



# คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลโพทะเล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโพทะเล

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียน(เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลโพทะเลเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโพทะเลให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ แผนบริหารราชการแผ่นดิน และอยู่บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (GoodGovernace) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ต้องมีขั้นตอน/กระบวนการจึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลโพทะเลจึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลโพทะเล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รพ.โพทะเล

๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ปรับปรุงครั้งที่๒

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	
1. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	4
3. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	5
4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำWorkflow	7

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลโพทะเล อ.โพทะเล จ.พิจิตร**

**1. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลโพทะเล เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งพนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง 2 ทาง อันได้แก่

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังโรงพยาบาลโพทะเล โดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
2. เว็บไซต์ โรงพยาบาลโพทะเล ⇨ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
3. โทรศัพท์ / อื่นๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุขความผิดกระทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลโพทะเลได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพทะเล

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไปหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสในสังกัดโรงพยาบาลโพทะเล

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## 2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### 2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ถูกต้อง</li> <li>2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส</li> <li>3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การกำหนด ตำแหน่งงาน การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่เป็นธรรม</li> </ol>
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่กำหนดแบบแผนความและประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยงานต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</li> <li>2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</li> <li>3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</li> <li>4. ค่าตอบแทน อสม.</li> </ol> ฯลฯ

4) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำ การใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ โรงพยาบาลโพทะเล	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติ มิชอบ
---	--	---

## 2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 2.2.1 ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดอย่างชัดเจนว่ามีมูลและปรากฏข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือความเสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลโพทะเลหรือบุคคลภายนอก

2.2.3 เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโพทะเล

2.2.4 ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงฯ สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### 2.2.5 ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี 22 เมื่อวันที่ ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- 2) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี การพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- 3) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเล
- 4) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วย นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเลว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### 3. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของ โรงพยาบาลโพทะเล 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลโพทะเล 762 หมู่ 2 ต.โพทะเล อ.โพทะเล จ. พิจิตร 66130 โดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
2. เว็บไซต์โรงพยาบาลโพทะเล “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”
3. โทรศัพท์ /อื่น ๆ

#### 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลโพทะเล 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลโพทะเลโดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
2. เว็บไซต์โรงพยาบาลโพทะเล “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”

(2) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ลงทะเบียน  
(3) คัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งงานบริหารทั่วไป

(4) งานบริหารทั่วไปสรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเลพิจารณาลงนาม

(5) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการหรือเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

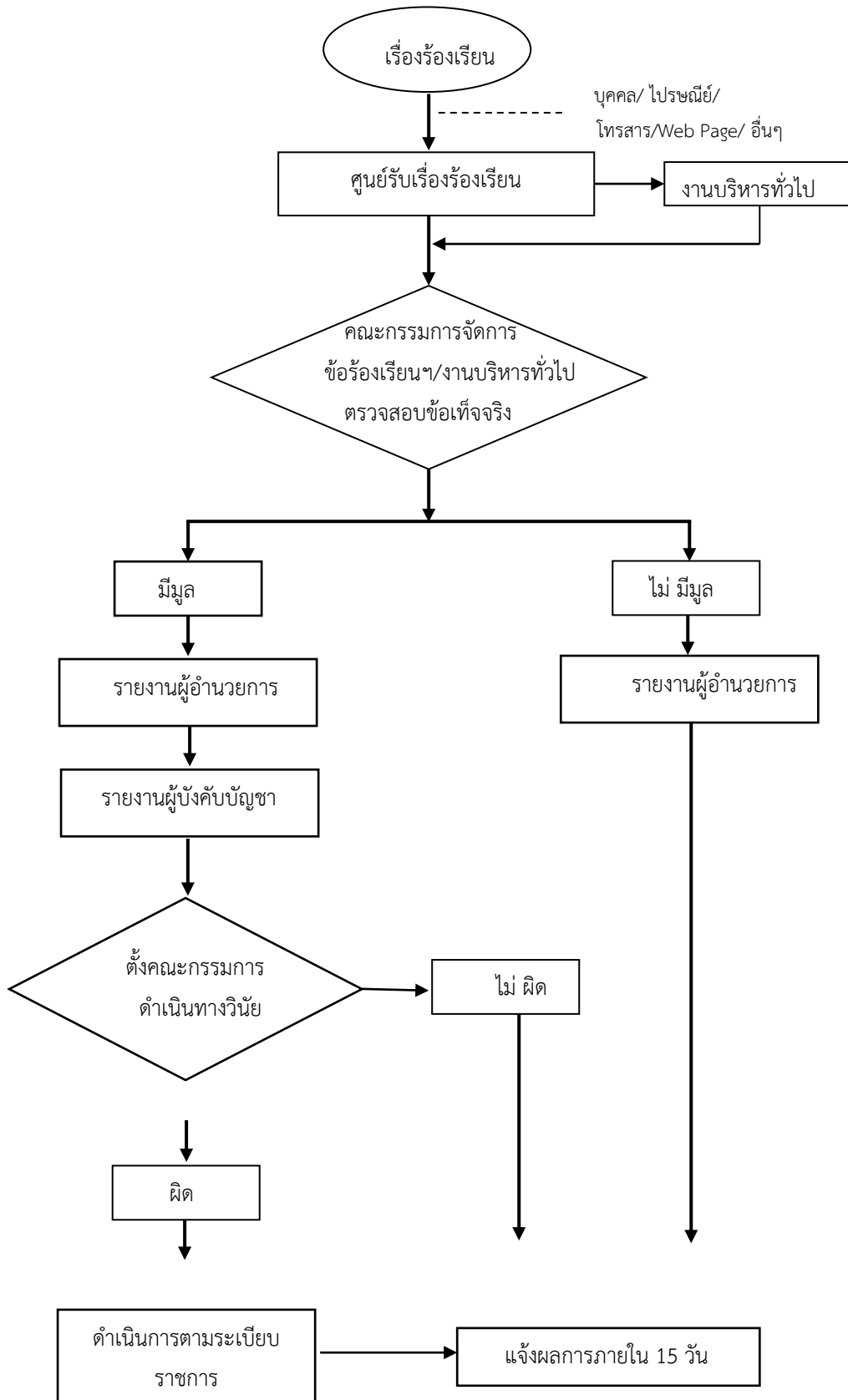
(6) ตรวจสอบตามกระบวนการ

(7) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้ง

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน



### 3.2 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สถานที่ : ห้องงานประกันสุขภาพถ้วน ห้องเบอร์ 12 , ห้องเบอร์ 16



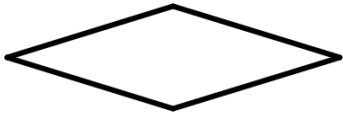

ผู้ประสานงาน : นางพรประเสริฐ นามนา  
: นางณัฐยา สายสุจริต  
: นางสาวสุริยงค์ พู่กัน

ผู้รับแจ้ง : นางชุณหิณีชาภา ธีร์ธาดาสุขขจร /นางสิริรัตน์ เนียมเปรม




ผู้รับผิดชอบ  
กรณีผู้รับแจ้ง ติตราชการ

1. นางธัญญลักษณ์ เกตุทอง
2. นางชุณหิณีชาภา ธีร์ธาดาสุขขจร

## 4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทาWorkflow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่นการพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2567  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลโพทะเล อ.โพทะเล จ.พิจิตร วัน/เดือน/ปี : 20 มีนาคม 2567 หัวข้อ: แนวทางปฏิบัติการจัดการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : 1. คู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. คู่มือปฏิบัติงาน การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก: หมายเหตุ: .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  ( ทพญ.ธัญญาภรณ์ ใหญ่เจริญ ) ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567	ผู้อนุมัติ  ( นายพนม ปทุมสุติ ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพทะเล วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  ( นายศุภรัตน์ เพชรขาว ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567	