



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนทุจริต

โรงพยาบาลศรีธัญญา

การจัดการข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียน



## คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกจริตฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกจริตของศูนย์ราชการใสสะอาด โรงพยาบาลศรีธัญญา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการศูนย์ราชการใสสะอาด

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สารบัญ



เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ภาคผนวก	
คำสั่ง/ประกาศ	๖



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับการดำเนินงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ถือเป็นกิจกรรมที่สร้างเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการร่วมป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ดังนั้น ศูนย์ราชการใสสะอาด จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตของโรงพยาบาลศรีธัญญา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้มาตรฐานเดียวและเป็นปัจจุบัน

### 2. วัตถุประสงค์การจัดทำแนวปฏิบัติ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีธัญญา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบถึงแนวทาง/ กระบวนการ/ระเบียบการ/ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงาน มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ขอบเขต

#### หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีธัญญา

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร



๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนทุจริต ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น  
การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทุจริต ศูนย์ราชการใสสะอาด ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้  
เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้ง เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

**เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน** ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ช่องทางการร้องเรียนทุจริต

๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่บริเวณดังต่อไปนี้

อาคารนายแพทย์หลวงวิเชียรแพทยาคม โรงพยาบาลศรีธัญญา

- ชั้น ๑ หน้าห้องกลุ่มงานพัสดุ
- ชั้น ๒ หน้าห้องกลุ่มงานบริหารทั่วไป
- ชั้น ๓ หน้าห้องกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

ตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีธัญญา

- ชั้น ๑ หน้าเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หน้าห้องกลุ่มงานเภสัชกรรมและ  
หน้าห้องกลุ่มงานเวชระเบียน

๒. จดหมายร้องเรียน ส่งที่ศูนย์ราชการใสสะอาด กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลศรีธัญญา

เลขที่ ๔๗ หมู่ ๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓. website : <http://www.srithanya.go.th>

๔. E-Mail : [srithanya@srithanya.go.th](mailto:srithanya@srithanya.go.th)

๕. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๒๘ ๗๘๒๘-๓๐

โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๕๒๗ ๗๘๒๗



## บทที่ 2

# ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนทุจริต

### คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือ ประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนทุจริต หมายถึง ศูนย์ราชการใสสะอาด โรงพยาบาลศรีธัญญา

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ราชการใสสะอาด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line /หนังสือ/จดหมาย

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือ มีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่



การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

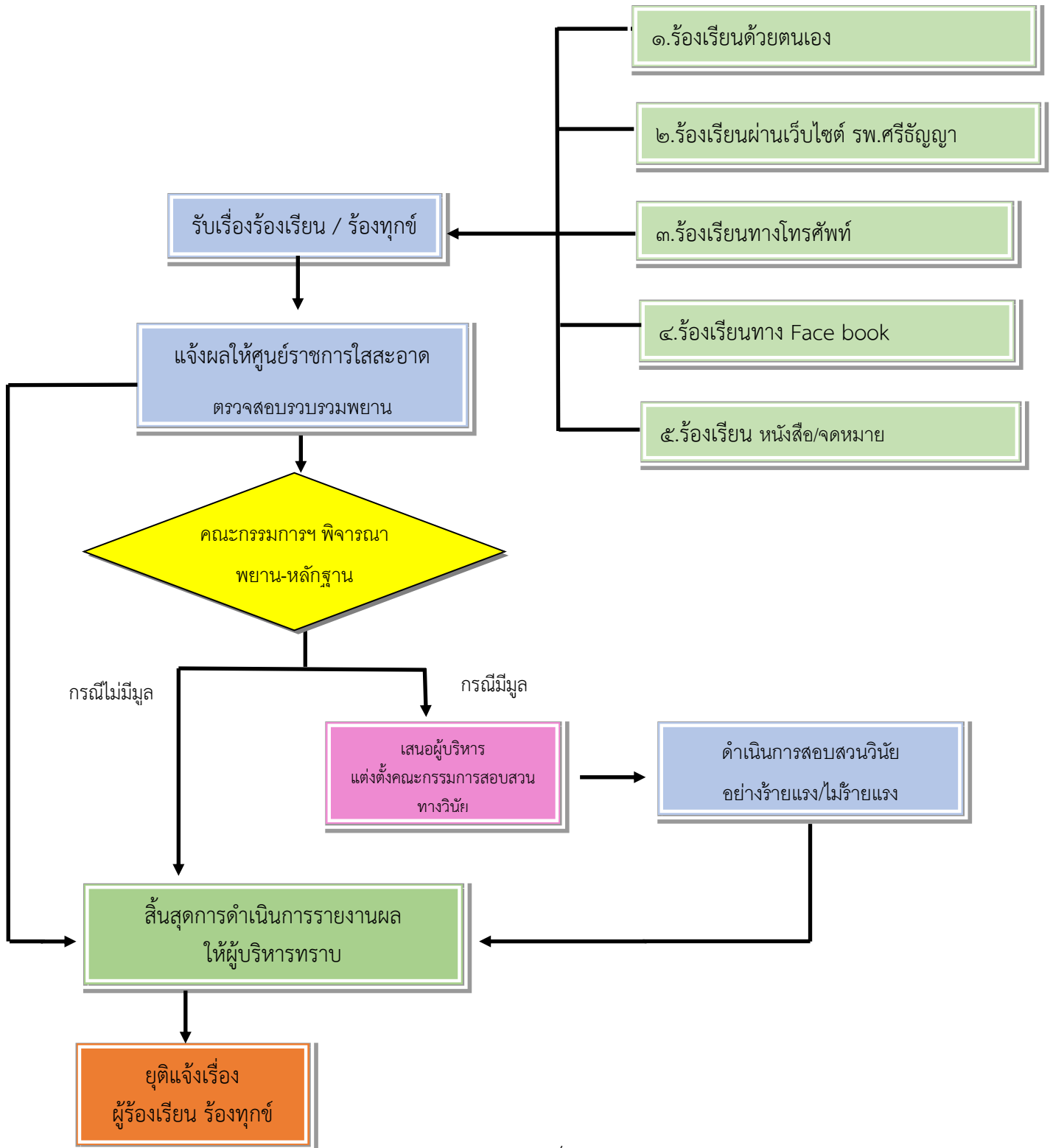
ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

