



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลศิริราช จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมและชุมชนมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน สิบห้าวัน หรือภายในที่กำหนดไว้มาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและ สาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น”

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ประกอบด้วย รายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอน ตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติ มิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับคู่มือ ฯ ฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุก ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

## สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑-๒
ขอบเขตของคู่มือ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
เวลาทำการ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
คำนิยาม	๓-๕
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๗
การติดตามประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน	๗
บทที่ ๓ แผนผังและขั้นตอนการดำเนินการงานเรื่องร้องเรียน	๘
บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๙-๑๐

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยบริการภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จึงได้กำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินงานได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมและชุมชนมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมที่เรียกว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)” ประกอบทั้งกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และส่วนภูมิภาคแยกจากกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จึงเล็งเห็นความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และรักษาวินัย มีสำนึกในหน้าที่ของตน

#### วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

#### ขอบเขตของคู่มือ

เพื่อใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่การรับและ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

#### สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ ๘๑ หมู่ ๑๐ ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒

#### เวลาทำการ

เปิดให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาและความต้องการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และได้แจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ หรือกระทำความผิดทางวินัย

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไข/เป็นที่ยุติ-ตลอดจนพิจารณาพัฒนากระบวนการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตหรือประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ได้รับ หรือ อาจได้รับความเสียหาย หรือผลกระทบ จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสาร สนทนาระหว่างผู้ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม หรืออื่น ๆ

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา และ/หรือข้อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบได้ว่าเป็นการกล่าวหาว่าผู้ใดกระทำความผิดตามที่กล่าวหาอย่างไร

ช่องทางร้องเรียน หมายถึง ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้บริหาร เว็บไซต์ของหน่วยงาน Facebookของหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน จดหมาย รวมทั้งช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนอง หรือการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามความในมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

## ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ) อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๓ และจุดประชาสัมพันธ์ อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๑

- ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ) อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๓ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ ๘๒ หมู่ ๑๐ ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ โทรศัพท์สายตรงตลอด ๒๔ ชั่วโมง และ ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ ต่อ ๑๐๗๒ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ

- สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ ต่อ ๑๐๘๘, ๐๙๐ - ๒๒๘ - ๙๙๓๕

- ทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๑๗๓

- กล้องรับความคิดเห็นตามจุดบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล มีทั้งหมดจำนวน ๑๘ จุด โดยมีการเปิดกล้องรับความคิดเห็น ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๑๔.๐๐ น.

- ทาง Facebook โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

- ทาง Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

- เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๕๙๐ - ๒๘๗๖ - ๗

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE ๑๕๖๗

- ผ่านสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

- ผ่านช่องทางอื่นๆ

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑). การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การ พิจารณาความดีความชอบ และการ แต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และ กำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีเจตนาหมิ่นเพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอก เวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ
๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การ กระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ



## ๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎหมายระเบียบ วินัย ทจจริต ประพฤติมิชอบ เรื่องทั่วไป และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ)	
ศูนย์ประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชน ในระบบหลักประกันสุขภาพ
งานประชาสัมพันธ์	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)	

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ใ้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๖. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

๖.๑ กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุ ชื่อ - สกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ที่ชัดเจน จะดำเนินการรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ.

๖.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุตัวตน จะดำเนินการรายงานผลทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

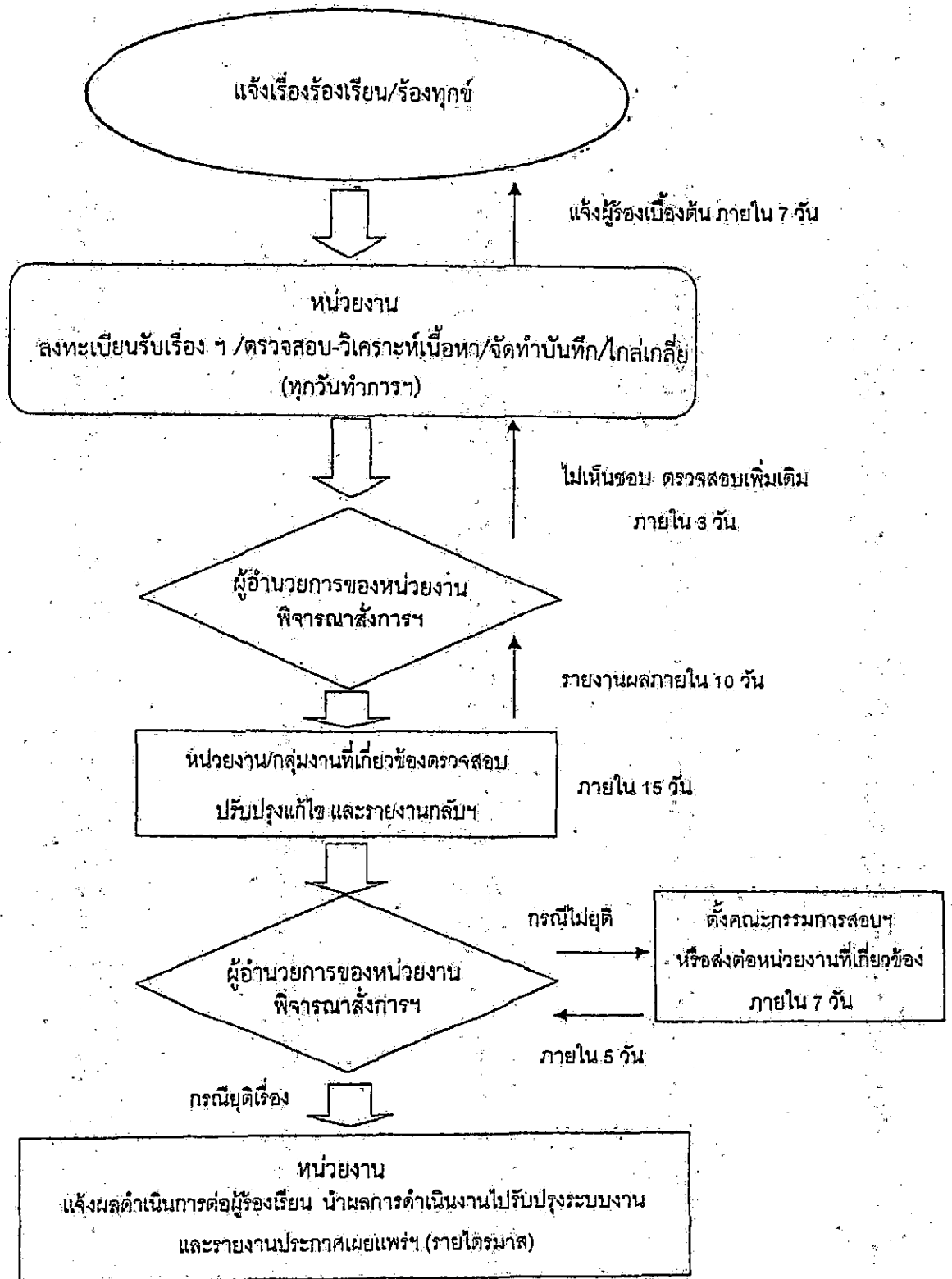
**๗. การติดตามประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน**

๗.๑ กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ กำหนดให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการและตอบกลับผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันทำการ

๗.๒ การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนพร้อมวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ทราบทุกเดือน

บทที่ ๓

แผนผังและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : กรณียุติภายในหน่วยงานไม่ได้ ให้แจ้งเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

### บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
ขอนแก่น ตลอดจนคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติต่างๆ ใช้แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง  
ตลอดจนระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือ  
ปฏิบัติงานฯ ซึ่งหากมีกระบวนการดำเนินงานใดที่อาจมีการปฏิบัติไม่ถูกต้อง ครบถ้วน หรือได้มาตรฐาน  
ที่กำหนด ดังนั้นการดำเนินงานต่างๆจะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 41 ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้  
สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖  
มาตรา 38

3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

5. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

6. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2546

7. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545

8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

11. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณี  
ลูกจ้างประจำ)

12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

13. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)

14. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณี  
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

15. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

16. สิทธิผู้ป่วย 10 ประการ อันได้แก่

- 1) ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- 2) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
- 3) ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจ ชัดเจน จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถ ตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอม ให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
- 4) ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิจะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
- 5) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
- 6) ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้
- 7) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- 8) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
- 9) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียน เมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น
- 10) บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
และหน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
ตามประกาศโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : บริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : วันที่ 22 เดือน มกราคม พ.ศ. 2567

หัวข้อ : MOIT 9 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

1. คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ.pdf
2. คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่.pdf
3. ช่องทางรับฟังความคิดเห็น.pdf

Link ภายนอก : [http://203.157.144.198/web/depboard/?page=main\\_read&post\\_id=4068](http://203.157.144.198/web/depboard/?page=main_read&post_id=4068)

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ศิริวัฒนา บุตรธนู

( ศิริวัฒนา บุตรธนู )

ตำแหน่ง นิติกร-  
แผนก/งาน บริหารทั่วไป

22 ม.ค. 2567

ผู้อนุมัติรับรอง

ประกิต คำพิชิต

( ประกิต คำพิชิต )

ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มภารกิจ อำนวยการ

22 ม.ค. 2567

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สุวิทย์ ศุภวิโรจน์เลิศ

( สุวิทย์ ศุภวิโรจน์เลิศ )

ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

22 ม.ค. 2567