คู่มือการดำเนินงาน
เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนา เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน การดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้มารับบริการสามารถสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โรงพยาบาลบ้านนาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้รับบริการทุกคน

คณะกรรมการรับเรื่องราวรองทุกข์/รองเรียน
โรงพยาบาลบ้านนา
๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอคู่มือฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยิ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีอยู่เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และองค์กร จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางในการจัดการในการรับและการให้บริการขององค์กร

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนา

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งหน่วยรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก จึงได้มอบหมายให้กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลบ้านนา เลขที่ **77** หมู่ **1** ตำบลพิกุลออก อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก รหัสไปรษณีย์ **26110** หมายเลขโทรศัพท์ **037-381832** ต่อ **1332**

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านนาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบ้านนาทราบกระบวนการ

๔. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ พัฒนาให้การทำงาน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา **59**

๖. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ"	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย"	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ
"การจัดการข้อร้องเรียน"	หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับ ติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน
"ผู้ร้องเรียน"	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะให้องค์กรพิจารณาและดำเนินการ
"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน"	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ Email เว็บไซต์ Facebook

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่ก็ตาม รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ

๗. การกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๑. กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น.

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านนา : https://banna.moph.go.th

๓. Facebook: โรงพยาบาลบ้านนา

๔. เบอร์โทรศัพท์: 0 3738 1832 ต่อ 1332

๕. Line@: @689aoawd

๖. ตู้รับเรื่องร้องเรียน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเบื้องต้น

๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือ หรือเอกสารจากหน่วยงานอื่น ๆ ตามระบบสารบรรณ

๘.๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรหากประชาชนร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มาติดต่อด้วยตนเอง หรือผ่านเว็บไซต์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุรายละเอียดดังนี้:

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ กรณีไม่ประสงค์แสดงตน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ประเด็นที่ต้องการร้องเรียนบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน และแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน **15** วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข **0 3738 1832** ต่อ **1332**

๘.๒. กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหากผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนาเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบ ให้ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และเสนอผลสอบต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา หากพบว่ามีการกระทำผิดจริง ให้พิจารณาดำเนินการทางวินัย หากไม่มีมูล ให้เสนอความเห็นและยุติเรื่อง

๘.๓. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๘.๔. การดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและเป็นธรรมต่อเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาคณะกรรมการต้องรายงานผลภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุจำเป็น ขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้โดยต้องได้รับอนุมัติจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

๘.๕. การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบกลุ่มงาน/ฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจะแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบหากผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ จะไม่สามารถแจ้งผลให้ทราบได้

๘.๖. กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงพยาบาลบ้านนาส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หากผู้ร้องเรียนระบุหน่วยงาน) ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง

๑. หากไม่ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมชี้แจงเหตุผล ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจ้ง เหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : โรงพยาบาลบ้านนาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนของประชาชน และดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และรวดเร็ว

การเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. คณะกรรมการไกล่เกลี่ยให้รีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นเพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็วและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจา ไกล่เกลี่ยเบื้องตนไม่สามารถหาขอยุติได้ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางได้

๒. ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกรณีขัดแยงที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไกล่เกลี่ยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี

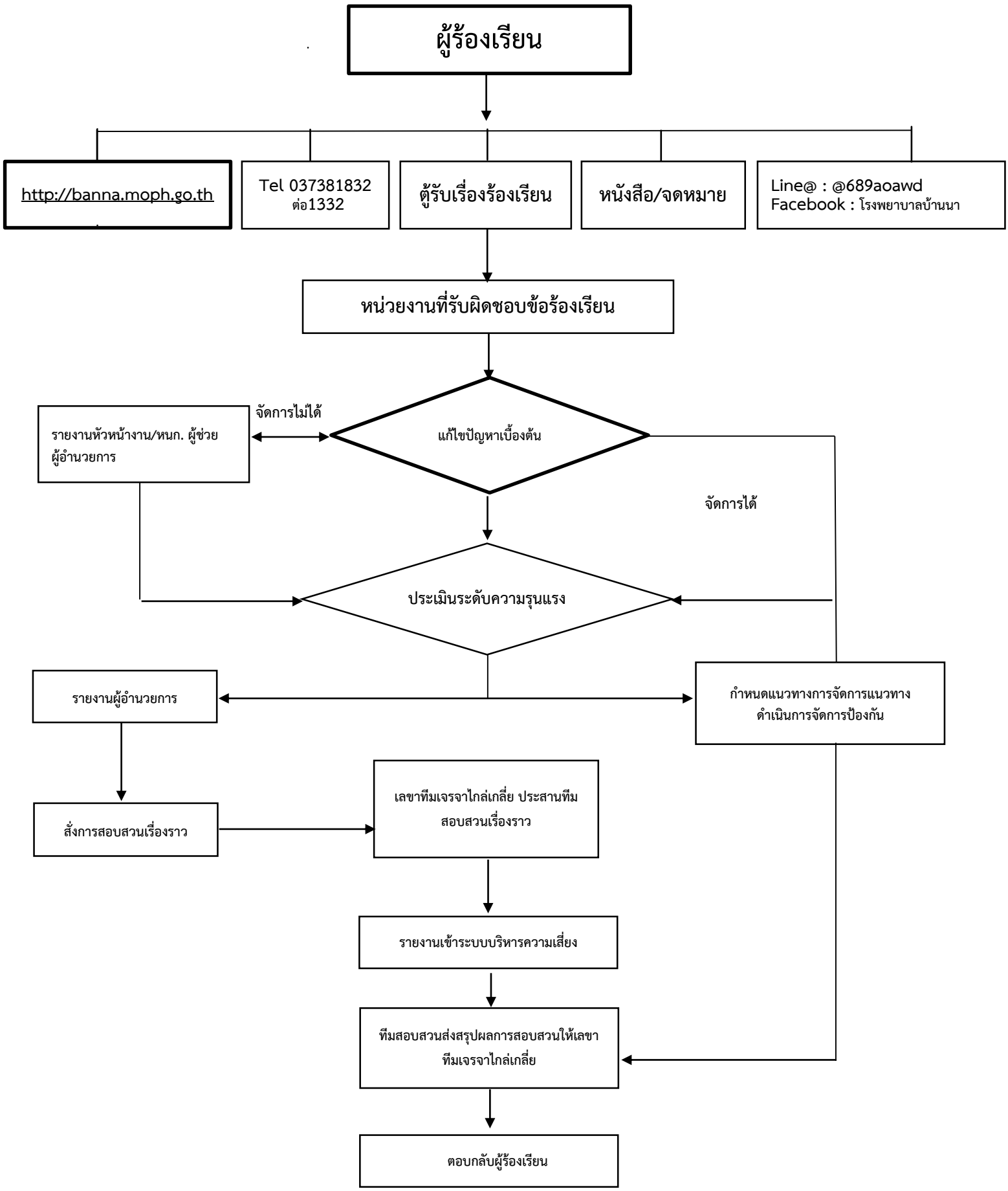
๓. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลาง ของตนให้คู่กรณีทราบโดยทันที

๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลติดตามสนับสนุนการเจรจาไกล่เกลี่ยตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไกล่เกลี่ย ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแยง

๕. ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับคู่กรณี

๖. กรณีความขัดแย่งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมาย รายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่คู่กรณี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการบริการ



ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ชองทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
https://banna.moph.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์ 0 3738 1832 ตอ 1332	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
หนังสือ/ จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
Line@ :@689aoawd	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงระบบการรายงานความเสี่ยง HRMS on Cloud (www.banh.thai-nrls.org) ทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านนา กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รายด้านเพื่อให้การจัดการดำเนินการได้รวดเร็วและตอบสนองกับผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 5 และ G H I (ตามที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนด) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียน เพื่อคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและจัดการ และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิฯ	ปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ
กลุ่มงานเภสัชกรรม	ร้องเรียนปัญหาเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ยา เครื่องสำอาง
กลุ่มงานประกันฯ	การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม.๔๑) การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์จากการรักษาพยาบาล
เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	หน่วยงาน/กลุ่มงานดำเนินการตามข้อร้องเรียนนั้น ๆ เช่น พฤติกรรมบริการ การให้บริการล่าช้า

การติดตามและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทีมเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการภายใน **๑๕ วันทำการ** และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การตอบกลับผู้ร้องเรียน

๑. ตอบกลับเฉพาะข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบราชการและมีการลงนามโดยผู้ร้องเรียน
๒. ต้องระบุชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
๓. หากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ แนวทางการแก้ไขเชิงระบบจะเผยแพร่ที่ https://banna.moph.go.th

การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนประจำปี หลังสิ้นสุดปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน
๓. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงาน
๔. แก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือข้อร้องเรียนด้านการบริการ

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

เรื่อง ร้องเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย นาง นางสาว).....อยู่บ้านเลขที่.....หมูที่.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... ข้อร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....