยาบาลแคนดง

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
เอกสารอ้างอิง	

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพมีคุณธรรมและโปร่งใสและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่องนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ ดีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ เรื่อง มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดมาตรการสำคัญเร่งด่วนเชิงรุกในการป้องกันการทุจริต การบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวง สาธารณสุขสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขในการสำรวจ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความ โปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลแคนดง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแคนดงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแคนดง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลแคนดง

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แคนดงและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูล ข่าวสารให้คำปรึกษาารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีขอร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแคนดงจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดง โทรศัพท์ ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗-๘

##### ๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น
- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลแคนดง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดง โทรศัพท์ ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗ - ๘

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่โรงพยาบาลแคนดง ๑๕๙ หมู่ ๖ ตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

##### ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

\* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

##### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ประชาชนทั่วไป

##### การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

##### ผู้ร้องเรียน

หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดงผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/

##### ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล  
หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/กล่องรับข้อความ  
คิดเห็น/จดหมาย

##### เจ้าหน้าที่

หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

##### ข้อร้องเรียน

หมายถึงแบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น  
- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น  
ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน

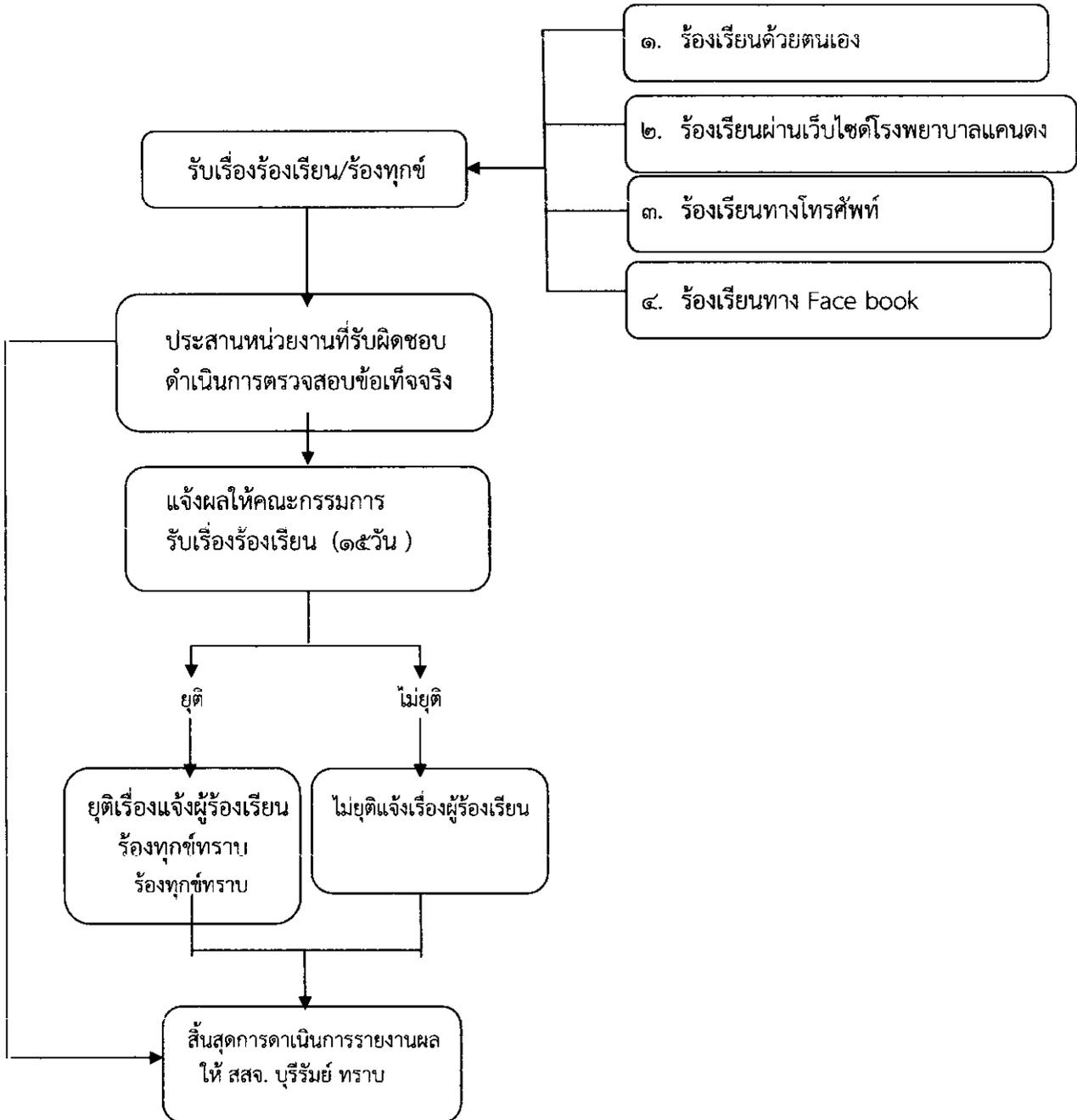
คำร้องเรียน	เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางร้องเรียน ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก การดำเนินงาน

