

|                                                                                                              |                                      |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
|  <p>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</p> | <p>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</p>           |                           |
| <p>หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒</p>                                                                              | <p>วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑</p>  |                           |
| <p>เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>                                                | <p>ฉบับที่ ๑</p>                     |                           |
|                                                                                                              | <p>ปรับปรุง ครั้งที่ ๗</p>           | <p>วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘</p> |
| <p>ผู้จัดทำ : นางวรรณ นิโษะ</p>                                                                              | <p>ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา</p> |                           |

# แนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

|                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ผู้จัดทำ .....<br/>(นางวรรณ นิโษะ)<br/>ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ<br/>ชำนาญการ</p> | <p>ผู้ทบทวน .....<br/>(นางสินี นวนเบียน)<br/>ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ<br/>ชำนาญการพิเศษ<br/>หัวหน้าพยาบาล</p> | <p>ผู้อนุมัติ .....<br/>(นายมาหะมะ เมาะมูลา)<br/>ตำแหน่ง:ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ<br/>รักษาการในตำแหน่ง<br/>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|                                                        |                                        |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒                               | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑           |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑                              |
|                                                        | ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ                               | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา          |

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๔

### ๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

### ๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เบอร์โทร ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล web.choairong.com สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|                                                        |                                        |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒                               | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑           |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑                              |
|                                                        | ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ                               | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา          |

รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงพยาบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

### ๕.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๖ ช่องทางดังนี้

๑.ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐

๒.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

๓.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓-๕๔๔-๐๗๓

๔.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล

๕.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๓ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๗ จุด

๖.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

### ๖.ขั้นตอนการดำเนินการ

#### ๑.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑.เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน

๓ - ๒ วันทำการ

๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕

วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

#### ๒.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑.กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มาขึ้นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์



## โรงพยาบาลเจ้าโอร้อง

|                                                        |                                        |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒                               | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๓           |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๓                              |
|                                                        | ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : นางวรรณ นิลโซะ                              | ผู้อนุมัติ นายมาทมะ เมาะมูลา           |

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๓ - ๕๔๔๐๙๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕

วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๔.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดตู้ทุกวันทำการ เวลา ๑๔.๐๐ น.

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน

๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยการติดบอร์ด



## โรงพยาบาลจระเข้ไกรทอง

|                                                        |                                       |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒                               | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑          |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑                             |
|                                                        | ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓๑.๓. ๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : นางวรรณ นิลโษะ                              | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา         |

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจระเข้ไกรทอง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยการติดบอร์ด ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

### ๕.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านที่ประชุม อำเภอ หรือในชุมชน

๑.เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมประชุม รับเรื่อง

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใน

แบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจระเข้ไกรทอง พิจารณาสั่งการ ภายใน

๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕

วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจระเข้ไกรทอง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

### ๗.ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น A - I

ระดับ A ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน

ระดับ B เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย

ระดับ C ผู้รับบริการได้รับผลกระทบแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย

ระดับ D ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย

ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น

ระดับ F ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ

ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ

ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต

ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต

มอ-19.1.2

|                                                                                                                                       |                                |                    |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|--|
| <div><div></div><div>โรงพยาบาลเจ้าโอริ่ง</div></div> | โรงพยาบาลเจ้าโอริ่ง            |                    |  |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                                                                                              | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                    |  |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                                                           | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่            |  |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                                                                                               | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค. ๒๕๖๘ |  |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                                                                                              | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                    |  |

# คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ

|                                                                                              |                                                                                 |                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ผู้จัดทำ : <u>กรรณิ</u><br/>(นางวรรณ นิลไชย)<br/>ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ<br/>ชำนาญการ</p> | <p>ผู้ทบทวน : <u>ส.อ</u><br/>(นางสินี นวนเบียน)<br/>ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล</p> | <p>ผู้อนุมัติ : <u>มาหะมะ</u><br/>(นายมาหะมะ เมาะมูลา)<br/>ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือเลขาธิการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|                                                             |                                |                   |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๓                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

### หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๕๓(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดย รวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา ๕๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุ่ล่งไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง ให้ความสำคัญ ในการรับฟังเสียงสะท้อน ขอร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ เนื่องจากปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ สะท้อนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|                                                             |                                |                   |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑. เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### คำนิยาม

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

"การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน" หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

"หน่วยงาน" หมายถึง โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการหรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเจาะไอร้อง



## โรงพยาบาลจ้อร้อง

|                                                             |                              |                   |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๓                    | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕           | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาทมะ เมะมูลา |                   |

### ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท          | นิยาม                                                                                                                                                                                                           | เรื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การบริหารจัดการ | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมการต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน | ๓.การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้าง มีพฤติกรรมในทางไม่โปร่งใสหลายประการและหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต<br>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ |
| วินัยข้าราชการ  | กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ                                                 | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## โรงพยาบาลจ้อร้อง

|                                                             |                               |                   |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕  |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                     | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕            | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาทมะ เมาะมูลา |                   |

### ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ต่อ)

| ประเภท                               | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                                                     | เรื่อง                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                         |
| การเบิกจ่ายค่าตอบแทน                 | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการ จ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือการทุจริต | ๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส.<br>๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ<br>๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา<br>๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่นอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงบอเวลาราชการ ฯลฯ |
| ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                       | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ                                                                                                                                                             |



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|                                                             |                               |                    |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕  |                    |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๓                     | หน้าที่            |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕            | วันที่ ๒ ต.ค. ๒๕๖๔ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาทมะ เมาฆมูลา |                    |

| ประเภท                                  | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                       | เรื่อง                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน | การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมแต่กลับเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจกรรมหรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ | เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่นซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนร่วม |

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

#### ๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้

ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล