



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๕๕๑๓๐.....  
ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๙๑..... วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.....  
เรื่อง...รายงานผลการดำเนินงานกรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง

โรงพยาบาลทุ่งช้าง ได้ดำเนินการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไป ตามตัวชี้วัดโครงการประเมินคุณธรรมและความ  
โปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บัดนี้ถึงรอบระยะเวลาสรุปรายงานการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการ  
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๔  
พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ จึง  
พิจารณาแล้วเห็นควรแจ้งเวียนให้บุคลากรในโรงพยาบาลทุ่งช้างและบุคคลทั่วไปที่สนใจทราบ และขออนุญาต  
นำเผยแพร่ข้อมูลลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และปิดประกาศ ณ สถานที่ปิดประกาศหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายวิทยา มิ่งปรีชา)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง

ทราบ - อนุญาต

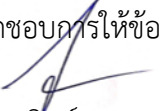
(นายมงคล ลีचनाเลิศ)

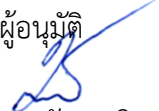
นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง

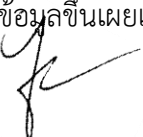
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลทุ่งช้าง  
ตามประกาศโรงพยาบาลทุ่งช้าง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔  
สำหรับหน่วยงานราชการในโรงพยาบาลทุ่งช้าง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งช้าง

ชื่อหน่วยงาน...กลุ่มงานบริหารทั่วไป...โรงพยาบาลทุ่งช้าง.....  
วัน/เดือน/ปี ..๑๐..มิถุนายน..๒๕๖๔.....  
หัวข้อ...รายงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ/แจ้งเบาะแสด้านการ...  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ.....  
รายละเอียดข้อมูล...กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ...  
ประพฤติมิชอบ.....  
Linkภายนอก.....  
หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  
  
(นางสาวฐิษาทิพย์ บุตรพรหม)  
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ  
วันที่...๑๐...มิถุนายน...๒๕๖๔

ผู้อนุมัติ  
  
(นายมงคล ลีคนาเลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง  
วันที่...๑๐...มิถุนายน...๒๕๖๔...

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
  
(นายสมเจตร ยศอาลัย)  
ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
วันที่...๑๐...มิถุนายน...๒๕๖๔

**รายงานผลการดำเนินงาน**  
**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  
**และเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ 2564**

**1. ความเป็นมา**

ด้วยโรงพยาบาลทุ่งช้าง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพคณะกรรมการฯได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลทุ่งช้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลทุ่งช้าง เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรมจริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์จันทร์โอชานายกรัฐมนตรีได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 ข้อ 10 เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลรวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามเครือข่าย)

**2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค**

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลทุ่งช้างมีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลทุ่งช้างดังนี้

1) คำสั่งโรงพยาบาลทุ่งช้างที่ 376/2563 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ทำให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

2) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการรับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมากปัญหาอุปสรรคคือเวลา ในการให้ข้อมูลการให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วนบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

**3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน**

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลทุ่งช้าง ปีงบประมาณ 2564

ลำดับ	เรื่อง	ปัญหาอุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
1	ร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการเจ้าหน้าที่	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
2	ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

**4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง**

ไม่มี



(นายมงคล ลักนาเลิศ)




นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง

✍

ทราบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลทุ่งช้าง

ผู้รับผิดชอบ	 ..... (นางสาวรัฐวาทีพย์ บุตรพรหม)
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัสดุ
ผู้เห็นชอบ	 ..... (นายณัฐนนท์ เนาวกุล)
ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการ
ผู้อนุมัติ	 ..... (นายมงคล ลักณาเลิศ)
ตำแหน่ง	นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

สถานะเอกสารควบคุม

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลทุ่งช้าง

๑. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลทุ่งช้าง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลทุ่งช้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลทุ่งช้าง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลทุ่งช้าง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ”  
<http://www.thungchanghospital.org/thungchang/>

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลทุ่งช้างได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งช้าง

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลทุ่งช้าง

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารกลุ่มงานบริหารทั่วไป ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลทุ่งช้าง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลทุ่งช้าง หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งช้าง

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้างว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งช้าง ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลทุ่งช้าง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลทุ่งช้าง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://www.phraehospital.go.th/stopcorruption>

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง พิจารณาสั่งการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่ง

ข้างพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง (รายเดือน/รายปี) แล้วกลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บเรื่อง

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งช้าง ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลทุ่งช้าง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลทุ่งช้าง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://www.phraehospital.go.th/stopcorruption>

(๒) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป สรุปรายงานเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง

(๙) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)



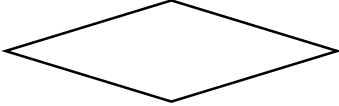

(๑๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดเก็บเรื่อง



๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคัมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ  (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้างพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคัมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งช้าง (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๑๑.	(๑๑) กลุ่มงานบริหารทั่วไปเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน