



## คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มงานบริหาร  
โรงพยาบาลปลวกแดง

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาลปลวกแดง โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลปลวกแดงให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มงานบริหาร  
โรงพยาบาลปลวกแดง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๘
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	๙
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐

# คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลปลวกแดง

.....

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์ปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่และบุคลากรโรงพยาบาลปลวกแดง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

## ๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน โรงพยาบาลปลวกแดง และจัดการไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเหล่านั้นจากผู้ร้องเรียน

## ๓. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลปลวกแดง มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good overnance)

## ๔. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่และบุคลากรโรงพยาบาลปลวกแดง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลปลวกแดง

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์ปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลปลวกแดง หรือส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่/บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของโรงพยาบาลปลวกแดง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลปลวกแดง

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ และที่อยู่ชัดเจน

#### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการโรงพยาบาลปลวกแดง
- ๒) ทางไปรษณีย์ จัดส่งถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลปลวกแดง ๒๗๒ หมู่ ๑ โรงพยาบาลปลวกแดง ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จ.ระยอง ๒๑๑๔๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๓๖๕ ๐๔๑๓
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลปลวกแดง
- ๕) เว็บไซต์ <http://www.pluakdaenghospital.moph.go.th/>

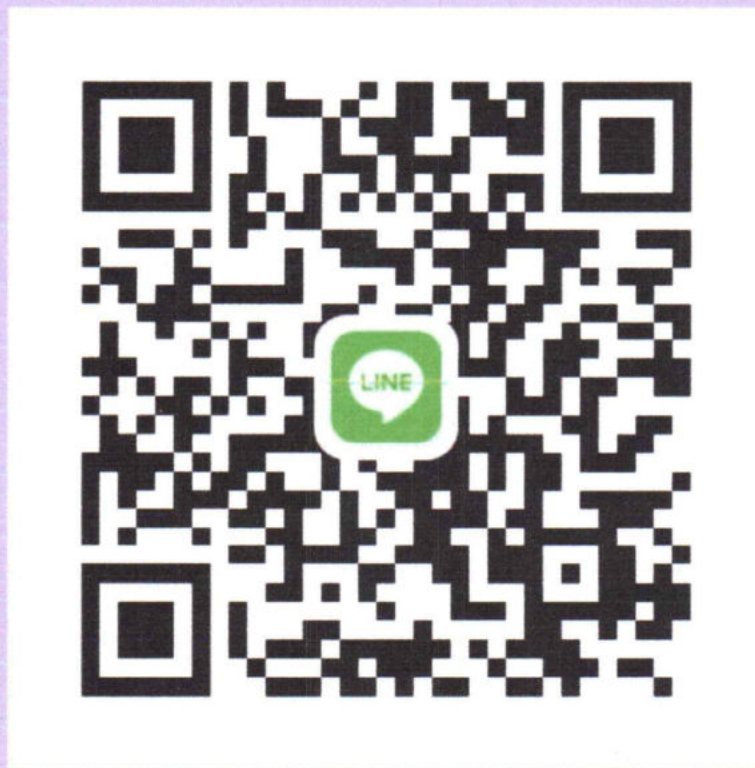
#### ๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่ส่งเข้ามายังโรงพยาบาลปลวกแดงจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

# ศูนย์ร้องเรียน ชั้นชม

ช่องทางแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน



(สแกนคิวอาร์โค้ด)

หรือโทร

**061-3899583**



ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรี  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ONE STOP CRISIS CENTER (OSCC)

ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรี  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
คุณชลล







พันธมิตร  
สนับสนุนโดย  
บริษัท ชูชุกี ดีไซน์ (ประเทศไทย) จำกัด

โรงพยาบาลพลวกแดง



# ศูนย์ร้องเรียน ชั้นชม

ช่องทางแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน



(สแกนคิวอาร์โค้ด)

หรือโทร

**061-3899583**

ตัวรับและหน่วย จากโรงพยาบาลพลวกแดง

เป็น บวก !!!

