



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร. โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๕

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๖๔๙

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อ เป็นแนวทางให้กับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงขออนุญาตนำคู่มือและขั้นตอนการ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ตามเอกสารที่แนบมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

คู่มือการดำเนินงานตามขั้นตอนการร้องเรียนหรือข้อเสนอนแนะ
ด้านเรื่องร้องเรียนและการทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ

๓.๑.๑ ทำหนังสือเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน สามารถยื่นหนังสือได้ที่งาน
ธุรการ ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน หรือส่งทางไปรษณีย์ ได้ที่ โรงพยาบาลโป่งน้ำ
ร้อน เลขที่ ๑/๓ ม.๑ ต.ทับไทร อ.โป่งน้ำร้อน จ.จันทบุรี ๒๒๑๔๐

๓.๒ ร้องเรียนโดยวาจา

๓.๒.๑ สามารถนัดหมายเพื่อเข้าพบ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนได้ที่ โทร. ๐๓๙-
๓๙๘ ๐๐๓ -๔ ต่อ ๔๒๔

๓.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓.๔ กลุ่มรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๓.๕ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล

๓.๖ Page Facebook ของโรงพยาบาล

๓. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๓.๑กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(1) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	ทีมข้อ ร้องเรียน
๒	(2) ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ทีมข้อ ร้องเรียน
๓	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปงน้ำร้อน	๓๐ นาที	คกบ.บริหาร โรงพยาบาล
๔	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๓๐ นาที	ผู้อำนวยการ
๕	(5) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อสั่ง	๓๐ นาที	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๖	(6) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่	๓ วัน	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๗	(7) แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีมีชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน	๗ วัน	ทีมข้อ ร้องเรียน
๘	(8) ติดตามความก้าวหน้า	๑๕-๓๐ วัน	ทีมข้อ ร้องเรียน
	สรุปผลการดำเนินงาน		

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

(นายันทวัช เมตตากุลพิทักษ์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปงน้ำร้อน