

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลคลองใหญ่  
ตามประกาศโรงพยาบาลคลองใหญ่  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลคลองใหญ่

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลคลองใหญ่</b>	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ MOIT๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน เพื่อให้เป็นไปตามคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (integrity and Transparency Assessment:ITA ) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT๙: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนโรงพยาบาลคลองใหญ่ จึงขออนุญาตเผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ปี๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลคลองใหญ่</p> <p>Link ภายนอก : <a href="https://www.klongyaihospital.net">https://www.klongyaihospital.net</a> หมายเหตุ : เว็บไซต์ของ โรงพยาบาลคลองใหญ่</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล สมรักษ์ วิจิตรสมบัติ (นางสาวสมรักษ์ วิจิตรสมบัติ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง สรารุณี บุญฤทธิ์ (นายสรารุณี บุญฤทธิ์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองใหญ่ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ กมัยเทพ สุขสะอาด (นายกมัยเทพ สุขสะอาด) ตำแหน่ง พนักงานบริการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘</p>	



คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลคลองใหญ่

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโรงพยาบาลคลองใหญ่ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลัก ธรรมภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลคลองใหญ่ ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
โรงพยาบาลคลองใหญ่

### ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลคลองใหญ่ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการ รับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลคลองใหญ่ ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ หน่วยงาน โดยการ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลคลองใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลักใน การดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลคลองใหญ่ ให้เป็นระบบราชการ ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและ ความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลคลองใหญ่

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบาย เร่งด่วนที่ ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และ เอกชน ร่วมกัน ในการเป็นผู้ตรวจสอบตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

### ๓. สถานที่ตั้ง โรงพยาบาลคลองใหญ่

เลขที่ ๑ ม.๙ ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัด ตราด ๒๓๑๑๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลคลองใหญ่ อย่างรวดเร็ว

๔.๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาล คลองใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลคลองใหญ่ มี ขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วน ราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดตราด “การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่อง ร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลคลองใหญ่ ผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อกับตัวตนเองที่ โรงพยาบาลคลองใหญ่, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๓๕๖๑/ Face Book : โรงพยาบาล คลองใหญ่ เป็นต้น “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลคลองใหญ่ “ข้อ ร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล คลองใหญ่ เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น พบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัด จ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลคลอง ใหญ่, ทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๕๑๓๕๖๑ , ทาง Face Book : โรงพยาบาลคลองใหญ่, และการ ร้องเรียนโดยตรง ต่อ

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก /วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวน / สอบสวน หาข้อเท็จจริง ๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือ ร้องเรียน ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้ ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

#### **๙. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

#### **๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ ร้องเรียน ทราบต่อไป

#### **๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อ ร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป


#### **๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

#### **๑๓. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลคลองใหญ่ ๑ หมู่ ๙ ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลคลองใหญ่  
ตามประกาศโรงพยาบาลคลองใหญ่  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลคลองใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลคลองใหญ่	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ MOIT๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน เพื่อให้เป็นไปตามคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (integrity and Transparency Assessment:ITA ) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT๙: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติกา จัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนโรงพยาบาลคลองใหญ่ จึงขออนุญาตเผยแพร่แนวปฏิบัติกา จัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลคลองใหญ่</p> <p>Link ภายนอก : <a href="https://www.klongyaihospital.net">https://www.klongyaihospital.net</a> หมายเหตุ : เว็บไซต์ของ โรงพยาบาลคลองใหญ่</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางสาวสมรภัช วิจิตรสมบัติ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายสรวุฒิ บุญฤทธิ์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองใหญ่ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>กษัตริย์เทพ</p> <p>(นายกษัตริย์เทพ สุขสะอาด) ตำแหน่ง พนักงานบริการ วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘</p>	