คอร์รัปชัน หมายถึง ความผิดที่ระบุไว้ในประมวลกฎหมายอาญา อันได้แก่ ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ความผิดที่เกี่ยวกับความยุติธรรมและความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ซึ่งกล่าวง่ายๆ คือ การกระทำเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรชอบได้ด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น

- การเบียดบังทรัพย์สินของทางราชการเป็นของตนหรือเป็นของผู้อื่นโดยทุจริต
- การใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ
- การบอกว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์แก่เจ้าพนักงาน

### บทที่ 3

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์







## บทที่ 4

# ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนทุจริต

๑. จัดตั้งศูนย์ราชการใสสะอาด/จุดรับข้อร้องเรียน/ช่องทางรับข้อร้องเรียน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทุจริตจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลานำเสนอ/ประสานข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ราชการใสสะอาด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลศรีธัญญา	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๔๒๘ ๗๘๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	



ภาคผนวก

(สำเนา)



คำสั่งโรงพยาบาลศรีธัญญา  
ที่ ๕๕ /๒๕๖๓

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ราชการโสตชะอาด และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ราชการโสตชะอาด โรงพยาบาลศรีธัญญา

ตามอนุสนธิคำสั่งโรงพยาบาลศรีธัญญา ที่ ๕๗๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่องจัดตั้งศูนย์ราชการโสตชะอาด และแต่งตั้งกรรมการคณะกรรมการศูนย์ราชการโสตชะอาด โรงพยาบาลศรีธัญญา นั้น

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ราชการโสตชะอาด โรงพยาบาลศรีธัญญา ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติราชการยิ่งขึ้น

ฉะนั้น จึงขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าวข้างต้น และแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการโสตชะอาด โรงพยาบาลศรีธัญญา ดังรายชื่อต่อไปนี้

๓. นายศิริศักดิ์	ชิตติลภกรวัฒน์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีธัญญา	ที่ปรึกษา
๒. นายจุมพล	คัตตชโสภาส	รองผู้อำนวยการภารกิจบริการจิตเวชและสุขภาพจิต	ที่ปรึกษา
๓. นายคมสันต์	ชิตเชื้อ	รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจอำนาจการ	ประธานกรรมการ
๔. นางสาวสมศรี	กิตติพงศ์พิศาล	นักจิตวิทยาคลินิกเชี่ยวชาญ	กรรมการ
๕. นางศุภกนิษฐ์	พลไพรินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๖. นางสาวรณณา	ณิชารัตน์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางสาวจอมสุรางค์	ไพธิสัณฑ์	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๘. นายอภิชาติ	จริยาวิลาส	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวสุรีย์	บุญเฉย	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๐. นางธิดารัตน์	คดีการ	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นายสุรพจน์	วงศ์ธง	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวจุฑามาส	ถนอมพงษ์ชาติ	นักโภชนาการชำนาญการ	กรรมการ
๑๑๓. นางสาวสิริลักษณ์	สุขเฟื่องแสง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๔. นางพิมพ์ลักษณ์	ประสพพร	เจ้าหน้าที่งานพัสดุชำนาญงาน	กรรมการ
๑๕. นางฐิติภา	หมื่นนาค	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ และเลขานุการ
๑๖. สิบตำรวจโทกิจจา	ปิณฑะดิษฐ์	เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๑๗. นางสาวจริยาภรณ์	เกตุแก้ว	นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ



๓๘. นางศรียงนิจ วัฒนา นักรัพยากรบุคคล กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. ประสานงานกับกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมในกรมสุขภาพจิต
๒. จัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓
๓. รายงานผลการดำเนินงาน
๔. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายสิริศักดิ์ ฮิตติชลรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีธัญญา

.....ร่าง  
 .....พิมพ์  
 .....ตรวจ  
 .....ลง