

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลปัตตานี

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. คณะกรรมการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. คำจำกัดความ	๓
๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๗. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๙
๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