รพ.

จันทร์ประสิทธิ์ คณะ

WELCOME CARD

โรงพยาบาลปลวกแดง  
ศูนย์ร้องเรียนชื่นชม

โรงพยาบาลปลวกแดง  
ศูนย์ร้องเรียนชื่นชม

กรรณิกาสำหรับ  
แสดงความคิดเห็น  
เรื่องร้องเรียน ชื่นชม

เจ้าหน้าที่ขอเก็บเรื่องร้องเรียน  
ทุกวันจันทร์แรกของเดือน

โรงพยาบาลปลวกแดง  
ศูนย์ร้องเรียนชื่นชม

ขอมายเหตุ

- 1 ข้อความและข้อมูลส่วนตัวทั้งหมดจะถูกปิดเป็นความลับ
- 2 ชื่อ - นามสกุลผู้ร้องเรียนใช้เพื่อการยืนยันตัวตนและใช้สำหรับติดตามสถานะของการร้องเรียนเท่านั้น
- 3 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง ที่เกิดขึ้นจริง ไม่ใช่การร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้งหรือทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหายโดยขาดพยานหลักฐาน

เจ้าหน้าที่ขอเก็บเรื่องร้องเรียน  
ทุกวันจันทร์แรกของเดือน

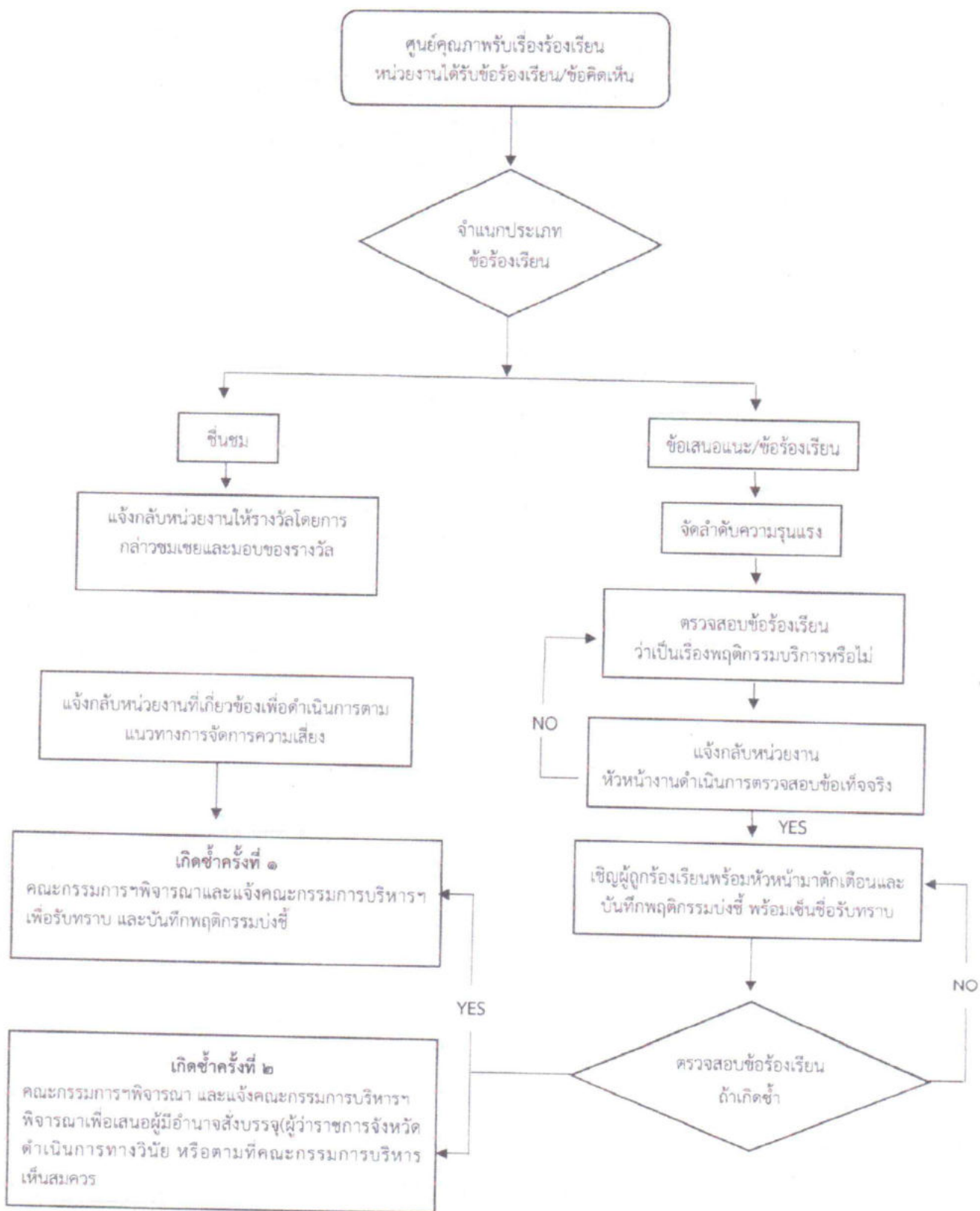
ช่องทางแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน



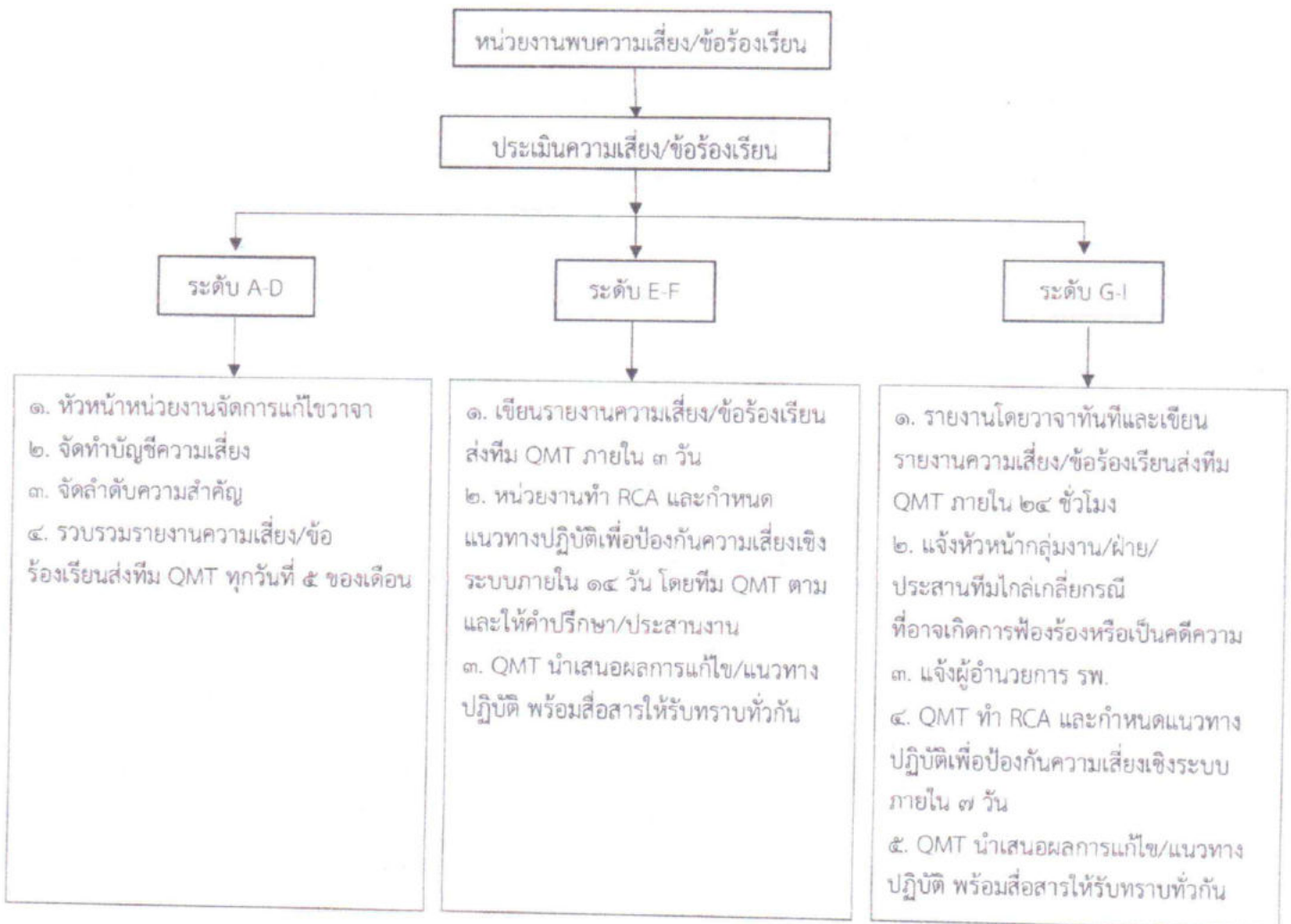
(สแกนคิวอาร์โค้ด)

