



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานควบคุมภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีรัตนะ โทร. ๐ ๔๕๖๗ ๗๐๑๔

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๒๖๖

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตแจ้งเวียนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีรัตนะ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

### เรื่องเดิม

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลุก/ปลุก จิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งโรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข ดังกล่าว นั้น

### ข้อพิจารณา

งานควบคุมภายใน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้ดำเนินการ จัดทำคู่มือ  
 - คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
 - คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีรัตนะ เพื่อให้ผู้ที่พบเห็นหรือทราบเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ มีช่องทางในการดำเนินการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวางแนวทางการจัดการที่ชัดเจนให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา อนุญาตให้เผยแพร่คู่มือดังกล่าว บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ต่อไป

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

งานควบคุมภายใน

ทราบ / อนุญาต

(นายพงศนารถ หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลศรีรัตนะ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ

### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการการเมืองที่ตี พ.ศ. 2546 ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### 2. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลศรีรัตนะ เป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรมและเพื่อดำเนินกรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบ การบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไข

### 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### 4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลศรีรัตนะ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักประกันความยุติธรรมใน

### 5. การดำเนินการ

#### คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากกรดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชนหมู่บ้าน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็นการ ชมเชยการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์

6. ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
2. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้นการดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

7. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

| ลำดับ | ประเภท  | เวลาในการดำเนินการ                                       |
|-------|---|--|
| 1     | ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อ ขอเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถาม ข้อมูล/ขอข้อมูล  | ไม่เกิน 3 วันทำการ                                       |
| 2     | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้โดย โรงพยาบาลศรีรัตนะ    | ไม่เกิน 20 วันทำการ                                      |
| 3     | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดย โรงพยาบาลศรีรัตนะ | ไม่เกิน 30 วันทำการ หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้นๆ |

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง และ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2. จัดทำจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบ                  | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน                       |
|--|--------------------------------------|---|
| ติดต่อด้วยตนเอง                                | ทุกครั้งที่ผู้มาติดต่อ               | ภายใน 1 วัน   |
| โทรศัพท์                                       | ทุกครั้งที่มิโทรศัพท์เข้ามา          | ภายใน 1 วัน   |
| หนังสือ หรือโทรสาร                             | ทุกครั้งที่มิหนังสือหรือโทรสารเข้ามา | ภายใน 1 วัน นับจากวันทำงานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ                  |
| Internet                                       | ทุกวันทำการ                          | กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน |
| เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ | ทุกครั้งที่มิหนังสือเข้ามา           | ภายใน 1 วัน นับจากวันทำงานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ                  |

**10. การบันทึกข้อร้องเรียน**

1. แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลศิริราช
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

**11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ**  
กรณีเป็นกาขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานครอบครัวเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

**12 การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานเกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

**13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กรต่อไป

**14.มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

**15.แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลศิริราช  
แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา 41)

**16. จัดทำโดย**

- คณะกรรมการใกล้เคียงและจัดการข้อร้องเรียน และคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลศิริราช
- หมายเลขโทรศัพท์ 045677014
- หมายเลขโทรสาร 045677140
- เว็บไซต์ <http://www.sirattanahospital.go.th>
- Face book โรงพยาบาลศิริราช

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลศรีรัตนะ พิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสนการต่อต้านการทุจริต  
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลศรีรัตนะ พิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต  
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีรัตนะ  
ตามประกาศโรงพยาบาลศรีรัตนะ  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖  
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีรัตนะ

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : งานควบคุมภายใน โรงพยาบาลศรีรัตนะ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ  
วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕  
หัวข้อ : คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ และเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ และเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี ๒๕๖๖

Link ภายนอก <https://www.Srirattanahosp.go.th>

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นางสาวจินตนา เทียนทอง  
เจ้าพนักงานธุรการ  
วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข  
นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ  
ผู้รับผิดชอบ งานตรวจสอบภายใน  
วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นางพันธุธา สายทอง  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ  
วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