#### ช่องทางร้องเรียน

๒.๑ ติดต่อโดยตรงกับคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดง

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสารแสดงข้อคิดเห็น)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗-๘ ต่อ ๑๒๓
- ๕) โทรสาร ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗-๘ ต่อ ๒๐๔
- ๖) www.bandanhospital
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book bandanhospital

### บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**บทที่ ๔**  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลแคนดง ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเององค์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗ - ๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแคนดง ๑๕๙ หมู่ ๒ ตำบลแคนดง

อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแคนดง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลแคนดงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน.....ชุด

๓) ..... จำนวน.....ชุด

๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแคนดง ๑๕๙ หมู่ ๖ ตำบลแคนดง

อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแคนดง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลแคนดงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....  
.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ บร.๐๐๓๒(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลแคนดง ๑๕๙ หมู่ ๖ ตำบลแคนดง  
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดง โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงพยาบาลแคนดงได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ

เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาล

แคนดงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลแคนดงและได้

มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ซึ่ง

เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบ

ผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการ

เฉพาะแล้วตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

คกก.รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดง

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๑๕๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ บร.๐๐๓๒(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลแคนดง ๑๕๙ หมู่ ๖ ตำบลแคนดง  
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลแคนดงที่ บร.๐๐๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลแคนดง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลแคนดง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม  
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

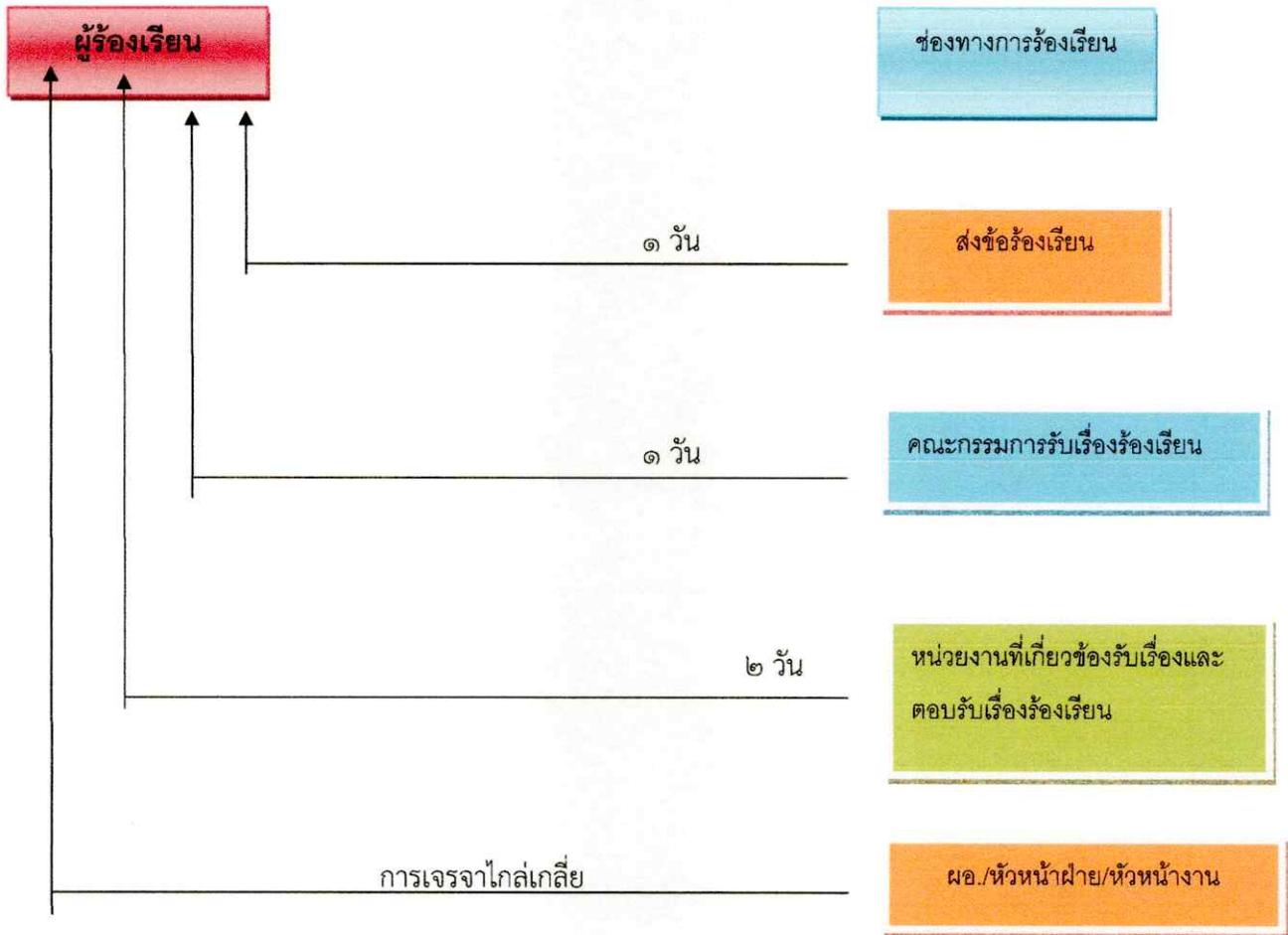
ขอแสดงความนับถือ

คกก.รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแคนดง

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗ - ๘ ต่อ ๑๒๓

# ขั้นตอนการร้องเรียน



## ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๑๕๓	ภายใน ๑ วัน
เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ/จดหมาย	ภายใน ๑ วัน
Facebook khaendonghospital	ภายใน ๑ วัน
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน

## เอกสารอ้างอิง

กมล อุดลพันธ์ และคณะ. ๒๕๒๑. การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. มหาวิทยาลัยรามคาแหง.  
กุลภา วัฒนวิสุทธิ ผู้บรรยาย. ๒๕๓๗. การบริหารเวลาบริหารชีวิต. (แถบเสียง). กรุงเทพฯ: ไลบรารี.  
คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. . ๒๕๔๑.  
คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ  
เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ. บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของโรงพยาบาลแคนดง  
ตามประกาศโรงพยาบาลแคนดง  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๙  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแคนดง	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป	
วัน/เดือน/ปี : วันที่.....เดือน...มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘	
หัวข้อ .....คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปิงปประมาณ ๒๕๖๙.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปิงปประมาณ ๒๕๖๙	
๒. ช่องทางการร้องเรียน โรงพยาบาลแคนดง	
Link ภายนอก : ..... <a href="https://facebook.com/khaendongHospital">https://facebook.com/khaendongHospital</a> .....	
..... <a href="http://www/kdhos.moph.go.th">www/kdhos.moph.go.th</a> .....	
หมายเหตุ : ..และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลแคนดง	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(.....)	(.....)
ตำแหน่ง .....	ตำแหน่ง .....
วันที่ ..... เดือน มีนาคม.....พ.ศ.๒๕๖๙..	วันที่ ..... เดือน มีนาคม.....พ.ศ. ...๒๕๖๙....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
(.....)	
ตำแหน่ง .....	
วันที่ ..... เดือน ...มีนาคม.....พ.ศ. ...๒๕๖๙....	

## ช่องทางการติดต่อสื่อสารโรงพยาบาลแคนดง

### อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

๑. เว็บไซต์โรงพยาบาลแคนดง [www. https://kdhos.moph.go.th](http://www.kdhos.moph.go.th)
๒. ติดต่อทาง facebook [www.facebook.com/KhaendongHospital/](https://www.facebook.com/KhaendongHospital/)
๓. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งตั้งไว้ตามจุดบริการต่างๆในโรงพยาบาล
๔. ติดต่อสอบถามโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล
๕. ติดต่อทาง โทรศัพท์ ๐ ๔๔๑๙ ๓๑๑๗ - ๘ ต่อ ๒๐๒ ต่อ ๑๒๓
๖. ส่งหนังสือราชการถึงประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เผยแพร่แจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์
๗. แสดงความคิดเห็นผ่านการ สแกนคิวอาร์โค้ด



ระบบเสียงตามสายโรงพยาบาลแคนดง  
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้ง ข่าวสาร สารต่างๆ



