



# คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕ ๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑/๒) บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการ พิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ บัญญัติ ไว้ว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้ บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วน ราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทาง ระบบเครือข่ายสารสนเทศมิ ให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการ เรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่อง ทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงาน สรุปลผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน งานนิติการ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการ จัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่ สนใจเป็นอย่างมาก หากมี ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำ ยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการ พัฒนางานต่อไป และขอพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
ส่วนที่ ๒ การจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. คำนิยาม	๒
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียนเบาะแส	๓
๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๔. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๗
๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๘
ภาคผนวก	

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนด แนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม เป็นหน่วยงานภาครัฐ มีการให้บริการด้านสุขภาพแก่สังคมด้วย บริการคุณภาพตามมาตรฐาน และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวดเร็ว รอบคอบ มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะ และการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมี ช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อน การปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน ทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน เลย์ต้องทนต ระเบียบ หลักเกณฑ์กา เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติ

๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแ

## การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. คำนิยาม

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับ การทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายัง หน่วยงาน

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ รายงานผลการ ดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือ การแจ้งผลการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือ เรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ ส่วน เสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ของ รัฐ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็น ที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**หน่วยงาน** หมายถึง โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่ง ปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา และข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ ความขัดแย้งบานปลาย

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการ แพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

**เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศสัมพันธภาพที่ดีต่อกันคู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการและหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓.การบริหารบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓.การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน

	ราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการไปในทาง มิชอบหรือมีการ ทุจริต	หน่วยบริการช่วงนอกเวลาราชการ
<b>๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ</b>	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่าง ใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข	การปฏิบัติงานใดส่อไปในทางทุจริต ประพฤตินิมิชอบ
<b>๕.การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ ทับซ้อน</b>	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆตาม อำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่ กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรมหรือ การดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับ ตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้ อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิด ความเสียหายแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคล อื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วน บุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

### ๓. ข้อตกลง การรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

#### ๑. ใช้อ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑. วัน เดือน ปี

๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๓. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล

๓. การใช้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาล นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม โดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น จะยุติเรื่องทันที

๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๓. เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดจึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๔. เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕. เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๘. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง ทั้งหมด และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

๒. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็น ความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่ งานยุทธศาสตร์

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ๑๓๕ ม.๓ บ้านโคกขำระะ ต.นาเกษม อ.ทุ่งศรีอุดม อ.อุบลราชธานี ๓๔๑๖๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๕-๓๐๗๐๓๒-๓๓

๓. กล้องรับความคิดเห็นจุดต่างๆภายในโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
งานนิติกร กลุ่มบริหารงานทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ วินัย ทุจริต
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
ศูนย์สนทนาวิธี	เจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน



๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

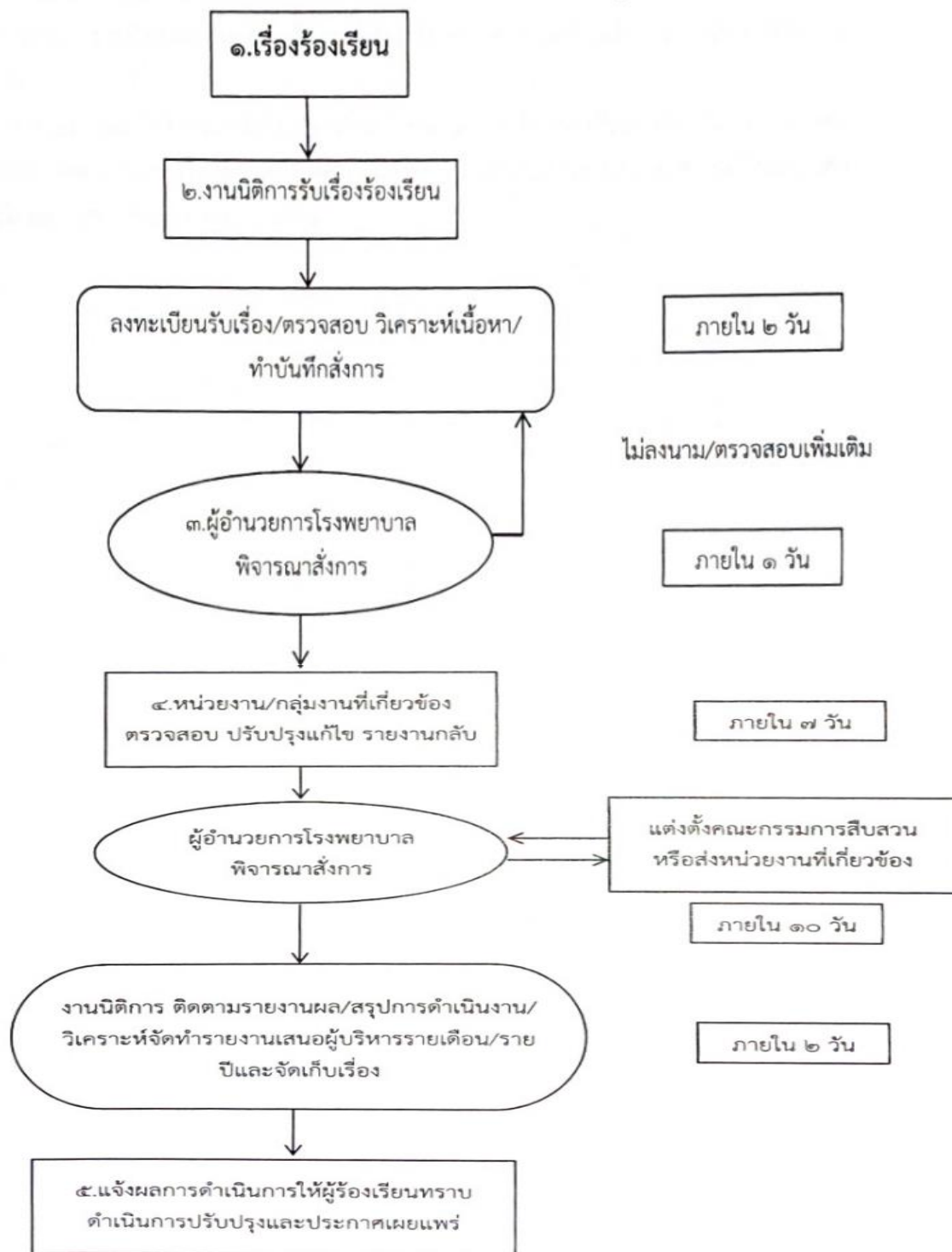
๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดมดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

แจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้น



ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ งานยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ข้าพเจ้า.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทร.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหา เรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นข้อความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

๑.....จำนวน .....ชุด

๒.....จำนวน .....ชุด

๓.....จำนวน .....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ งานยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ข้าพเจ้า.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทร.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นข้อความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑.๒๖/



โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม  
ต.นาเกษม อ.ทุ่งศรีอุดม  
จ.อุบลราชธานี ๓๕๑๖๐

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านงานรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม  
โดยทาง (๓) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม  
ลงวันที่..... และโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ว่า ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ได้พิจารณา  
เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม และได้มอบหมาย เป็นหน่วย  
ตรวจสอบและดำเนินการ ให้

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม และได้จัดส่งเรื่อง ซึ่งเป็น  
หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ให้ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอ  
ทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม จึงขอให้  
ท่าน ำเนินการตามขั้นตอน กฎหมาย. และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มงานยุทธศาสตร์

โทร ๐-๔๕๓๐-๗๐๓๓

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑.๒๖/



โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม  
ต.นาเกษม อ.ทุ่งศรีอุดม  
จ.อุบลราชธานี ๓๔๑๖๐

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑.๒๖/.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สิ่งที่แนบมาด้วย

ตามที่โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่าน  
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้แจ้งผลการ ดำเนินการจากส่วน  
ราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏ

ข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้

แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มงานยุทธศาสตร์

โทร ๐-๔๕๓๐-๗๐๓๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน :...โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.....

วัน/เดือน/ปี :.....๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ .....

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุต่อ  
สาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. แบบฟอร์มการขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก:.....

หมายเหตุ:.....ไม่มี.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวชยามล ไกรนุ่นสิงห์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่...๒๗.....เดือน...ธันวาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๕...

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

วันที่...๒๗.....เดือน...ธันวาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๕...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายจิริกิตย์ โทตระไวศยะ)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ



วันที่...๒๗.....เดือน...ธันวาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๕...