

# คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลท่าสองยาง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อ ยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล.....	๔
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าสองยาง.....	๔
สถานที่ตั้ง.....	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๔
วัตถุประสงค์.....	๔
ขอบเขตของการรับเรื่องร้องเรียน.....	๕
คำจำกัดความ.....	๕
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๖
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ.....	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	๘
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน.....	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....	๙
มาตรฐานงาน.....	๙
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๑๐

## คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าสองยาง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลท่าสองยาง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลท่าสองยาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลท่าสองยาง อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลท่าสองยาง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. ขอบเขต

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา ากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการ
  - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ
  - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลท่าสองยาง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๗ วัน
  - กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วัน ให้ติดต่อกลับที่โรงพยาบาลท่าสองยาง

### ๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

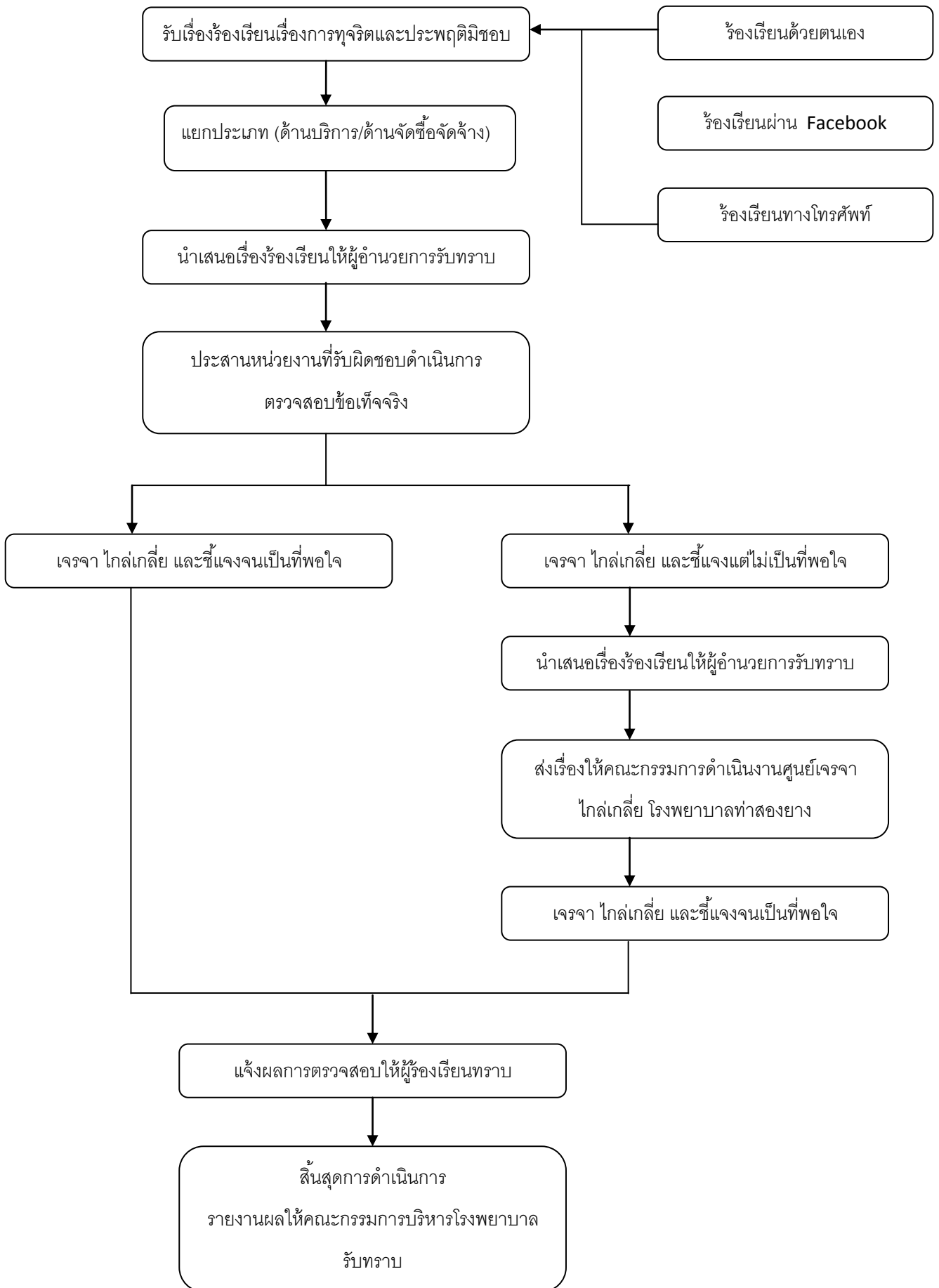
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๖: คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

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

๙. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลท่าสองยาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาลท่าสองยาง	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๘ ๙๒๕๕-๖	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน จะต้องมีการรายงานผู้อำนวยการเป็นลายลักษณ์อักษร

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลท่าสองยาง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ



#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการ ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าสองยาง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลท่าสองยาง  
โทร. ๐ ๕๕๕๘ ๙๒๖๕๕-๖  
เว็บไซต์ [www.thasongyang.com](http://www.thasongyang.com)

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าสองยาง

เลขที่ .....

๑.  ร้องเรียน  เสนอแนะ โดย .....
๒.  เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....  
 หน่วยงาน ..... โทร .....  
 บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....  
 ที่อยู่ ..... โทร .....
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ ..... เวลา ..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล่องรับเรื่องร้องเรียน
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่สำนักฯ ชื่อ - นามสกุล .....  
 หน่วยงาน .....  
 บุคคลภายนอก (โปรดระบุ) .....
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ  
 .....  
 .....
๗. สาเหตุของข้อร้องเรียน  
 .....  
 .....
๘. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน
 

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
๙. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน  
 ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว  
 ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....  
 .....  
 ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก .....  
 .....
๑๐. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ.....  
 เมื่อวันที่ .....