



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี โทร. ๐๔๒๒๔ ๓๓๖๖ ต่อ ๓๖๑๒

ที่ อต.๐๐๓๓.๑๐๑/๕๕๑

วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง ขอรายงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอุดรธานี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

## ๑. ต้นเรื่อง

ด้วยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข ได้แจ้งให้โรงพยาบาลอุดรธานี ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) ITA ในรอบที่ ๑ (๖ เดือน) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

## ๒. ข้อเท็จจริง

งานกฎหมาย จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ขึ้น เพื่อเข้ารับการประเมินตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT๙ ผ่านแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ด้วยการวาง URL ในระบบ MITAS (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) ทුกรอบการประเมิน

## ๓. ข้อเสนอ

งานกฎหมาย จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๓.๑ ลงนามในคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๓.๒ ขออนุมัติให้เผยแพร่คู่มือผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

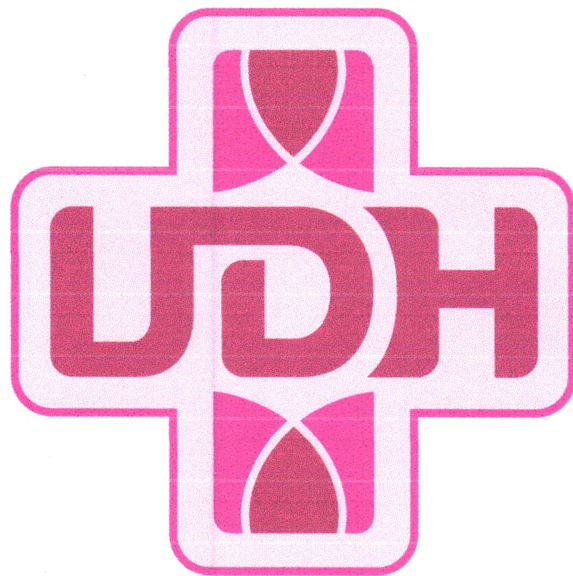
1500 นอ.ทว.๐๐.  
- 1500 นอ.ทว.๐๐.  
[Signature]

(นายมนตรี ดวงจันทร์ทอง)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

[Signature]  
(นายวุฒิเดช นิราสคำ)  
นิติกรชำนาญการ  
หัวหน้างานกฎหมาย

[Signature]  
(นางศรีสุดา ทรงธรรมวัฒน์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลอุดรธานี


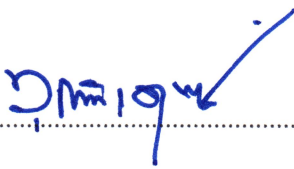




โรงพยาบาลอุดรธานี  
Udon Thani Hospital



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอุดรธานี

|              |   |
|--------------|---|
| ผู้รับผิดชอบ |    |
| ตำแหน่ง      | (นางสาวกฤษณา ภูจิตร)<br>นิติกร  |
| ผู้รับรอง    |   |
| ตำแหน่ง      | (นายวุฒิเดช นิราสคำ)<br>นิติกรชำนาญการ  |
| ผู้เห็นชอบ   |  |
| ตำแหน่ง      | (นายมนตรี ดวงจันทร์ทอง)<br>รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร                                 |
| ผู้อนุมัติ   |  |
| ตำแหน่ง      | (นางศรีสุดา ทรงธรรมวัฒน์)<br>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี                           |

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

สถานะเอกสารควบคุม

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์ให้การดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบ ร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลอุดรธานีให้ดียิ่งขึ้น

งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี ขอขอบพระคุณคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลอุดรธานี

สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| วัตถุประสงค์ขอบเขต และคำจำกัดความ_____   | ๑    |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส_____  | ๓    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ_____                                | ๔    |
| ขั้นตอนการดำเนินการ_____   | ๕    |
| ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ_____                               | ๖    |
| การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี_____   | ๗    |
| การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน_____   | ๘    |
| การประสานหน่วยงานรับข้อร้องเรียน_____  | ๙    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้หน่วยรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี<br>ประจำปี ๒๕๖๘_____ | ๑๐   |
| ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี_____                           | ๑๐   |
| แนวโน้มการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี_____  | ๑๑   |
| บรรณานุกรม_____  | ๑๒   |

## คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอุดรธานี

\*\*\*\*\*

### ๑. วัตถุประสงค์ขอบเขต และคำจำกัดความ

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แยกจากการจัดการข้อเรียนทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อยู่ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินการของโรงพยาบาลอุดรธานี

#### ๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของงานกฎหมายโรงพยาบาลอุดรธานีและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

#### ๑.๓ คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานโดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลอุดรธานี รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นร้องเรียนต่อได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลอุดรธานีโดยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ หรืออาจเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมาแต่ยังมีการดำเนินการต่อในปีงบประมาณ ๒๕๖๘

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง ๒ ช่องทางได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลอุดรธานีโดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี
๒. สื่อโซเชียลมีเดียเว็บไซต์ งานร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอุดรธานี

<https://udh.moph.go.th/udh/index.php/home/>

[https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSdezJvdFOEFDuGAYsfHnkrC๓๙SWSIDemuc๘wqocMU๓๓\\_HtTbw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSdezJvdFOEFDuGAYsfHnkrC๓๙SWSIDemuc๘wqocMU๓๓_HtTbw/viewform)

**การร้องเรียนการทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุขความผิดกระทำทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบที่กำหนดไว้ว่าเป็นความผิด ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน/เบาะแสต่อโรงพยาบาลอุดรธานีได้ต่อ

**หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานกฎหมายโรงพยาบาลอุดรธานี

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานกฎหมายโรงพยาบาลอุดรธานีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัดโรงพยาบาลอุดรธานี

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดเก็บเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการรับได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท                               | นิยาม   | ตัวอย่างรูปธรรม   |
|--------------------------------------|---|---|
| ๑) การบริหารจัดการ                   | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาพต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการผลประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน  | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ชอบหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อพัสดุกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ<br>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแต่งตั้ง ตำแหน่งพิจารณา ความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม |
| ๒) วินัยข้าราชการ                    | กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ กำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ  |
| ๓) ค่าตอบแทน                         | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต                                   | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.<br>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ<br>๓. ค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ<br>๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ  |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายหน่วยงาน ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้อง รพ.อุดรธานี  | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ  |

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจน ว่า มีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้แจงเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดเจน เพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างความเสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลอุดรธานีหรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องแจ้งเบาะแสร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/เบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อกล่าวหา หรือเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรือศาลพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้ารับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่ข้อร้องเรียนระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วย นอกเหนือหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานีว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เนื่องจากงานกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของงานกฎหมายโรงพยาบาลอุดรธานีลงทะเบียนรับในเรื่องสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียนคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นข้อเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี พิจารณาสั่งการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานกฎหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานีพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณีมีชื่อที่อยู่/หน่วยงานชัดเจนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รัยรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี เก็บข้อมูลร้องเรียนเพื่อประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ ทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานีรายเดือน/รายปี แล้วงานกฎหมายเก็บเรื่อง

#### ๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลอุดรธานี

- หนังสือร้องเรียน(ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์(ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน)

- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

อุดรธานี ศูนย์ปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

- สื่อโซเชียลมีเดียเว็บไซต์ งานร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอุดรธานี

<https://udh.moph.go.th/udh/index.php/home/>

[https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSdezJvdFOEFDuGAYsfH๓krC๓๙SWSlDemuc๘wqocMU๓๓\\_HtTbw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSdezJvdFOEFDuGAYsfH๓krC๓๙SWSlDemuc๘wqocMU๓๓_HtTbw/viewform)

(๒) งานกฎหมายลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) งานกฎหมายคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) งานกฎหมายสรุปความเห็นข้อเสนอหรือตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานีพิจารณาลงนาม

(๕) งานกฎหมายส่งเรื่องให้หน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) งานกฎหมายแจ้งผู้ร้องกรณีมีชื่อที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน



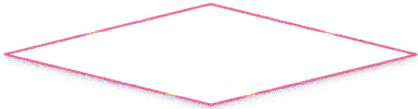

(๗) งานกฎหมายรายงานและติดตามความก้าวหน้าและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานีทราบ

(๘) งานกฎหมายเก็บข้อมูลเพื่อการสรุปผลวิเคราะห์รายงานสรุปเสนอผู้บริหาร และจัดเก็บเรื่อง

### ๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ลำดับ | กรอบงาน   | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|----------|--------------|
| ๑     | ๑. งานกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน<br>ทุจริตประพฤติมิชอบ  | ๑๐ นาที  | งานกฎหมาย    |
| ๒     | ๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน  | ๕ นาที   | งานกฎหมาย    |
| ๓     | ๓. วิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี  | ๓๐ นาที  | งานกฎหมาย    |
| ๔     | ๔. ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ  |          | งานกฎหมาย    |
| ๕     | ๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>ดำเนินการตามข้อสั่งการ<br>๕.๒ แจ้งผู้ร้อง<br>(กรณีมีชื่อที่อยู่) | ๓๐ นาที  | งานกฎหมาย    |
| ๖     | ๖.๑ รับรายงานผลจากหน่วยงาน<br>ที่เกี่ยวข้อง<br>๖.๒ ติดตามความก้าวหน้าของ<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๗-๑๕ วัน | งานกฎหมาย    |
| ๗     | ๗. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง   | ๑ วัน    | งานกฎหมาย    |
| ๘     | ๘. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานีพิจารณา  | ๑ วัน    | งานกฎหมาย    |
| ๙     | ๙. เก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อสรุปวิเคราะห์แก้ไข   | ๓๐ นาที  | งานกฎหมาย    |
| ๑๐    | ๑๐. จัดทำรายงานสรุปผลวิเคราะห์ เสนอต่อผู้อำนวยการ รายไตรมาส                                       | ๑-๓ วัน  | งานกฎหมาย    |
| ๑๑    | ๑๑. งานกฎหมาย<br>ยุติเรื่อง เก็บเรื่อง  | ๑ วัน    | งานกฎหมาย    |

## สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์   | คำอธิบาย  |
|---|---|
|    | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                           |
|    | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                     |
|    | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น<br>การอนุมัติเป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน              |

## ๑. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุดรธานี

## ๑.๑ พิจารณาจากระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความยาก-ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลโรงพยาบาลอุดรธานี
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องเรียนขนาดใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวเสนอต่อผู้บังคับบัญชา
- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นเรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลอุดรธานี

## ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณี ข้อร้องเรียนระดับ ๑ และประสานหน่วยงานภายนอกกรณี ข้อร้องเรียนระดับ ๔

### เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ รักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน กระบวนไต่พันที่ ยกเว้นว่าผู้ว่าร้องจะทำหนังสือเข้ามายังโรงพยาบาลอุดรธานี ในกระบวนการนี้อาจใช้ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้อง แต่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการเป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลอุดรธานี ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ โรงพยาบาลอุดรธานี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนโดยตรง โดยการทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานต่อไปโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

## ๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนระดับ ๒

### เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๒ เป็นข้อร้องเรียนขนาดเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นโทรแจ้งให้หน่วยงานทราบ ก่อนทำหนังสือบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลา ๑ วันทำการ

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือบันทึกข้อความภายใน ให้พิจารณาตามความเหมาะสม และให้ดำเนินการตามความเหมาะสมในการแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมกับสำเนาเอกสารให้กับศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

## ๗. การประสานหน่วยงานรับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

### เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไขปรับปรุงได้ภายใน หน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีสำนักปลัดกระทรวง สาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลา บันทึกข้อความส่งต่อไปยัง หน่วยงานรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานีภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้อง ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงาน ของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมา แล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง แต่ประการใด อีกทั้ง สัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคา แพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับ บันทึกข้อความจากหน่วยงานรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ โรงพยาบาลอุดรธานี ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยัง ผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้ง สำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้หน่วยงานรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี ทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

## ๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

### เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ปรับปรุงดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้า ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ๒จากเจ้าหน้าที่ฯ ของหน่วยงานรับ เรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณา รับข้อร้อง เมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อย และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน แล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อ ร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับ ข้อร้องเรียน (ระดับ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาดำเนิน/ปรับปรุงแก้ไข ข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความ เหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้ม ข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ ในแต่ละเดือน เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงาน การจัดการข้อร้องเรียน

## ๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้หน่วยรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี ประจำปี ๒๕๖๘

### เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปร้องเรียนโดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลอุดรธานีเพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนงานของหน่วยกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์ม รายงานสรุปร้องเรียนกรมหากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติกร กลุ่มงาน บริหารทั่วไป ๕ ทุกวันที่ของเดือน

### ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี

| ประเภทเรื่องร้องเรียน              | รับไว้ | แล้วเสร็จ | ร้อยละ | กำลังดำเนินการ | ร้อยละ |
|------------------------------------|--------|-----------|--------|----------------|--------|
| พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ   | ๓      | ๓         | ๑๐๐    | ๐              | ๐      |
| พฤติกรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน | ๐      | ๐         | ๐      | ๐              | ๐      |
| รวม                                |        |           |        |                |        |

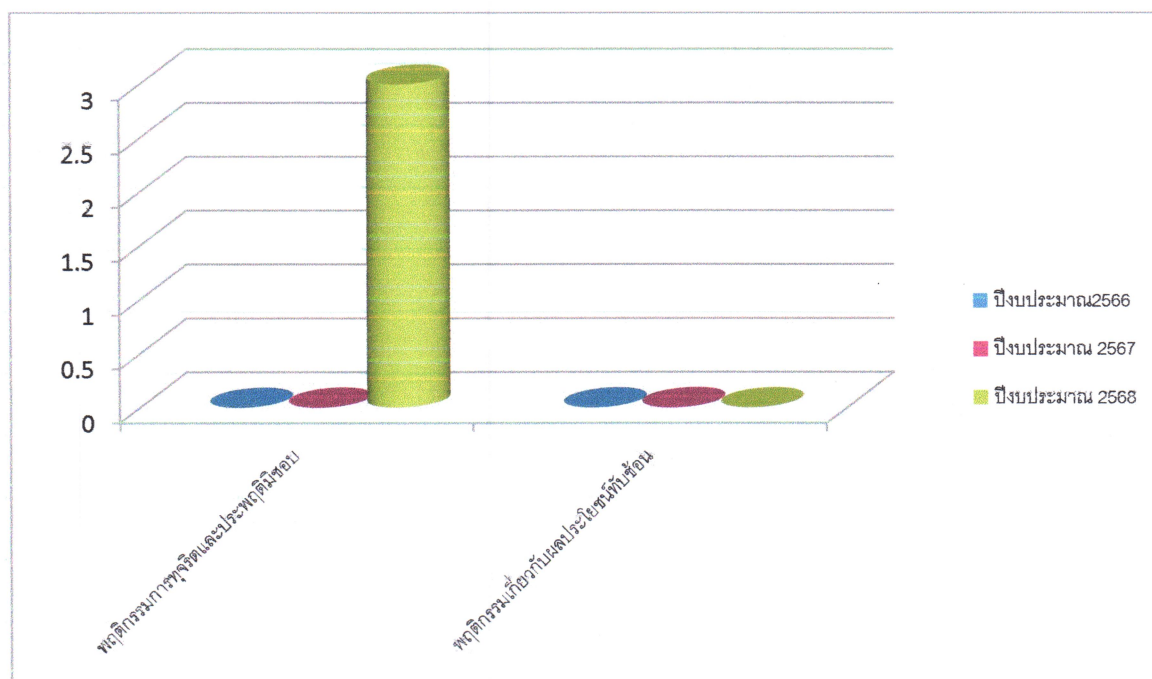
แหล่งข้อมูล : งานกฎหมาย ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๓ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐ % เกี่ยวกับพฤติกรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน ๐ เรื่อง รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๓ เรื่อง

หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานีได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา สื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรววิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการ แก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวก ในภาครัฐ ให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในโรงพยาบาลอุดรธานีได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการ ปฏิบัติภารกิจในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

### แนวโน้มการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี



จากสถิติเรื่องร้องเรียน 3 ปีย้อนหลัง จะพบว่า แนวโน้มของเรื่องร้องเรียนจะลดลงทุกปี โดยใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ได้มีการดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขข้อร้องเรียน โดยจัดให้มีระบบการติดตามงาน โดยคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อติดตามการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ทุกรายก็ทำตาม เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน และควบคุมความรุนแรง ของข้อร้องเรียน นั้น จะประสบความสำเร็จได้ ก็ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในหน่วยงานทุก ระดับเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติตามภารกิจของโรงพยาบาลอุดรธานีต่อไป

**บรรณานุกรม**

โรงพยาบาลแพร่ " กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." "[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.phraehospital.go.th/webinternal/ha\\_center/images/page/file/๑๘๗๐๓๑๘๗๑๕๕๑BO๓๔๓๑](http://www.phraehospital.go.th/webinternal/ha_center/images/page/file/๑๘๗๐๓๑๘๗๑๕๕๑BO๓๔๓๑). DOCX (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) SP-MOPH-M๐๐๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ. (ระบบออนไลน์

แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).

**STRONG**

- Sufficient
- Transparent
- Realize
- Onward
- Knowledge
- Generosity

**องค์กรพอเพียงต้านทุจริต**

**Strongest Coach ภายใต้อันธสัณญา**

**สาธารณสุข ซื่อสัตย์**

**โปร่งใส ตื่นรู้ สู้ทุจริต จัดพอเพียง**

กระทรวงสาธารณสุข  
กรมการแพทย์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน งานกฎหมาย

วัน/เดือน/ปี - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

หัวข้อ ) คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอุดรธานี

เรื่อง เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลอุดรธานี

Linkภายนอก ไม่มี

หมายเหตุ.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

กฤษณา ภูจิตร์

(นางสาวกฤษณา ภูจิตร์)

ตำแหน่งนิติกร

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

ศรีสุดา ทรงธรรมวัฒน์

(นางศรีสุดา ทรงธรรมวัฒน์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สุลักขณา เรืองสีวะกุล

(นางสาวสุลักขณา เรืองสีวะกุล)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