



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตราด โทร. ๐ ๓๙๕๑ ๓๕๕๕ ต่อ ๗๗๑  
ที่ ตร ๐๐๓๓.๒๐๑.๖/ นค วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด  
(ผ่าน) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

### ๑. เรื่องเดิม

ด้วย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ข้อ MOIT ๙ กำหนดให้หน่วยงานต้องมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

### ๒. ข้อเท็จจริง

ในการนี้ งานนิติการขอรายงานว่า เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้จัดทำคู่มือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนดังกล่าวให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงขอใช้คำสั่งและคู่มือเรื่องร้องเรียนดังเช่นเดิม รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

### ๓. ข้อพิจารณา

ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตราด

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวปภาดา คำเกิดเจริญพานิช)

นิติกร

ทราบ

(นายสุชาติ ตันตุนิรามย์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลตราด  
Trat Hospital

---

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตราดฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นที่ไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลตราด

## สารบัญ

บทที่		หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๒	ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
	๒.๑ หน่วยงาน	๒
	๒.๒ ขอบเขต	๒
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
	๒.๔ คำจำกัดความ	๓
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
	๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๕
๓	การปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
	๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน	๖
	๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการ	๗



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อน ให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด หน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

#### ๑.๒ มีวัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากร ผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

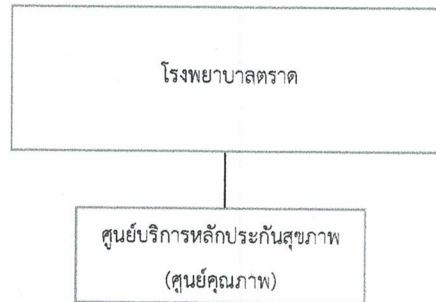
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## บทที่ ๒

### ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

#### ๒.๑ หน่วยงาน



#### ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลตราด โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

- ๑) ร้องเรียนโดยตรง ณ โรงพยาบาลตราด
- ๒) ไปรษณีย์
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลตราด หรือ เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข
- ๔) เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี ๑๑๑๑
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด
- ๖) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๙๕๑๑๐๔๐  
หมายเลขโทรสาร ๐-๓๙๕๒-๐๒๑๔
- ๗) สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
- ๘) ผ่านกล่องรับความเห็น โรงพยาบาลตราด

#### ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์และระบบบริการการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลตราดและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลตราด
- ๒) ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) รายงานผลสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



## ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**หน่วยบริการ** หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

**ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลตราด เช่น ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลตราด แล้วเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ ในสังกัดโรงพยาบาลตราด แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลางทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

## ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทางการแพทย์ (พฤติกรรมบริการ)	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการแล้วเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ (ระบบบริการ)	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑. รอคิวนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ
๓. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ



## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

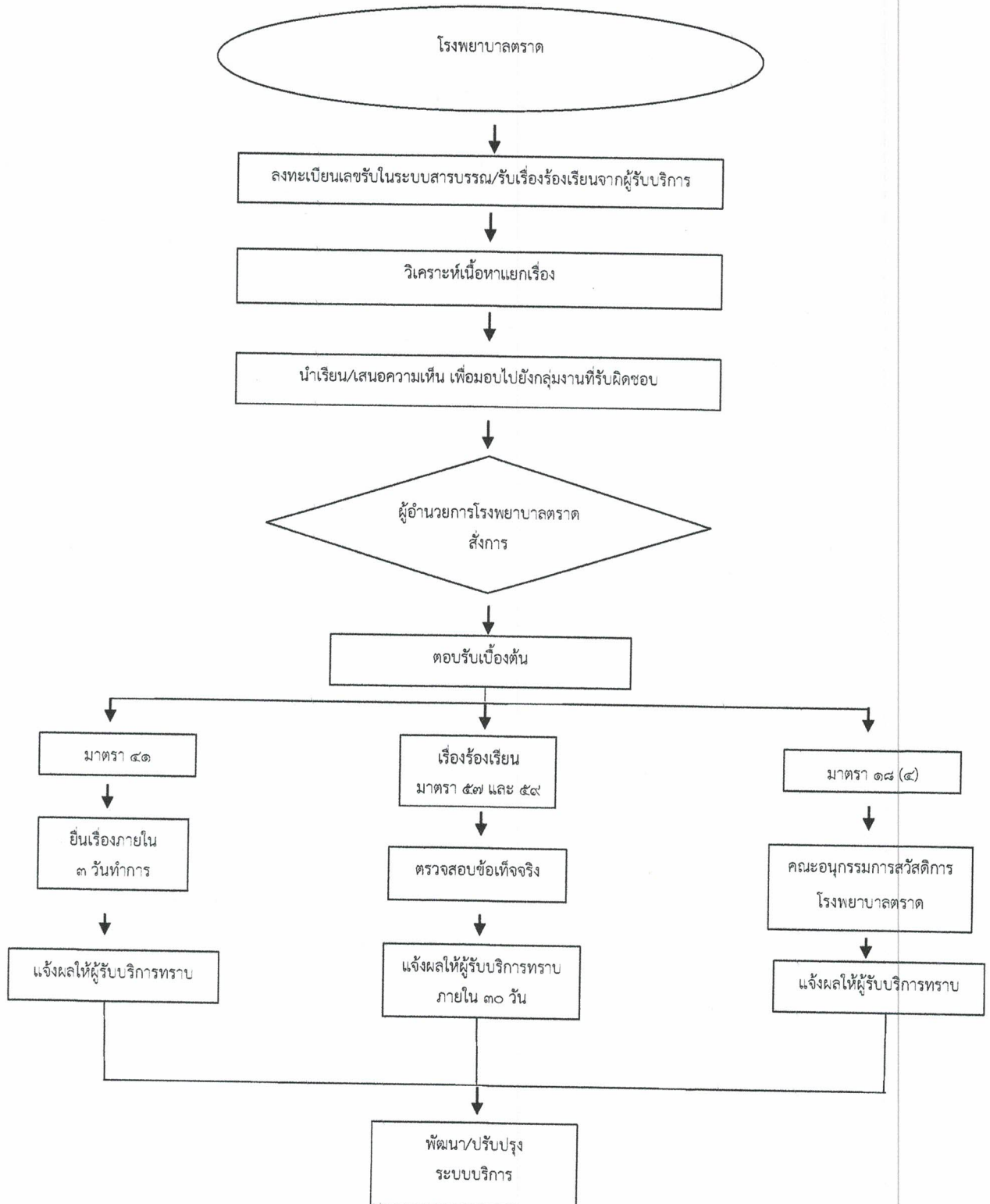
๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓  
การปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



๓.๑.๒ ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	โรงพยาบาลตราด	-	-
๒	ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓	วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๔	นำเรียน/เสนอความเห็น เพื่อมอบไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๕	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราดสั่งการ	๑ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
๖	ดำเนินการตามคำสั่ง, สืบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง	๑๕ - ๖๐ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
๗	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราดพิจารณารายงาน	๗ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
๘	เห็นชอบ ลงนาม	๗ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
	ไม่เห็นชอบ ดำเนินการตามข้อสั่งการ และรายงานผลเพิ่มเติม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราดพิจารณารายงาน ลงนาม		
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด -ผู้ร้องเรียน -หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน -หน่วยงานอื่นตามความเห็นสมควร	๓ วัน	กลุ่มงาน/งานที่รับผิดชอบ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลตราด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี: กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ หัวข้อ: แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ๑) บันทึกข้อความที่ผู้บริหารรับทราบคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒) คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๓) มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Linkภายนอก: ไม่มี หมายเหตุ: .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ปภาดา คำเกิดเจริญพานิช (นางสาวปภาดา คำเกิดเจริญพานิช) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง อัญชลี ศิริธนาศาสตร์ (นางอัญชลี ศิริธนาศาสตร์) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ปภาดา คำเกิดเจริญพานิช (นางสาวปภาดา คำเกิดเจริญพานิช) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗	