



## คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลห้วยแถลง

จังหวัดนครราชสีมา

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔๓๐๑๐๖๘-๙



## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถ นำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจรรยาธรรมตามประมวลจรรยาธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการ คຸ້ມครองจรรยาธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตามประเมินผลและจัดทารายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบและ การคຸ້ມครองจรรยาธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลห้วยแถลงมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวงรอบการ ดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็น เครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชันการ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการ ทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึง พอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการ บริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

ประกอบกับหนังสือการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลห้วยแถลง Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปี บประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้แจ้งว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป้าหมายประกอบด้วยเทศบาลตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบลโดยให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็น หน่วยงานในการจัดตั้งงบประมาณและ รับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการ ปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลห้วยแถลง จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็น รูปธรรมมี มาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้าง ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาล ระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้อง ทุกข์คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ของ ระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป



## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลห้วยแถลง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยแถลงให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลห้วยแถลงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลห้วยแถลงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะ เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลห้วยแถลง

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๗ ๒๕๖๒

โรงเรียน/แจ้งเบาะแส

โรงเรียน/แจ้งเบาะแส



## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

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

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการ อื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงาน ประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่ง ให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตอำเภอห้วยแถลง การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลห้วยแถลง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ line

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง



ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมี รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อ ทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### **ช่องทางการร้องเรียน**

- ๑) ผ่านทางโรงพยาบาลห้วยแถลง
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๙๑๑๗๗
- ๖) ร้องเรียน กลุ่มไลน์ โรงพยาบาลห้วยแถลง
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book โรงพยาบาลห้วยแถลง
- ๘) ร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์โรงพยาบาลห้วยแถลง  
<http://www.huaithalaenghospital.com/>

## บทที่ ๓

๑. ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลห้วยแถลง

<http://www.huaithalaenghospital.com/>

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๓๐๑๐๖๗

๔. ร้องเรียนทาง Facebook โรงพยาบาลห้วยแถลง รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ (๑๕ วัน) ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์ สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผล ให้ผู้อำนวยการ ทราบ นางสาวธนภรณ์ สิมศิริวัฒน์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์

๕. ร้องเรียน Line โรงพยาบาลห้วยแถลง



**บทที่ ๔**  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลห้วยแถลง ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจ	ระยะเวลารับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลห้วยแถลง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลห้วยแถลง <a href="http://www.huaithalaenghospital.com/">http://www.huaithalaenghospital.com/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์วันวันหยุดราชการ ๐๔๔-๓๐๑๐๖๗	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook ร้องเรียนทาง Line โรงพยาบาลห้วยแถลง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	



# ภาคผนวก



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยแถลง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยแถลง

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง..... ถือบัตร.....  
เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....  
บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลห้วย  
แถลง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/  
ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยโทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยแถลง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน โรงพยาบาลห้วยแถลง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน  
.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง..... มีความ  
ประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลห้วยแถลง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ  
แก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง

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

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

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....



## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยแถลง

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

**เรื่อง** ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
**เรียน** .....

โดยทาง ( ) ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล  
ห้วยแถลง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ  
..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
นั้น โรงพยาบาลห้วยแถลง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ  
เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลห้วยแถลง ได้พิจารณาเรื่องของคุณ  
ท่านแล้วเห็นว่า ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลห้วยแถลง และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ( ) เป็นเรื่อง  
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลห้วยแถลงและได้จัดส่งเรื่อง ให้.....ซึ่ง  
เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน  
หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน  
และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม กฎหมาย .....  
จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลห้วยแถลง

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. ๐๔๔-๓๐๑๐๖๗-๙



**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลห้วยแถลง

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

**เรื่อง** แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

**เรียน** .....

อ้างถึง หนังสือ ที่ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลห้วยแถลง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น โรงพยาบาลห้วยแถลงได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปราบปรามข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้

หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลห้วยแถลง

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. ๐๔๔-๓๐๑๐๖๗-๘



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ  
หน่วยงาน โรงพยาบาลห้วยแถลง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลห้วยแถลง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลห้วยแถลง

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ):

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์ม การเผยแพร่ ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงาน กำหนดตามความเหมาะสม
- แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก :-

หมายเหตุ :-

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายเกียรติศักดิ์ โลไธสง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ)

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(พญ.วิภา อูทยานินทร์)

ตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยแถลง)

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสาคร สียงนอก)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