เบอร์โทร  
061-3999583

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน



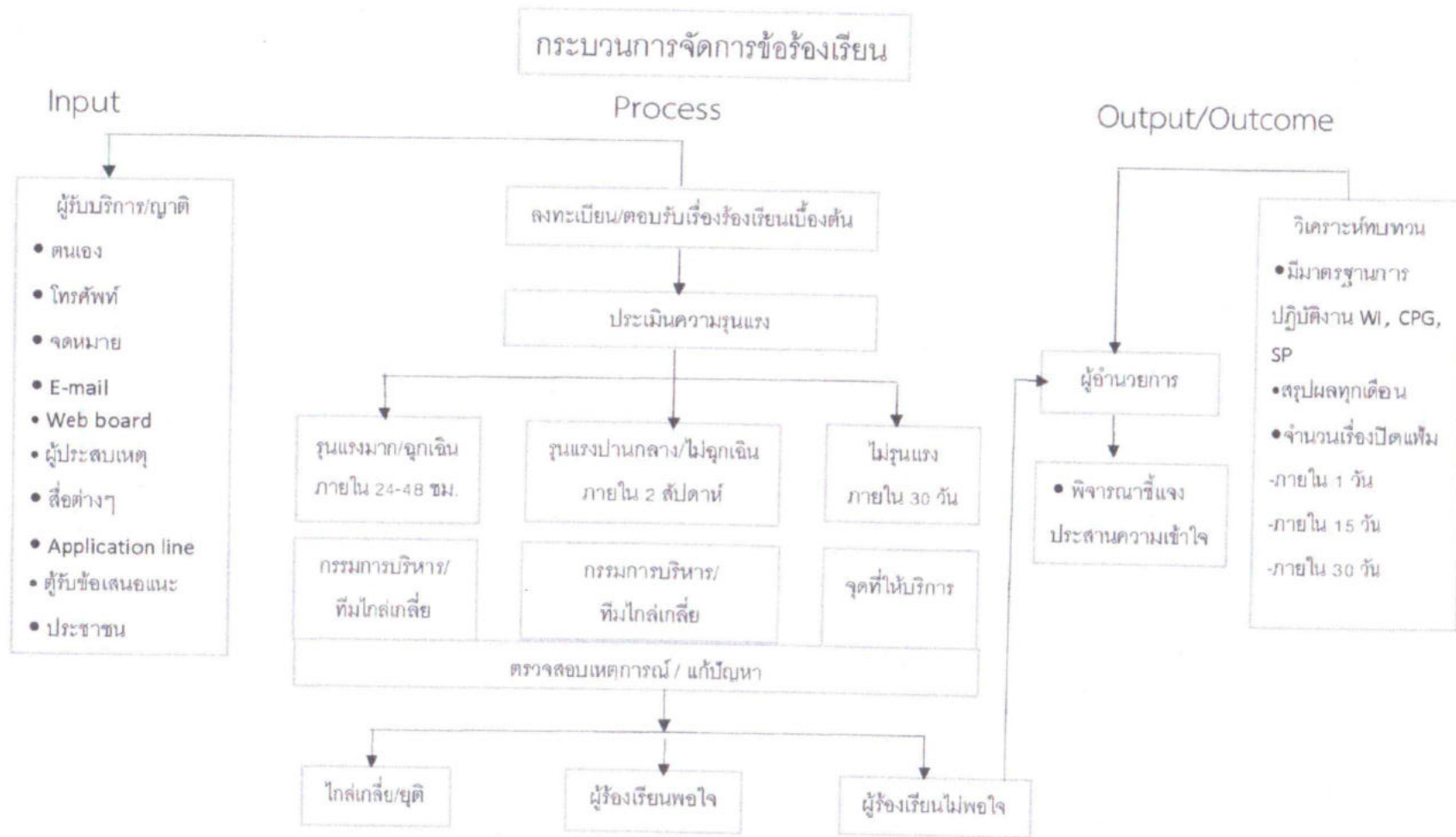
## แนวทางการจัดการความเสี่ยง/ข้อร้องเรียน



