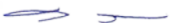


คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลจุน  
อำเภอจุน จังหวัดพะเยา



กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลจุน

|              |                                                                                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับผิดชอบ |    |
| ตำแหน่ง      | (นางสาวรัตติยา โยธา)<br>นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ                                |
| ผู้อนุมัติ   |  |
| ตำแหน่ง      | (นายสุชาญ ปริญญา)<br>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน                                        |

ฉบับที่ ๔

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

## กระบวนการจัดการการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลจุฬ

### ๑. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลจุฬ เช่น การประพฤตินิยมชอบตามประมวญจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลจุฬ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลจุฬโดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬ “เว็บบอร์ด”

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อโรงพยาบาลจุฬได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลจุฬ

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลจุฬ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลจุฬ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท                                  | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑) การบริหารจัดการ                      | การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน                                                                                                       | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ<br>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม |
| ๒) วินัยข้าราชการ                       | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ๓) ค่าตอบแทน                            | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต                                       | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.<br>๒. ค่าตอบแทนไม่เท่าเวชปฏิบัติ<br>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ<br>๔. ค่าตอบแทน อสม.<br>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ<br>ฯลฯ                                                                                                                                                                                                                    |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร์                                                                                                                                     | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลจุน หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุน

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุนว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียนของงานโรงพยาบาลจุน จำนวน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลจุน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

## ๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬ

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล จุฬ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้เลขานุการฯ ประสานนิติกร สสจ.พะเยา (กรณีรุนแรง) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ดำเนินการโรงพยาบาลจุฬพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลจุฬ ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลจุฬ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬ

(๒) ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) ผู้รับผิดชอบคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

และประพฤติชอบ

(๔) สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬพิจารณาลงนาม

(๕) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อ

ร้องเรียน

(๖) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ

(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

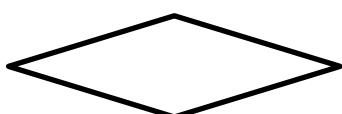
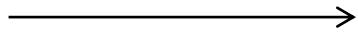
(๑๑) จัดเก็บเรื่อง

### ๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กรอบแนวทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องเรียนการปฏิบัติงาน และระยะเวลา  
รับเรื่องร้องเรียน

| ลำดับ | กระบวนการงาน                                                                                                                   | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ       |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
| ๑.    | (๑) การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน                                                                                         | ๒ นาที   | หัวหน้างาน         |
| ๒.    | (๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน                                                                                       | ๒ นาที   | นางสาว<br>รัตติยาฯ |
| ๓.    | (๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน<br>นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ                                                | ๓๐ นาที  | นางพิมพ์ฯ          |
| ๔.    | (๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ                                                                                                  |          | ผู้อำนวยการ<br>ฯ   |
| ๕.    | (๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ<br>(๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส<br>(กรณีมีข้อที่อยู่ชัดเจน) | ๓๐ นาที  | นางสาว<br>รัตติยาฯ |
| ๖.    | ๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน<br>จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า<br>ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                  | ๗-๑๕ วัน | นางสาว<br>รัตติยาฯ |
| ๗.    | (๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                                           | ๑ วัน    | นางสาว<br>รัตติยาฯ |
| ๘.    | (๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯพิจารณา                                                                                           | ๑ วัน    | นางสาว<br>รัตติยาฯ |
| ๙.    | (๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์                                                                    | ๓๐ นาที  | นางสาว<br>รัตติยาฯ |
| ๑๐    | (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์<br>เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ (รายเดือน/หกเดือน/รายปี)                                       | ๑-๓ วัน  | นางสาว<br>รัตติยาฯ |
| ๑๑.   | (๑๑) จัดเก็บเรื่อง                                                                                                             | ๑ วัน    | นางสาว<br>รัตติยาฯ |

## ๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์                                                                         | คำอธิบาย                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|  | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                            |
|  | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                      |
|  | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น<br>การอนุมัติ เป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม<br>และการปฏิบัติงาน           |

## ๕. ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

| ช่องทาง                               | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ<br>รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | ระยะเวลาการ<br>ตอบสนอง |
|---------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความ<br>คิดเห็น   | ทุกสัปดาห์                     | ภายใน ๓ วันทำการ                                                               | ภายใน ๗ วันทำการ       |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ โรงพยาบาลจุฬ  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | ภายใน ๓ วันทำการ                                                               | ภายใน ๗ วันทำการ       |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>โรงพยาบาลจุฬ | ทุกวัน                         | ภายใน ๓ วันทำการ                                                               | ภายใน ๗ วันทำการ       |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐ ๕๔๔๐ ๙๒๐๐   | ทุกวัน                         | ภายใน ๓ วันทำการ                                                               | ภายใน ๗ วันทำการ       |
| ร้องเรียนทาง FaceBook                 | ทุกวัน                         | ภายใน ๓ วันทำการ                                                               | ภายใน ๗ วันทำการ       |
| ร้องเรียนผ่านระบบ<br>ไปรษณีย์         | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | ภายใน ๓ วันทำการ                                                               | ภายใน ๑๕ วัน           |
| ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น             | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | ภายใน ๕ วันทำการ                                                               | ภายใน ๑๕ วัน           |



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
 อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความ  
 เดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....  
 จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังโรงพยาบาลจุน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- |                                       |                |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน           | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน       | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ราย  |
| ๔. เอกสารอื่น ๆ                       |                |

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

