



**គ្រឹះអាជីវកម្ម
ក្រសួងការបរិច្ឆេទ
នគរបាលពេទ្យ
ជាពលរដ្ឋរាជការ**

คำนำ

โรงพยาบาล กำแพงเพชร จังหวัดสังขละ มีการทำงาน ตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตครั้งปัจจุบัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางแผนไว้ ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุกข์ พ.ศ. 2552 ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือ การบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือ การบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้ง เบache แสดงด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาล กำแพงเพชร
เมษายน 2562

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	5
ภาคผนวก แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	7
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	8
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	9

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ร้องทุกข์
โรงพยาบาลอ่ามาเดพา อำเภอเดพา จังหวัดส旌ชลา**

หลักการและเหตุผล

พระราชนูญภัยว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลลัพธ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลอ่ามาเดพา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ด้วยธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่โรงพยาบาล อ่ามาเดพา เลขที่ 207 หมู่ 5 ตำบลเดพา อำเภอเดพา จังหวัดส旌ชลา

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลาภยนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้ สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์จากการกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการ ของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอเทพฯ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถาม หรือการร้องขอ ข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เวปไซด์ เวปเพจ Face Book

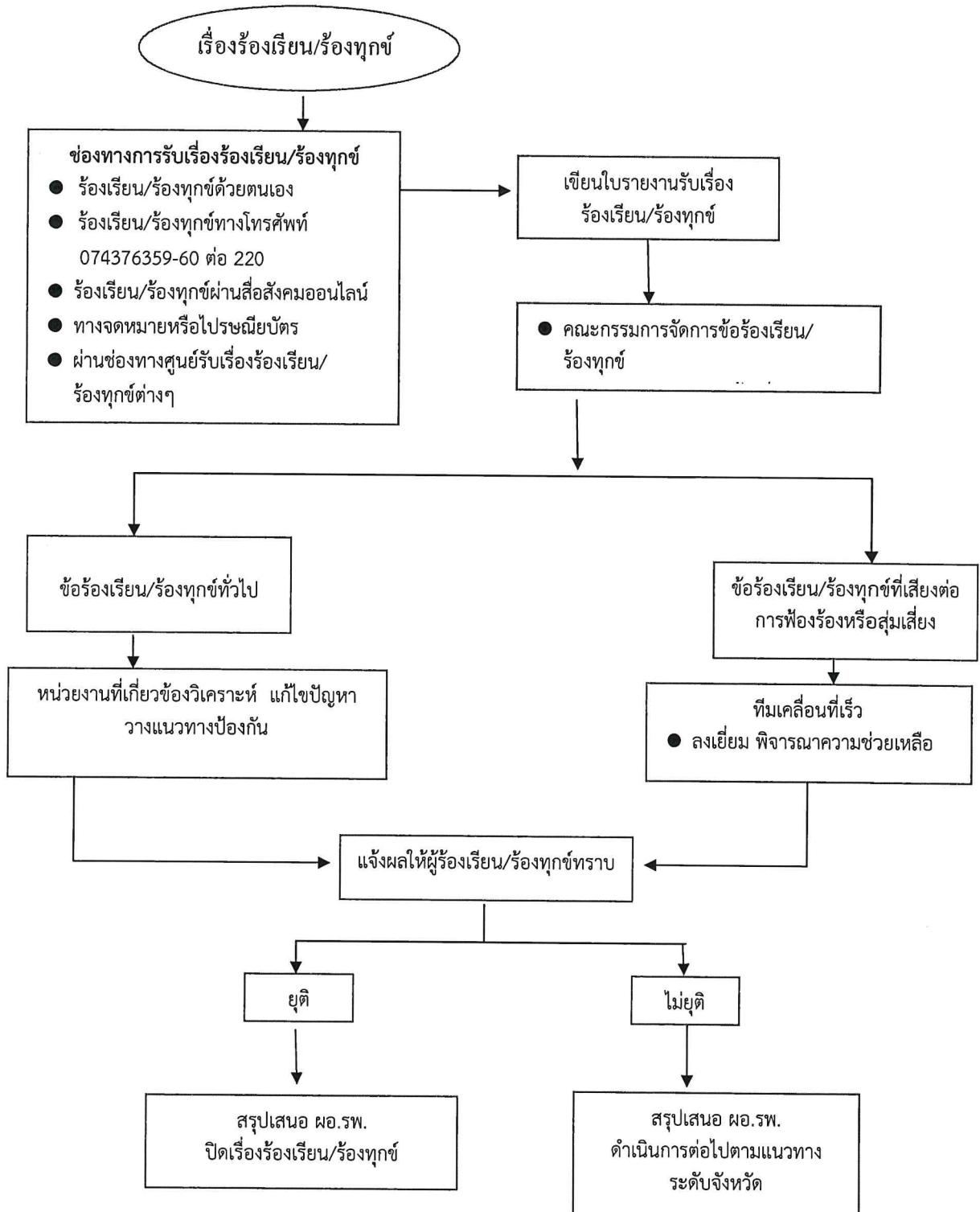
ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของ รัฐที่ เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ จรรยา ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของ กระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดราชการ)ตั้งแต่ 08.00 น-16.00 น.

**แผนผังการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลอ่าเภอเทพา จังหวัดสิงค์คลา**



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลเทпа
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
2. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
 - การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
 - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
 - แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลเทpa เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน
 - ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานและประชาชนทราบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดย มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางการร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ รพ.เทpa	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน 1-2 วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน 1-2 วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ 074376359-60ต่อ220	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน 1-2 วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรสาร 074376359-60ต่อ103	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน 1-2 วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน 1-2 วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน 1-2 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขอรหัสพ่อติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ ทุกข้อของทางมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดทะเบียนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เรื่องของการบริการ ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเทпа ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

4. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้นักเรียนที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 5 วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

1. การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้ว เสร็จภายใน 15 วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วัน

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ 1)

ที่ โรงพยาบาลเทพฯ

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพฯ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อายุบ้านเลขที่..... หมู่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง(ถ้ามี).....

บัตร..... เลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/

ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริง

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

1)..... จำนวน..... ชุด

2)..... จำนวน..... ชุด

3)..... จำนวน..... ชุด

4)..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดจิราณดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกช่อง/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์/ทางสื่อออนไลน์)

(แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ 2)

ที่ โรงพยาบาลเทضا

วันที่เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทضا

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกช่อง/ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้โรงพยาบาลพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไข ปัญหาเรื่อง.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน)

ที่ สข 0033.311 /

โรงพยาบาลเทพา
อำเภอเทพา จังหวัดสangชลา

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลเทพา อำเภอเทพา จังหวัดสangชลา โดยทาง (หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์) ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อีเมล () ลงวันที่..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น
โรงพยาบาลได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามที่ระบุ รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่..... และโรงพยาบาลได้พิจารณา เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป
แล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล