

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า  
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย



“บริการดูญาติมิตร ทุกชีวิตปลอดภัย”

**กระบวนการจัดการการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า**

**๑. คำจำกัดความ**

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า “เว็บบอร์ด” [www.wpp-hospital.com](http://www.wpp-hospital.com)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลเวียงป่าเป้าได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัดโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรม เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่หาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร์	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

### ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

### ๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้าว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

### ๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของงานโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จำนวน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลแพร์ โดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล เวียงป่าเป้า พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้เลขานุการฯ ประธาน นิติกร สสจ. เชียงราย (กรณีรุนแรง) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงาน ผลให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้าพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า เก็บข้อมูลใน สมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอ ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแพร่ ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

(๒) ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) ผู้รับผิดชอบคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

และประพฤติชอบ

(๔) สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้าพิจารณาลงนาม

(๕) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อ

ร้องเรียน

(๖) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)



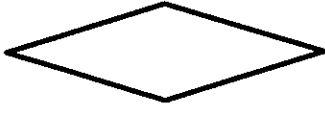

(๑๑) จัดเก็บเรื่อง

### ๓.๒ ฝั่งกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนทั่วไป

กรอบแนวทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องทั่วไป และระยะเวลา  
รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒ นาที	หัวหน้างาน
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	นางสาว อัปสรฯ
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ	๓๐ นาที	นายอาจหาญ ฯ
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		ผู้อำนวยการ ฯ
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ  (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	นางสาว อัปสรฯ และ นางสาว รัตติยาฯ
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	นางสาว รัตติยาฯ
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	นางสาว รัตติยาฯ
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯพิจารณา	๑ วัน	นางสาว รัตติยาฯ
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	นางสาว อัปสรฯ
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ (รายเดือน/หกเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	นางสาว อัปสรฯ
๑๑.	(๑๑) จัดเก็บเรื่อง	๑ วัน	นางสาว อัปสรฯ

## ๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

## 5. ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ระยะเวลาการ ตอบสนอง
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความ ความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๖๕๓ ๑๕๑๒	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านระบบ ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 15 วัน
ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 15 วัน

## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความ

เดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์ มายังโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....