

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว



โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วาง หลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็นธรรม โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จึงมีภารกิจ สำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนว ทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โรงพยาบาลวังน้ำเย็น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น นี้ จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมี คุณภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทยมีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบ และประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตาม ระบอบ ประชาธิปไตยในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย การ บริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การ เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเอาของราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปได้ด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐ ระบบการบริหารราชการประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุก สมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชนมาโดยตลอด การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบ สุข ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนางานเศรษฐกิจ งานสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อ หน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของ ประชาชน โดยรวมในการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การ ทุจริต Corruption perception index : CPI

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียน ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็นประกอบด้วย

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ. สระแก้ว ๒๗๒๑๐

ในส่วนของการบริหารงานปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น และคู่มือ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ “ใน กรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บน พื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

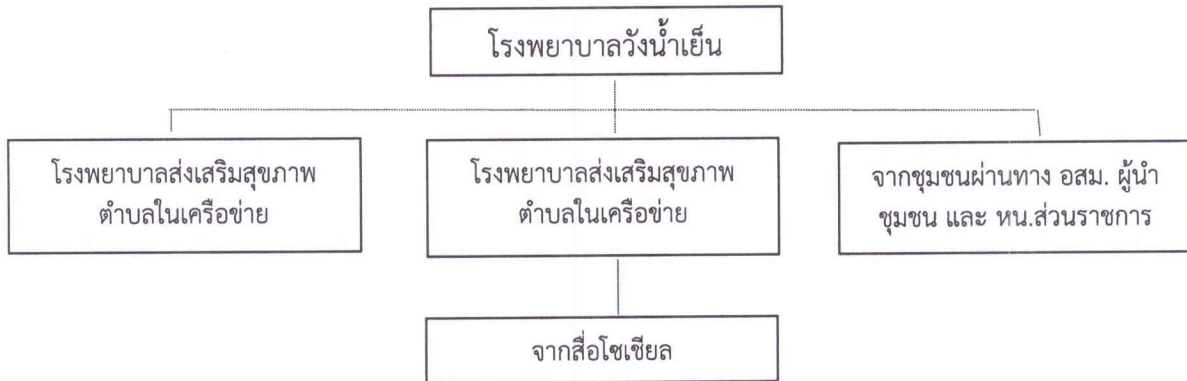
๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้ เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริตจะ ประพฤติชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้ สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่งทางผู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ โดย ผ่านทางช่องทาง ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ส่งทางผู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ.สระแก้ว ๒๗๒๑๐

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

- ๑) เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขต ที่มาวังน้ำเย็น โดยมีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบหลัก
- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ
- ๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเื่ออำนวยความสะดวกผู้บริหาร ในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเสนอผู้บริหารทุกเดือน

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบ ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๕ ทาง อันได้แก่

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ.สระแก้ว ๒๗๒๑๐

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มี สิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอวังน้ำเย็น ผู้นำชุมชน อสม. และสื่อโซเชียล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขต

เริ่มจากโรงพยาบาลวังน้ำเย็น รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ. สระแก้ว ๒๗๒๑๐

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดลอกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน นิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๒ วัน สรุป รายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุป วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ. สระแก้ว ๒๗๒๑๐

(๒) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยัง งานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ดำเนินการ

๔.๑ ประชุมวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

(๕) เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหาร

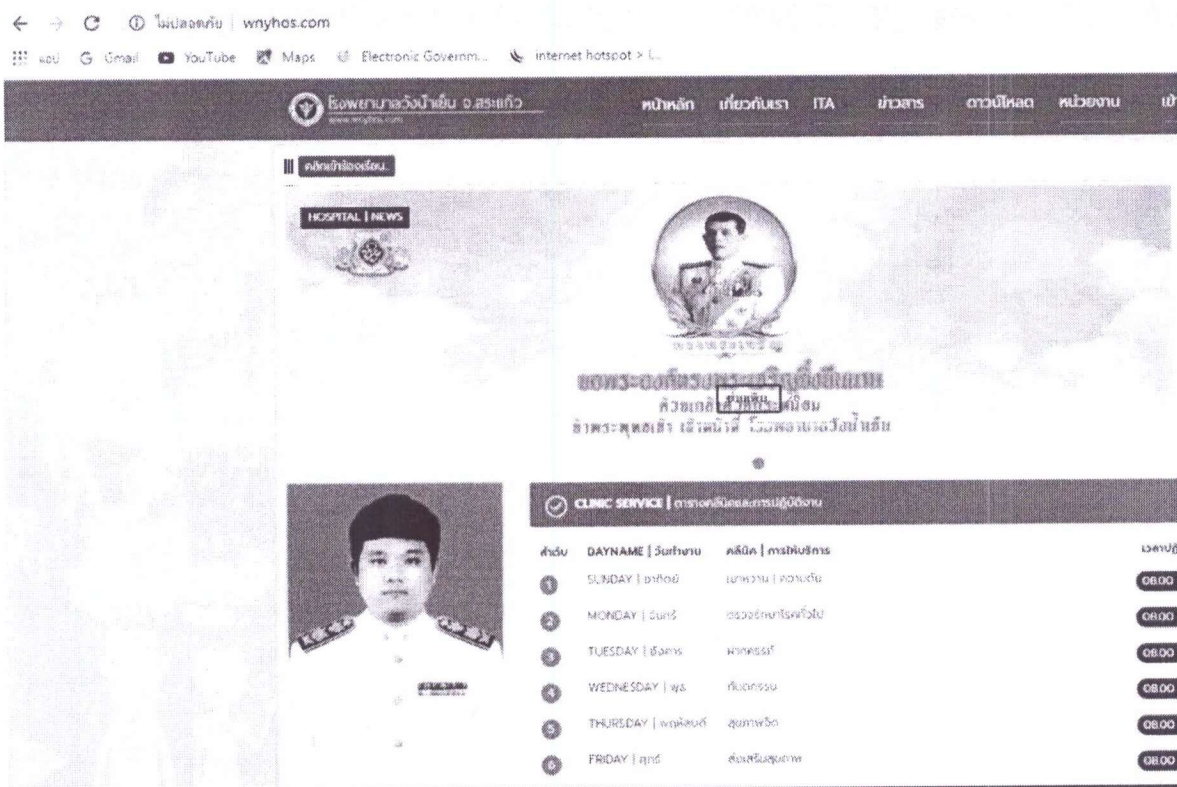
(๗) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผล และสรุปผลวิเคราะห์

(๘) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน รายปี)

#####

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

1. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นที่ติดตั้งไว้ภายใน โรงพยาบาล
2. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘
3. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเฟสบุค โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
4. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไลน์ บุคลากรเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
5. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์ มาที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ.สระแก้ว ๒๗๒๑๐



The screenshot shows the website of Wang Nae Yen Hospital. At the top, there is a navigation bar with the hospital's name in Thai and English, and several menu items: หน้าหลัก, เกี่ยวกับเรา, ITA, ข่าวสาร, หน่วยงาน, and ติดต่อ. Below the navigation bar, there is a section titled "คลินิก ร้องเรียน" (Clinic Complaint). The main content area features a large banner with a portrait of a man in a military-style uniform and the text "ขอพระองค์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ" (Requesting Your Majesty's royal grace). Below the banner, there is a "CLINIC SERVICE" section with a table listing the days of the week, the day name, the service name, and the time.

ลำดับ	DAYNAME วันจันทร์	คลินิก ทรัพย์สิน	เวลาบริการ
1	SUNDAY อาทิตย์	เขานวน กองเงิน	08.00
2	MONDAY จันทร์	ตรวจรักษาโรคทั่วไป	08.00
3	TUESDAY อังคาร	ทันตกรรม	08.00
4	WEDNESDAY พุธ	ทันตกรรม	08.00
5	THURSDAY พฤหัสบดี	สูดดมพรี	08.00
6	FRIDAY ศุกร์	ส่งเสริมสุขภาพ	08.00