



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

โรงพยาบาลวังเหนือ

เลขที่ ๓๖๒ หมู่ ๔ ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๔๐

โทร ๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐ ต่อ ๑๑๖, ๑๖๗, ๒๐๑ โทรสาร ต่อ ๑๐๓



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

โรงพยาบาลวังเหนือ

เลขที่ ๓๖๒ หมู่ ๔ ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๔๐

โทร ๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐ ต่อ ๑๑๖, ๑๖๗, ๒๐๑ โทรสาร ต่อ ๑๐๓

## คำนำ

โรงพยาบาลวังเหนือ มีการทำงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้พบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดคล้องรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังเหนือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงพยาบาลวังเหนือ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
๑.หลักการและเหตุผล	๑
๒.คำจำกัดความ	๒
๓.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๔.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕.การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๖.ภาคผนวก	๖
๗.แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๗
๘.แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๘
๙.แบบฟอร์มรับแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๑๐.แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
โรงพยาบาลวังเหนือ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

**หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียนทุกขบวนการ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบอบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขบวนการ โรงพยาบาลวังเหนือ**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวังเหนือ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขบวนการขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**สถานที่ตั้ง**

เลขที่ ๓๖๒ หมู่ ๔ ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๔๐ โทร ๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐ ต่อ ๒๐๑,๑๖๗,๑๑๖ โทรสาร ต่อ ๑๐๓

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

### คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอวังเหนือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกับทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่าบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณา พัฒนา ระบบร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

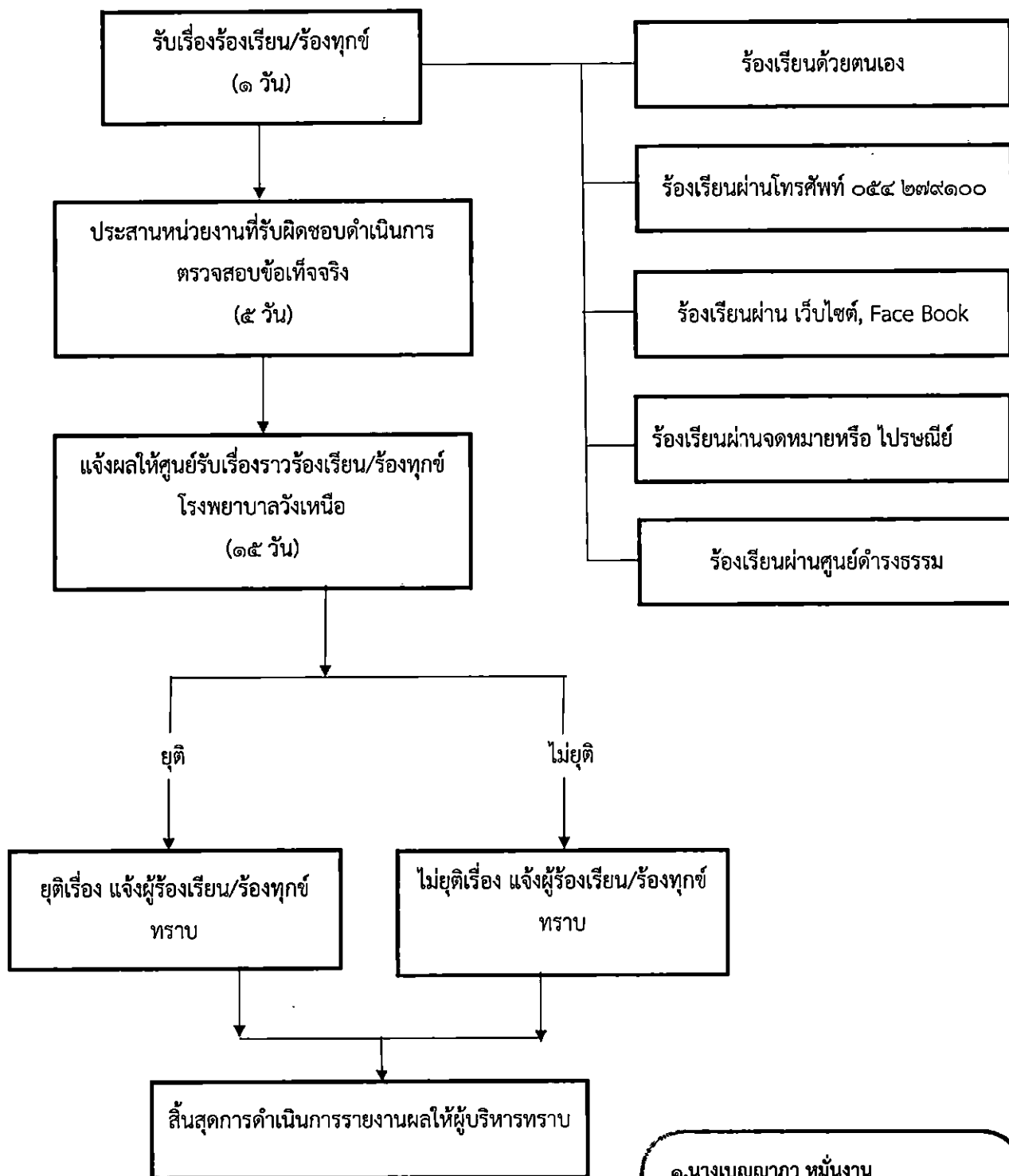
เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ พบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงาน ราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

### ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ.๒๕๖๕  
โรงพยาบาลวังเหนือ จังหวัดลำปาง



- ๑.นางเบญญาภา หมั่นงาน
- ๒.นายเกรียงไกร ทิศริไชย
- ๓.นายสิริวิษณุ สุริยา
- ๔.นายกฤตชญา จันทร์พูน
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- \*\*\*\*\*

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลวังเหนือ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเหนือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลวังเหนือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face book โรงพยาบาลวังเหนือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

### การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรองแบบฟอร์มข้อเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

### การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และ หน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และ การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที



๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การจำกัดขยะมูลฝอย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลวังเหนือ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องการร้องเรียนเป็นภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

#### มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน หรือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

# ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

## แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ โรงพยาบาลวังเหนือ

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเหนือ

เรื่อง .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลวังเหนือพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข

ปัญหา เรื่อง.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
 แ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

๒.....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

๓.....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

๔.....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐

โทรสาร ต่อ ๑๐๓

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ โรงพยาบาลวังเหนือ

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเหนือ

เรื่อง .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลวังเหนือพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข

ปัญหา เรื่อง.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐

โทรสาร ต่อ ๑๐๓

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ลป ๐๐๓๒/ (เรื่องร้องเรียน)

โรงพยาบาลวังเหนือ

๓๖๒ หมู่ ๔ ต.วังเหนือ

อ.วังเหนือ ลป.๕๒๑๔๐

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังเหนือ โดยทาง  
 ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
 .....นั้น  
 โรงพยาบาลวังเหนือ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้วตามทะเบียน  
 รับเรื่อง เลขรับที่ .....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลวังเหนือ  
 ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเหนือ และได้จัดส่งเรื่องให้  
 .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป  
 แล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม  
 กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม  
 ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป  
 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐

โทรสาร ต่อ ๑๐๓

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๒)

ที่ ลป ๐๐๓๒/ (เรื่องร้องเรียน)

โรงพยาบาลวังเหนือ

๓๖๒ หมู่ ๔ ต.วังเหนือ

อ.วังเหนือ ลป.๕๒๑๔๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลวังเหนือ ที่ ลป ๐๐๓๒/..... ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒.....

๓.....

ตามที่ โรงพยาบาลวังเหนือ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง  
 ทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น โรงพยาบาลวังเหนือได้รับแจ้งผล  
 การดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ปรากฏ  
 ข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า .....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่ง  
 มาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐

โทรสาร ต่อ ๑๐๓

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๗๙๑๐๐

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ  
เพื่อตอบสนองรายงานผลการดำเนินงาน  
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(กรณีมีผู้ร้องเรียน)

โรงพยาบาลวังเหนือ จังหวัดลำปาง



## บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๒ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒. นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๑.