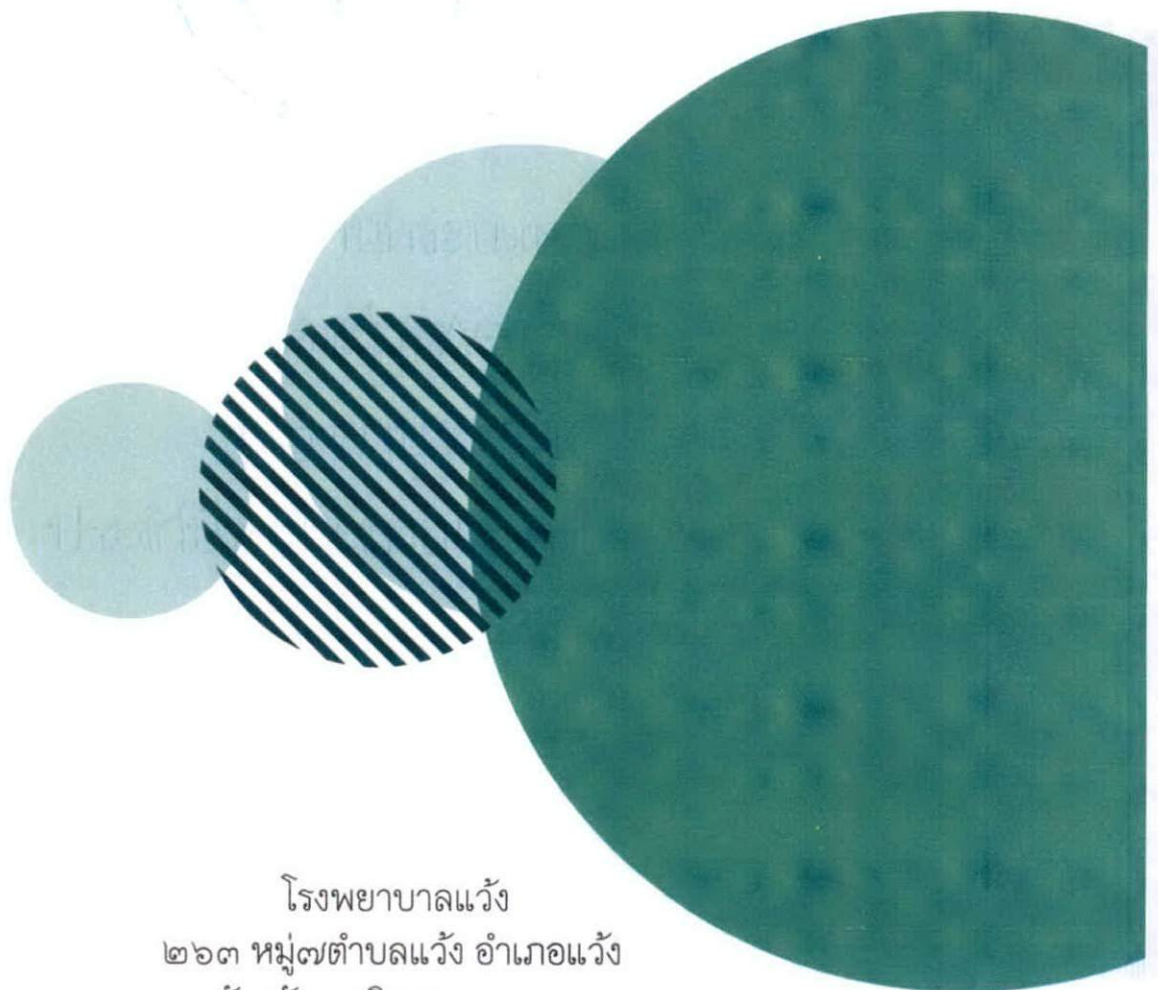




คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลเวียง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



โรงพยาบาลเวียง  
๒๖๓ หมู่๗ตำบลเวียง อำเภอเวียง  
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐  
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๕ ๙๔๔๑ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๖๕ ๙๑๕๖



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส  
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลแวง

ผู้รับผิดชอบ \_\_\_\_\_ *นางพรณทิพา สุขเพชร*

(นางพรณทิพา สุขเพชร)

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้เห็นชอบ \_\_\_\_\_ *นางกมลรัตน์ เหมมูล*

