

# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน



โรงพยาบาลอังกอร์

โรงพยาบาลอังกอร์  
อำเภอเมืองอังกอร์ จังหวัดอังกอร์

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

### ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลอ่างทอง ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ” ( Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โรงพยาบาลอ่างทอง จึงได้ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง ให้มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ( PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง

## คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งระบบการให้บริการ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาล อ่างทอง

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลอ่างทองผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทาง ดังนี้

๑. หนังสือ/จดหมาย จ่าหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง ที่อยู่โรงพยาบาลอ่างทอง เลขที่ ๓ ถนนเทศบาล ๖ ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง รหัสไปรษณีย์ ๑๔๐๐๐
๒. เว็บไซต์ โรงพยาบาลอ่างทอง : [www.ath.in.th](http://www.ath.in.th)
๓. E-mail งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป : [Legal.ath@gmail.com](mailto:Legal.ath@gmail.com)
๔. โทรศัพท์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ : ๐๓๕-๖๑๕-๑๑๑
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๖. มาติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลอ่างทอง (งานนิติการ หรือศูนย์ประชาสัมพันธ์)

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

#### ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดการข้อร้องเรียน
- ๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

#### ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางที่	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
๑	หนังสือ/จดหมาย จ่าหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง	ทุกครั้งที่หนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ - ๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๒	เว็บไซต์ โรงพยาบาลอ่างทอง : <a href="http://www.ath.in.th">www.ath.in.th</a>	ทุกวันทำการ	
๓	E-mail งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป : <a href="mailto:Legal.ath@gmail.com">Legal.ath@gmail.com</a>	ทุกวันทำการ	
๔	โทรศัพท์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ : ๐๓๕-๖๑๕-๑๑๑	ทุกครั้งที่โทรศัพท์เข้ามา	
๕	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบเอกสารในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	
๖	มาติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลอ่างทอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	

#### ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ จดหมาย โทรสาร บัตรสนเท่ห์ จ่าหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง ให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางเว็บไซต์โรงพยาบาลอ่างทอง : [www.ath.in.th](http://www.ath.in.th) ให้งานศูนย์ ICT เสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทาง E-mail งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป : [Legal.ath@gmail.com](mailto:Legal.ath@gmail.com) ให้งานนิติการเสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน

- ๔) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางโทรศัพท์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ : ๐๓๕-๖๑๕-๑๑๑ ให้ศูนย์ประชาสัมพันธ์เสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๕) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางตู้รับฟังความคิดเห็น ให้เจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยงเสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๖) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องโดยมาติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลอ่างทอง ให้ผู้ที่รับเรื่องบันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน

#### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากงานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง พร้อมแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงเป็นลายลักษณ์อักษร
- ๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์/เป็นหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

#### การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

งานนิติการ รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลอังกอร์

โรงพยาบาลอังกอร์  
อำเภอเมืองอังกอร์ จังหวัดอังกอร์

## คำนำ

โรงพยาบาลอ่างทอง ได้มีการวางกรอบแนวทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบนั้น ยังมีหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทองให้เป็นไปตามข้อกำหนด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานของโรงพยาบาลอ่างทองให้ สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็น ประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลอ่างทอง

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลอ่างทอง ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน โรงพยาบาลอ่างทอง สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลอ่างทองจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป



## 2.วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

2.1 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2.4 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

### 3. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอ่างทอง

#### 1. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลอ่างทอง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลอ่างทอง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 2 ทาง อันได้แก่

#### 1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลอ่างทอง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

#### 2. เว็บไซต์โรงพยาบาลอ่างทอง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://www.ath.in.th/>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลอ่างทองได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานการจัดการ งานนิติการ โรงพยาบาลอ่างทอง  
หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานนิติการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลอ่างทอง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

#### 4. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</li> <li>2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</li> <li>3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</li> </ol>
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาหมิ่น เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบ หรือมีการทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</li> <li>2. ค่าตอบแทนไม่หาเวชปฏิบัติ</li> <li>3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</li> <li>4. ค่าตอบแทน อสม.</li> <li>5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</li> </ol>

4) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ รพ. อ้างทอง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ
---	---	--

## 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 5.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล  
ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ  
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

### 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

5.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่  
เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลอ้างทอง หรือบุคคลภายนอก

5.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ  
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอ้างทอง

5.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้  
ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น  
ฐานข้อมูล

### 5.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน  
แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22  
ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำ  
พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ  
โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่  
ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
อ้างทอง

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน  
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ้างทองว่า จะรับ  
ไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## 6. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

### 6.1 ขอบเขต

เริ่มจากงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของงานนิติการ โรงพยาบาลอ่างทอง 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลอ่างทอง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์โรงพยาบาลอ่างทอง

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานนิติการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง (รอบ 6 เดือน/รายปี) แล้วงานนิติการ เก็บเรื่อง

### 6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลอ่างทอง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์โรงพยาบาลอ่างทอง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริต

คอร์ปชั่น” <https://ath.in.th/>

(2) เจ้าหน้าที่งานนิติการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(3) เจ้าหน้าที่งานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(4) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาลงนาม

(5) เจ้าหน้าที่งานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(6) เจ้าหน้าที่งานนิติการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

(7) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(8) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง

- วิเคราะห์
- (9) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป
- (10) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
- (11) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดเก็บเรื่อง
- (12) ส่งรายงานความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

7. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ภายใน 1-3 วัน ทำการ	งานนิติการ
2.	ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน		
3.	คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง		
4.	ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		
5.	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ	ภายใน 1 วัน	
6.	รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7-15 วัน	
7.	สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	
8.	เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณา		
9.	เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	30 นาที	
10.	จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง (รอบ 6 เดือน/รายปี)	1-5 วัน	
11.	งานนิติการ เก็บเรื่อง	1 วัน	
12.	ส่งรายงานความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	1 สัปดาห์	

8. ระบบการติดตามและประเมินผล

- 8.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วัน
- 8.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- 8.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส