



คู่มือการดำเนินงาน

เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก

คำนำ

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

โรงพยาบาลบ้านนาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้รับบริการทุกคน

คณะกรรมการรับเรื่องราร้องทุกข์/ร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านนา

๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการสม่ำเสมอฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีอยู่เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และองค์กร จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางในการจัดการในการรับและการ ให้บริการขององค์กร

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนา

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งหน่วยรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก จึงได้มอบหมายให้กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการ แพทย์เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อ มิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบ้านนา เลขที่ 77 หมู่ 1 ตำบลพิบูลย์นอก 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. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ"	หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
"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 หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่ก็ตาม รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ

๗. การกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๑. กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น.
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านนา:
<https://www.bannahospital.com>
๓. Facebook: โรงพยาบาลบ้านนา
๔. เบอร์โทรศัพท์: 0 3738 1832 ต่อ 1332
๕. Line@: @689aoawd
๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเบื้องต้น

๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือ หรือเอกสารจากหน่วยงานอื่น ๆ ตามระบบสารบรรณ

๘.๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรหากประชาชนร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ มาติดต่อด้วยตนเอง 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. กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหากผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนาเห็นสมควร ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบ ให้ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐาน และพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และเสนอผลสอบต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา หากพบว่าการกระทำผิดจริง ให้พิจารณาดำเนินการทางวินัย หากไม่มีมูล ให้เสนอความเห็นและยุติเรื่อง

๘.๓. ในการพิจารณาได้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๘.๔. การดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและเป็นธรรมต่อเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาคณะกรรมการต้องรายงานผลภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแต่งตั้งหากมีเหตุจำเป็น ขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้โดยต้องได้รับอนุมัติจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

๘.๕. การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบกลุ่มงาน/ฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจะแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบหากผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับได้ จะไม่สามารถแจ้งผลให้ทราบได้

๘.๖. กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงพยาบาลบ้านนาส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง (หากผู้ร้องเรียนระบุหน่วยงาน) ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง

๑. หากไม่ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมชี้แจงเหตุผล ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับรู้ถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจง เหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : โรงพยาบาลบ้านนาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนของประชาชน และดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และรวดเร็ว

การเจรจาไกลเกลี่ย

๑. คณะกรรมการไกลเกลี่ยให้รับดำเนินการไกลเกลี่ยเบื้องต้นเพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็วและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไกลเกลี่ยเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไกลเกลี่ยคนกลางได้

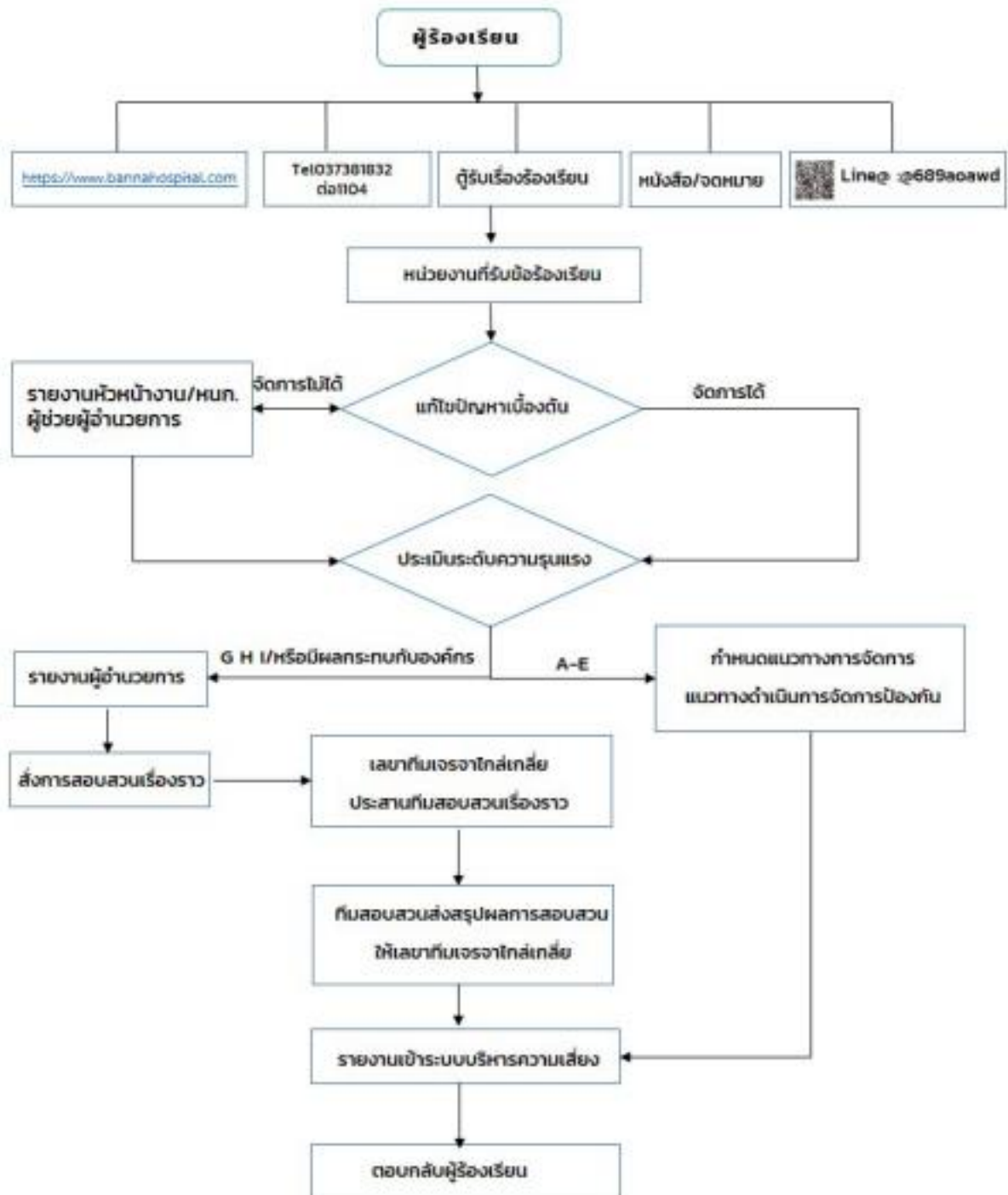
๒. ผู้ไกลเกลี่ยทำหน้าที่ไกลเกลี่ยกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มี ความจำเป็นต้องมีผู้ไกลเกลี่ยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี

๓. ผู้ไกลเกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณีทราบโดยทันที

๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลติดตามสนับสนุนการเจรจาไกลเกลี่ยตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไกลเกลี่ย ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง

๕. ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/คณะกรรมการไกลเกลี่ยเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับคู่กรณี

๖. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่วาจะสามารถเจรจาไกลเกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกลเกลี่ยที่ได้รับมอบหมาย รายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี



ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
https://www.bannahospital.com	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์ 0 3738 1832 ต่อ 1332	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ตูรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
หนังสือ/ จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
Line@ :@689aoawd	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกขอเรื่องเรียนลงระบบการรายงาน ความเสี่ยง HRMS on Cloud (www.banh.thai-nrls.org) ทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านนากำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรายด้านเพื่อให้การจัดการดำเนินการแก้ไขได้รวดเร็วและตอบสนองกับผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 5 และ G H I (ตามที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนด) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียน เพื่อคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและจัดการ และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ขอเรื่องเรียนอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิฯ	ปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหนือราคา
กลุ่มงานเภสัชกรรม	ร้องเรียนปัญหาเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ยา เครื่องสำอาง
กลุ่มงานประกันฯ	การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม.๔๑) การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์จากการรักษาพยาบาล

เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หน่วยงาน/กลุ่มงานดำเนินการตามข้อร้องเรียนนั้น ๆ เช่น พฤติกรรมบริการ การให้บริการล่าช้า

การติดตามและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การตอบกลับผู้ร้องเรียน

๑. ตอบกลับเฉพาะข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบราชการและมีการลงนามโดยผู้ร้องเรียน
๒. ต้องระบุชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
๓. หากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ แนวทางการแก้ไขเชิงระบบจะเผยแพร่ที่ <https://www.bannahospital.org/>

การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

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

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบานนา

เรื่อง ร้องเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

ข้อร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....