### คณะกรรมการใกล้เคียง

- |                             |                              |
|-----------------------------|------------------------------|
| ๑. นพ.ชินวัฒน์ ชัยนวล       | นายแพทย์ ชำนาญการ            |
| ๒. ทพญ.วรัฏฐา มาลานนท์      | ทันตแพทย์ ชำนาญการพิเศษ      |
| ๓. นางกุสุมาลย์ บริสุทธิ์   | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ       |
| ๔. นายภาณุวัฒน์ จิงศรีพิชญ์ | นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ |
| ๕. นางชลลัดดา บุญสุข        | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ       |
| ๖. นางหนึ่งฤทัย อุดารักษ์   | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ       |
| ๗. นางศิริราณี คมสัน        | พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ       |

- ข้อร้องเรียน** - ไม่รุนแรง (ระดับ A-D) มีผลกระทบต่อผู้ป่วยเล็กน้อย/ความไม่พึงพอใจของบุคคล
- ปานกลาง (ระดับ E-F) เสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่
  - รุนแรง (ระดับ G-I) เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย/เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง/เสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล



**ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง :** 1. ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงาน 2. ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่

**ข้อร้องเรียนรุนแรงปานกลาง/ไม่ฉุกเฉิน :** 1. ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานต้องอาศัยอำนาจของผู้ผู้อำนวยการ หรือที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร 2. เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน 3. ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่

**ข้อร้องเรียนรุนแรงมาก/ฉุกเฉิน :** 1. ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่ยื่นนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล 2. อาจนำไปสู่การสูญเสียชื่อเสียงหรือฟ้องร้อง 3. ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลปลวกแดง</p> <p>วัน/เดือน/ปี: ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p> <p>หัวข้อ: คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>รายละเอียดข้อมูล: (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>Link ภายนอก: ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ: -</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>(ลงชื่อ) นายรุ่งโรจน์ บุญรัตน์ประพันธ์</p> <p>(นายรุ่งโรจน์ บุญรัตน์ประพันธ์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป</p> <p>วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>(ลงชื่อ) นางปัญจพร ฤทธินนท์</p> <p>(นางปัญจพร ฤทธินนท์) ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> <p>วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>(ลงชื่อ) นายชนะชัย พ่วงพัก</p> <p>(นายชนะชัย พ่วงพัก) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	