



คู่มือการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแพทยังวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษาฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
คำจำกัดความ	๑
ประเภท เรื่องร้องเรียน	๒
ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	๔
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๖

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

๑. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ จรรยาข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของ โรงพยาบาล การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ช่องทางได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาที่โรงพยาบาล โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

<http://dvhospital.go.th/webhos/frontend/web/>

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต**

หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด**

หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำ อันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสดต่อโรงพยาบาลได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน**

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ นางแสงหล้า พิทาคำ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

หมายถึง กลุ่มงานการพยาบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสดในสังกัดโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

**การดำเนินการ**

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตั้งแต่นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

**ระยะเวลาการดำเนินการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐ น.

## ๒.ประเภท เรื่องร้องเรียน

## ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ลักษณะการร้องเรียน
๑) การบริหาร จัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และ การแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัย ข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และ กำหนดแบบแผนความ ประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดย กำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้ ถูกต้อง และ เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวล จริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่าด้วยวินัยข้าราชการ ตามที่ กฎหมายกำหนดฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน นอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ลักษณะการร้องเรียน
๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการ ใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน หรือโรงพยาบาล	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤตินิชอบ

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

### ๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน  
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้

๔) ระบุ พยานหลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ไม่ได้เป็นการสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาล หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ให้เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

#### ๓.๑ ขอบเขต

ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจาก ช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

#### ๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลโดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

#### ๒. เว็บไซต์โรงพยาบาล <http://dvhospital.go.th/webhos/frontend/web/>

ผู้รับผิดชอบ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและ จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาล พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรวบรวมรายงาน จัดเก็บเรื่อง

#### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียนของ โรงพยาบาล ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

#### ๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาล โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

#### ๒. เว็บไซต์โรงพยาบาล <http://dvhospital.go.th/webhos/frontend/web/>

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ

มิชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อ ร้องเรียน

(๖) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล

(๙) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

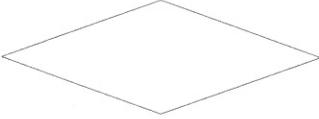
(๑๐) เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่องร้องเรียน

## ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(1) ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓ นาที	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๒.	(2) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๓ นาที	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๓.	(3) คัดแยก/ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานแผน
๔.	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๕.	(5.1) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (5.2) แจ้งผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๖.	(6.1) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (6.2) ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ - ๑๔ วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๗.	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๘.	(8) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๙.	(9) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๑๐.	(10) จัดทำรายงานสรุปผลวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล (รายเดือน/ ปี)	๑ - ๓ วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๑๑.	(11) ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

## สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

# ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

ใบร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกู, เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)