



## គົມໍອແນວທາງປົກປຶງ

ກາຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮີຍນກາຣທຸຈົກຕະແລະປະພຸດຕິມີໂອບ



ໂຮງພຢາບາລອາຈສາມາຮຖ

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้มีการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมและจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการ

มกราคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| ๑ หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                      | ๔    |
| ๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ   | ๕    |
| ๔ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์                             | ๖    |
| ๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ                      | ๗    |
| ๖ การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ   | ๗    |
| ๗ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน   | ๘    |
| ๘ การดำเนินการเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง กรณีมีข้อร้องเรียน ร้องทุก แจ้งเบาะแส | ๙    |
| ๙ การตอบกลับข้อร้องเรียน  | ๙    |
| ๑๐ การรายงานผลข้อร้องเรียน  | ๙    |
| ๑๑ กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                 | ๑๐   |

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลอาชสมารถ**

\*\*\*\*\*

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก เกิดความผาสุก และมีความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

โรงพยาบาลอาชสมารถจึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ พฤติกรรม การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีการว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๙ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบหัววันหรือภายในกำหนด เวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา ๓๗ ” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้คลุ่ว่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ และคำสั่งคณะกรรมการความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๔๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗

**๒. สถานที่ตั้ง**

โรงพยาบาลอาชสมารถ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลอาชสมารถ อำเภออาชสมารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

**๓. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพและมี ประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ รวมถึงการเสนอแนะต่างๆ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ในมี พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการบันทึกที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

#### ๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุมดังนี้ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส ของประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยงานในสังกัด เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ

#### ๕. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสดำเนินการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือนและ จราญาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพนักงานผู้ดูแล ในการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๔๘ ๔๐๗๔ – ๑๐๙

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลจ้าสามารถ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด /จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพฯ

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท็จ มาที่ โรงพยาบาลจ้าสามารถ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๔๑๖๐

๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ที่ติดตามแนกต่างๆภายใน โรงพยาบาล อาจสามารถ

๔. เว็บไซต์โรงพยาบาลอาจสามารถ <http://www.https://asmhos.moph.go.th/> หรือ  
เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข”  
<http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑  
(สายด่วน ๑๑๑)/ หน่วยงานอื่นๆ/ ព្រះមហាក្សត្រ ๙ ปม. กระทรวงสาธารณสุข

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่  
ข้าราชการพล เรือนจำ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการผิด  
ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ  
ได้กำหนดโทษ ไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตคอร์รัปชั่น  
มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
หรือหน่วยบริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอาจสามารถ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ  
แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นฯ ประกอบด้วย กลุ่มงานต่างๆ ที่  
เกี่ยวข้อง ในโรงพยาบาลอาจสามารถ และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสเข้ามาทาง  
ช่องทางต่างๆ ที่กำหนด

การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง  
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ/คำชี้แจง/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงิน  
ช่วยเหลือเบื้องต้น ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้ง  
ข้อ ที่อยู่ชัดเจน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการ ผู้  
ให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลอาจสามารถ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม  
การร้องเรียน ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชี้แจง/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/  
แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชี้แจง/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/กลุ่มงาน/งาน  
ในโรงพยาบาลอาจสามารถ

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลอาจสามารถ (กลุ่มงาน /หน่วยงาน/  
ฝ่าย)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลอาจสามารถ  
เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการใน  
ความรับผิดชอบ

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท                                  | นิยาม   | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม   |
|---|---|--|
| ๑) การบริหารจัดการ                      | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ร้อยละของทางราชการ ที่จะได้รับประกอบกัน  | ๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างพุทธิกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลายประการ<br>๓. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความต้องความชอบ และการแต่งตั้งโดยบัยไม่ชอบธรรม |
| ๒) วินัย ข้าราชการ                      | กฎระเบียบท่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ ราชการเป็นได้ด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการรายงานตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๗          | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด  |
| ๓) ค่าตอบแทน                            | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่มีเจตนาหม้อน เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการ ในช่วงเวลา nok ราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.<br>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ<br>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ<br>๔. ค่าตอบแทน อสม.<br>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง nok เวลาราชการ   |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข   | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ   |

### ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของร่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
- ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

#### ๒. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หัวงงสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลอาจสามารถ

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน “ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน การดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### ๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จระบุลักษณะพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือ องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งศิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะ กรณี

#### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอาจสามารถ

๑.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอาจสามารถ ณ กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๑.๒ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ กลุ่มงาน และฝ่ายต่างๆ (ตามบทบาท/ภารกิจของกลุ่มงาน)

๒. กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำศูนย์ฯ และ ประจำกลุ่มงาน

##### ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำศูนย์ฯ

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
- ประสานงาน และพิจารณาตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

- ลงทะเบียน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มงาน ต่างๆ ในระบบ
- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลอาชามารถ
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน รายงานโรงพยาบาล ทุก ๓ เดือน

#### ๒.๒ บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำกลุ่มงาน

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอาชามารถเพื่อลงทะเบียนในระบบ
- ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ตั้งแต่กระบวนการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตอบกลับและรายงานผล
- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน

๓. แจ้งคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอาชามารถ พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอาชามารถ

#### ๔ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๔๕ ๘๐๗๔ – ๑๐๙

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสเด็ดวัยตนเอง โรงพยาบาลอาชามารถ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กลุ่มงาน)

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตร申เท็จ มาที่ โรงพยาบาลอาชามารถ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลอาชามารถ อำเภออาชามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๖๐

๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆของกลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆของของ โรงพยาบาลอาชามารถ

๕. เว็บไซต์โรงพยาบาลอาชามารถ [http://www. https://asmhos.moph.go.th/](http://www.https://asmhos.moph.go.th/) หรือ เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข”

<http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)/ หน่วยงานอื่นๆ/ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฟ. กระทรวงสาธารณสุข

#### ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ

| ช่องทาง   | ความถี่/การตรวจสอบตามช่องทาง        | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานงานพากันแก้ไข                                 | หมายเหตุ |
|---|-------------------------------------|---|----------|
| โทรศัพท์  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์  | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ/ จุดรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| หนังสือร้องเรียน/บัตรสนับสนุนเท่านั้น   | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ | ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย ในทะเบียนของศูนย์บริหารจัดการฯ/กลุ่มงาน) | -        |
| กล่องรับฟังความคิดเห็น /กล่องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์  | ทุกวัน (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)     | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| เว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ   | ทุกวัน                              | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |

#### ๖. การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ

๑. เมื่อได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสจากทุกช่องทาง จะต้องมีการบันทึกข้อร้องเรียน ลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๒. ในการกรอกแบบฟอร์ม จะต้องณาชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมถึงเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูล การดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ตอบกลับผู้ร้องเรียน

##### ๓. กรณีดังต่อไปนี้

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ให้บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสในระบบ และประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

๓.๒ รับเรื่องร้องเรียน ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสที่กลุ่มงานให้บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสในทะเบียนกลุ่มงาน และแจ้งเรื่องให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบเพื่อลงทะเบียนในระบบ

## ๗ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

### การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

| ระดับ | ประเภท   | นิยาม   | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม   | ระยะเวลาตอบสนอง   | ผู้รับผิดชอบ  |
|-------|--|---|--|---|---|
| ๑     | ข้อคิดเห็น,<br>ข้อเสนอแนะ,<br>คำชี้แจง,<br>สอบถาม หรือ<br>ร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มากิดต่อ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/<br>ชี้แจง/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล/<br>ขอสิทธิ                          | - การเสนอแนะ<br>เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล<br><br>- การสอบถาม<br>ขอข้อมูลของโรงพยาบาล/<br>ขอสิทธิ   | ไม่เกิน ๑๐<br>วันทำการ                                    | ผู้รับผิดชอบฯ<br>ประจำกลุ่มงาน  |
| ๒     | ข้อร้องเรียน<br>ทั่วไป   | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลอาจสามารถ/เรื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  | - การร้องเรียน<br>เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br><br>- การร้องเรียน<br>เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงาน   | ไม่เกิน ๓๐<br>วันทำการ                                    | ผู้รับผิดชอบฯ<br>ประจำกลุ่มงาน/<br>หน่วยงาน<br>เจ้าของเรื่อง  |
| ๓     | ข้อร้องเรียน<br>พิเศษ  | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานรพ.อาจสามารถเพียงหน่วยงานเดียว, เรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการตรวจสอบ หรือแก้ไข ปัญหา | - การเรียกร้องให้มีการขยาย<br>ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด<br><br>- การร้องเรียน<br>เกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ,<br>การกระทำลามเมิด<br><br>- การร้องเรียน<br>ความไม่เปร่งใส่ใน<br>การจัดซื้อจัดจ้าง,<br>การพัสดุ<br><br>- การร้องเรียน<br>เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม | ไม่เกิน ๖๐<br>วันทำการ/<br>ตามเงื่อนที่กำหนดในเรื่องนั้นๆ | - ผู้รับผิดชอบฯประจำ<br>กลุ่มงาน<br>- ผู้รับผิดชอบฯ<br>ประจำศูนย์ฯ<br>รพ.อาจ<br>สามารถ<br>- หน่วยงาน<br>อื่นที่เกี่ยวข้อง |

## ๘ การดำเนินการเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง กรณีมีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

๑. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที มีกำหนดระยะเวลาในการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่มีการจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน อาจต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ อาจจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีเบื้องต้น หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงหน่วยงานในสังกัดจะต้องรายงานผลการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ให้หน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด) ทราบภายใน ๑๐ วัน (นับจากได้รับแจ้งเรื่อง) และหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์จะต้องแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับรายงานแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานในสังกัด ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๓. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ซึ่งกรณีดังกล่าว เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วจะดำเนินการไปตาม ระเบียบข้อบังคับหรือข้อกำหนดตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น

- กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย ต้องดำเนินการตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย

- กรณีเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน ต้องมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

## ๙.การตอบกลับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๑ ตอบกลับทันทีที่ได้รับเรื่อง/ภายใน ๑-๓ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

๙.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ตอบกลับภายใน ๓๐ วันทำการ

๙.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ตอบกลับภายใน ๖๐ วัน/ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้ จะต้องแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๐. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงาน จัดทำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด จัดส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ สามารถ

๑๐.๒ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯสามารถ สรุป รวบรวมวิเคราะห์ ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน

๑๐.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ สืบค้น การติดตามและประเมินผล

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๑๑. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลยื่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชบัญญัติฯ กำหนดว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๔๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขานุการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เบี้ยนที่.....  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอาจสามารถ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี  
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....  
 จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว.....  
สังกัด..... ว่ามีผิดกฎหมาย (ข้อเท็จจริงโดยสรุป).....

## จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)  
หมายเลขอร์ดพท. ....