(นางกมลรัตน์ เหมมูล)

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติโดย \_\_\_\_\_ *นายวันเตาเพ็ก แวดือราแม*

(นายวันเตาเพ็ก แวดือราแม)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุคีริน รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง

## คำนำ

โรงพยาบาลแวง มีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงประสานติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

โรงพยาบาล จึงทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้บุคลากรรับผิดชอบในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลแวง

## สารบัญ

| บทที่                                                                                 | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                                                  | ก    |
| สารบัญ                                                                                | ข    |
| ๑     บทนำ                                                                            |      |
| หลักการและเหตุผล                                                                      | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                          | ๓    |
| ๒     ระบบบริหารจัดการ                                                                |      |
| ๒.๑ สถานที่ตั้ง                                                                       | ๔    |
| ๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                            | ๔    |
| ๒.๓ ผู้รับบริการ                                                                      | ๔    |
| ๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน                                                             | ๔    |
| ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต                                         | ๕    |
| การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ                                         |      |
| ๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง                                        | ๖    |
| ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                                               |      |
| ๒.๗ คำจำกัดความ                                                                       | ๖    |
| ๓     ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                            |      |
| ๓.๑ แผนผังกระบวนการงาน                                                                |      |
| ๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจ่ายเงินช่วยเหลือ ม.๔๑               | ๙    |
| ๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์                  | ๑๑   |
| ๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน                                                                   | ๑๓   |
| ๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์                                                   | ๑๓   |
| ๔     กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                           |      |
| ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                             | ๑๔   |
| ๕     ภาคผนวก                                                                         |      |
| ๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow                                               | ๑๕   |
| ๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ | ๑๕   |
| รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแวง                                             |      |
| ๕.๒ แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแวง                                        | ๑๖   |

## บทที่ ๑

## บทนำ

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเวียงจันทน์มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเชื่อมโยงสู่แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ รวมถึงประสาน ติดตาม อย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการที่กำหนด ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบทันทีและให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรีและดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตราชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นั้น ออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิมหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่มีการลงโทษ

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ที่ให้ข้อมูลเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังสนองตอบต่อประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ ด้านปราบปราม (๑) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครองและมาตรการทางกฎหมายต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่ถูกกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าประพฤติมิชอบหรือกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

๒. การกวดขันวินัยให้มีประสิทธิภาพผลทางปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ รวดเร็ว กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึกทางการเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว

๒.๒ เต็ดขาด หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันทีภายในเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน

๒.๓ เป็นธรรม หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และเป็นข้อมูลหรือดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะทราบ

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- ๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

## บทที่ ๒

## ระบบบริหารจัดการ

## ๒.๑. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแวง ๒๖๓ หมู่ ๗ ตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๙๓๖๕ ๘๔๔๑ ต่อ ๑๑๒

หมายเลขโทรสาร ๐ ๙๓๖๕ ๙๑๕๖

## ๒.๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแวง ๒๖๓ หมู่ ๗ ตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐

๒.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแวง ๒๖๓ หมู่ ๗ ตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐

๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๙๓๖๕ ๘๔๔๑ ต่อ ๑๑๒

## ๒.๓. ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น
๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค
๓. องค์กรภาคเอกชน

## ๒.๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- ๑.๑ วัน เดือน ปี
- ๑.๒ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี )
- ๑.๕ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย
- ๑.๖ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน(บัตรสนเท่ห์) แต่มีเอกสารหลักฐานชัดเจนสามารถดำเนินการได้จะรับไว้พิจารณาโดยส่งให้ผู้ที่มิอำนาจหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- ๑.๗ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน(บัตรสนเท่ห์) ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง
- ๑.๘ กรณีบัตรสนเท่ห์จะเป็นกรณีใดให้ส่งเรื่องไปยังกลุ่มกฎหมายเพื่อตรวจสอบเบื้องต้นว่ามีการกระทำผิดจริงหรือไม่ถ้ามีมูลกลุ่มกฎหมาย จะนำเสนอผู้บริหารมอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ๒.๕ เรื่องร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.)

เป็นต้นนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บริหารว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อ-นามสกุลผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
๓. กรณี ผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

## ๒.๗ คำจำกัดความ

### ส่วนราชการ

หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

### ผู้บริหาร

หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรภาคเอกชน

### ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลแวง กำหนด

## หน่วยรับเรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแวง

## เรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

## เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต

หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่นหรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

## การดำเนินการ

หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุปเช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน และรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

## การตอบสนอง

หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามมาตรา ๓๘และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ลงวันที่ ๑๘มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

**บัตรสนเท่ห์**

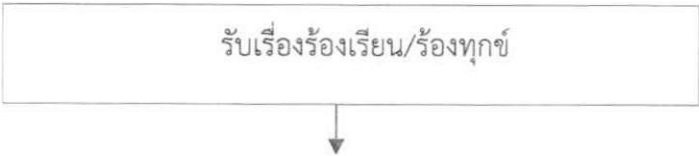
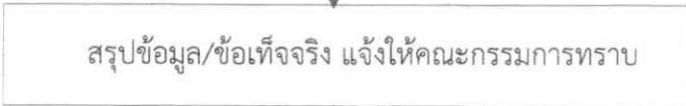
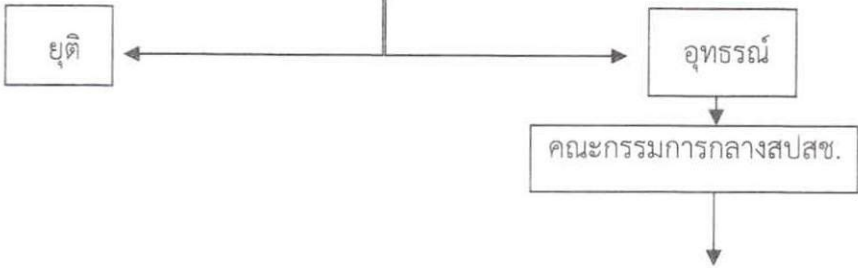
หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย เรื่องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งซึ่งพยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

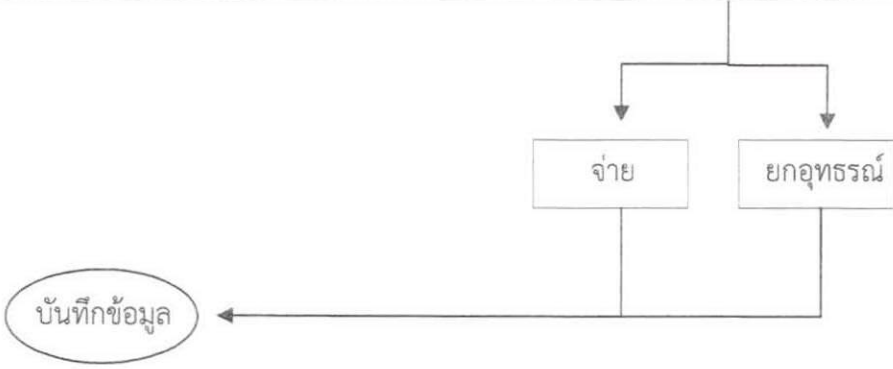
## บทที่ ๓

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## ๓.๑ ผังกระบวนการ

## ๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจ่ายเงินช่วยเหลือ ม.๔๑

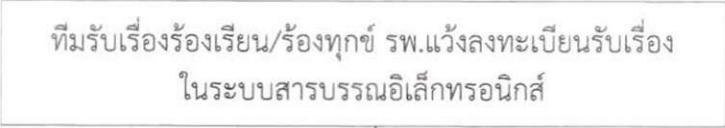
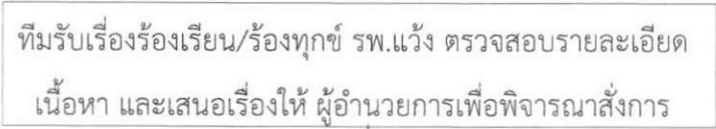
| ลำดับ | กระบวนการงาน                                                                         | ใช้เวลา                         | ผู้รับผิดชอบ         |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| ๑     |     | ๑ปี/ราย                         | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๒     |     | ๗วัน/ราย                        | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๓     |    | ๓๐วัน/ราย                       | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๔     |   | ๑๕วัน/ราย                       | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๕     |   | ๓๐วัน/ราย                       | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๖     |  | ไม่เกิน ๒ ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๗     |  | ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน        | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |

| ลำดับ | กระบวนการงาน                                                                                                                                                                                                         | ใช้เวลา                                                                 | ผู้รับผิดชอบ             |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ๘     |  <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B[จ่าย]     A --&gt; C[ยกอุทธรณ์]     B --&gt; D((บันทึกข้อมูล))     C --&gt; D             </pre> | ภายใน ๖๐ วันขยาย<br>ได้ไม่เกิน<br>สองครั้ง<br>ครั้งละไม่<br>เกิน ๑๕ วัน | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |

## หลักเกณฑ์การพิจารณา

๑. คณะกรรมการพิจารณาให้เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ต้องเริ่มทำการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับวันที่ได้รับคำขอ
๒. คณะกรรมการต้อง

๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓ ๖๕๙๔๔๑ ต่อ ๑๑๒

| ลำดับ | กระบวนการงาน                                                                        | ใช้เวลา    | ผู้รับผิดชอบ             |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| ๑     |    | ๑๕ นาที    | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |
| ๒     |   | ๕ นาที     | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |
| ๓     |  | ๖๐ นาที    | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |
| ๔     |  | ๒๔ ชั่วโมง | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |

| ลำดับ | กระบวนการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ใช้เวลา | ผู้รับผิดชอบ             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------|
| ๕     | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>ทีมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วแจ้งกลับมายังทีมผู้รับผิดชอบ ภายใน ๓ วัน</p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๕ นาที | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |
| ๖     | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>ทีมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รพ.แวงวิเคราะห์ สรุปประเด็นและทำหนังสือให้ผู้อำนวยการและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่อง</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>๖.๑ กรณีมีมูล</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>๖.๒ กรณีไม่มีมูล</p> </div> </div> | ๖๐ นาที | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |
| ๗     | <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>ดำเนินการตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>ยุติเรื่อง</p> </div> </div>                                                                                                                                                                                               | ๖๐ นาที | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |
| ๘     | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 20px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ</p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ๓๐ นาที | กลุ่มงานประกัน<br>สุขภาพ |

## (๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รพ.แวง รับเรื่องร้องเรียนช่องทาง โทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓๖๕๔๔๑ ต่อ ๑๑๒ ทีมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการการคัดกรองเรื่องร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการตรวจสอบเพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันกรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามมาตรา ๓๘

## (๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณ
- ๒.๓ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา
- ๒.๔ เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
- ๒.๕ แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๒.๖ ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ
- ๒.๗ สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ
  - กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
  - กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
- ๒.๘ ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

## ๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ รพ.แว้ง

## ๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- ๓.๓.๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๓.๒) จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๓.๓) วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๓.๓.๔) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๓.๓.๕) ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
- ๓.๓.๖) รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๓.๓.๗) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว
- ๓.๓.๘) จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๓.๓.๙) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๓.๑๐) สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๖ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนกันยายน - มีนาคม และรอบที่ ๒ เดือนเมษายน - กันยายน)
- ๓.๓.๑๑) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## บทที่ ๔

## กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

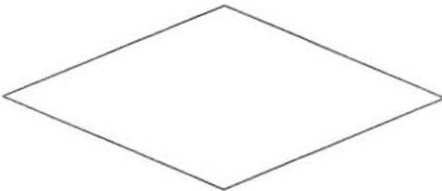
## ๔.๑กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว
- ๒) พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๙) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- ๑๐) หนังสือสำนักงานก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- ๑๑) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ
- ๑๒) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่องการรับรายงานผลดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

# ภาคผนวก

## บทที่ ๕

## ๕.๑สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์                                                                           | คำอธิบาย                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|    | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                            |
|    | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                      |
|   | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น<br>การอนุมัติ เป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและ<br>การปฏิบัติงาน           |

๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเวียง

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแฉ่ง

เลขที่ข้อร้องเรียน.....วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ  
.....บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....  
ช่องทางรับเรื่อง..... ผู้รับเรื่อง.....  
ข้อมูลผู้รับบริการ ชื่อ..... เลขที่ประจำตัวประชาชน.....  
อายุ..... ปี เพศ..... สติธิ..... เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....  
จังหวัดที่ลงทะเบียน.....  
หน่วยบริการปฐมภูมิ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ.....  
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียน .....  
หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน..... จังหวัด.....  
สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

เรื่องร้องเรียน

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

ระดับความรุนแรง..... สรุปยุติเรื่องร้องเรียน.....  
วันที่ยุติ..... จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก.....