



คู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร  
จังหวัดกำแพงเพชร  
เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ก

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชรจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลกำแพงเพชรเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอันเป็นหลักการสำคัญของวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ  
โรงพยาบาลกำแพงเพชร

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	๑
-หลักการและเหตุผล	๑
-วัตถุประสงค์	๑
-ความหมาย	๒
ขั้นตอนการดำเนินการ	๓
-การรับเรื่องร้องเรียน	๓
-การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการวินิจฉัยข้อร้องเรียน	๓-๔
การรายงานผลการดำเนินการ	๔
คณะทำงานที่โรงพยาบาลกำแพงเพชรมอบหมาย	๔
แผนผังการดำเนินการ	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	๖
- แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์)	๗
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน	๘
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	๙

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การปฏิบัติงานราชการนั้นต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่การบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย๗ประการได้แก่เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน,เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ , มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ , ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น , มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ , ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอประกอบกับคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ ( Integrity and Transparency Assessment – ITA) ในปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๐ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอโดยในการประเมินนั้นมีประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินข้อคำถาม EB ๘ ว่า “หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร” เพื่อให้กระบวนการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โรงพยาบาลกำแพงเพชร จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชรขึ้น (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและให้บรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลกำแพงเพชรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกำแพงเพชรมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๑. ความหมาย

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึงเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล  
กำแพงเพชร

“เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลกำแพงเพชร

“เจ้าหน้าที่” หมายถึงข้าราชการพนักงานราชการพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำลูกจ้าง  
ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับ  
แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่โรงพยาบาลกำแพงเพชร

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล  
กำแพงเพชรผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ  
ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

## ๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

### ๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

★ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ ๕ ช่องทาง ดังนี้ ★

#### ๒.๑.๑ กรณีการร้องเรียนผ่านสื่อ Social : Facebook Application : Line การสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์(หมายเลข ๐๕๕-๐๒๒๐๐๐)

- เจ้าหน้าที่(ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ)ติดต่อสอบถามเพื่อบันทึกข้อมูลลงในแบบฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องทั้งนี้ ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯโรงพยาบาลกำแพงเพชรอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปหากสามารถแจ้งได้

#### ๒.๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

- ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง ทั้งนี้ ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯโรงพยาบาลกำแพงเพชรอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ไม่กำหนดหรือบังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพหุติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบหนังสือมอบอำนาจ

โดยสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนได้ที่หัวหน้างานผู้ป่วยนอก ห้องสุขใจ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก ตึก ๖๐ ปี โรงพยาบาลกำแพงเพชรหรือ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ตู้แสดงความคิดเห็น ๑๗ จุด ครอบคลุมทั่วบริเวณโรงพยาบาลกำแพงเพชร

## ๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องให้ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาลกำแพงเพชรพิจารณาสั่งการโดยทันที

๓.๒ ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังนี้

๓.๒.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ได้รับการประเมินระดับความรุนแรง ระดับ A, B, C, D (Near miss / Low Risk) ให้ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯมอบหมายให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนระดับหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/ตอบกลับ/สร้างมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

๓.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องที่ได้รับการประเมินระดับความรุนแรง ระดับ E, F(Moderate Risk) ระดับ G, H, I (High Risk)หรือกรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสหสาขาวิชาชีพ ให้ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯมอบหมายให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT)ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/ตอบกลับ ประสานการดำเนินการกับคณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่อง ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้เทคนิคการเจรจาใกล้เคียงเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อชี้แจง คຸ້ມครองสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยตามระเบียบฯเพื่อหาข้อยุติข้อร้องเรียน



## เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ(ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

- (๑) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับได้ถ้าระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
- (๒) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ชัดเจน
- (๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องโดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ
- (๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๓.๓ ให้คณะกรรมการที่ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน และพิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไขภายในระยะเวลาตามที่กระทรวงกำหนด(ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง)นับแต่ได้รับเรื่องจากประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ และให้รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา ตามระดับความรุนแรง/ความเสี่ยงที่กำหนดไว้

- การตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น
- การพิจารณาวินิจฉัย ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาปรับเข้ากับมาตรฐานวิชาชีพ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้อง และครบถ้วนตามประเด็น
- คำวินิจฉัย ข้อสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญมาตรฐานวิชาชีพ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๔ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการฯรายงานผลการดำเนินการให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนฯ/ผู้อำนวยการ เพื่อทราบ/พิจารณา ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

๓.๕ ให้คณะกรรมการฯแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนซึ่งประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนฯ/ผู้อำนวยการได้รับทราบหรือพิจารณาแล้ว ให้ผู้ร้องทราบภายใน๗วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

## ๔. การรายงานผลการดำเนินการ

จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนฯ/ผู้อำนวยการทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

## ๖. คณะทำงานฯ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประกอบด้วย

- ๔.๑ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน
- ๔.๒ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ตามโครงสร้างการบริหารองค์กร
- ๔.๓ ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT)
- ๔.๔ คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่อง

# แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร

๑.รับเรื่องร้องเรียน

กำหนดไว้ ๒ ประเภท ๕ช่องทาง

๑. การสื่อสารโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๐๒๒๐๐๐(สื่อ Social : Facebook,Application : Line)

๒. ด้วยตนเอง

ด้วยวาจาโดยกรอกข้อมูลลงในแบบที่กำหนด เป็นหนังสือไม่กำหนดรูปแบบแต่ต้องมี

๑. ชื่อที่อยู่ที่สามารถตรวจสอบได้
๒. ระบุพฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งเรื่องร้องเรียนนั้นตามสมควร

ประเมินข้อร้องเรียนที่ได้รับ

๑. เป็นข้อร้องเรียนตามข้อกำหนดหรือไม่
๒. ประเมินระดับความรุนแรงตามโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

๒.เสนอประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนฯเพื่อพิจารณาสั่งการ (ทันที)

พิจารณาสั่งการ จากการประเมินระดับความรุนแรง ดังนี้

๑. ระดับ A, B, C, D (Near miss / Low Risk) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ
๒. ระดับ E, F(Moderate Risk)ระดับ G, H, I (High Risk)แจ้งRRT ,คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่องดำเนินการ

แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลา ๓-๗ วัน

๓.คณะทำงาน(หัวหน้ากลุ่มงาน,RRT, คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่อง)

- ๓.๑ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/สร้างมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ
- ๓.๒รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา ตามระดับความรุนแรง/ความเสี่ยงที่กำหนดไว้

๔.รายงานผลให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบ (๓ วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น)

๕.แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ (๗วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น)

๖.จัดทำผลสรุปการดำเนินการให้ประธาน คกก.รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบทุกวันที่ ๕ ของเดือน

เปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนได้โต้แย้งแสดงหลักฐาน

รวมระยะเวลา ๑๔-๓๐ วัน โดยประมาณ



ภาคผนวก

### แบบคำร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลกำแพงเพชร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียนประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลกำแพงเพชรพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

### แบบคำร้องเรียน(โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลกำแพงเพชร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียนประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง .....

มีความประสงค์ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลกำแพงเพชรพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและจนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

ที่ กพ ๐๐๓๒.๒๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลกำแพงเพชร  
คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่องตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร

โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียน ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงเพชรได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่..... ลงวันที่.....

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชรได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลกำแพงเพชร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลกำแพงเพชร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่

กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลกำแพงเพชร

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ

โทร. ๐๕๕-๐๒๒-๐๐๐

### แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่ กพ ๐๐๓๒.๒๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลกำแพงเพชร

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่องแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึงหนังสือโรงพยาบาลกำแพงเพชรที่ กพ๐๐๓๒.๒๐๑(เรื่องร้องเรียน)/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลกำแพงเพชร(คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน  
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชรได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลกำแพงเพชร

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ

โทร. ๐๕๕-๐๒๒-๐๐๐