

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขหน้า ๑ / ๗
	เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งฝน	☐ จัดทำครั้งแรก ☒ ปรับปรุงครั้งที่ ๓

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งฝน
๒. เพื่อให้ ผู้มีส่วนได้เสียของโรงพยาบาลทุ่งฝนมีช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม ทันเวลา
๔. เพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจปรับระบบการบริการตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรของโรงพยาบาลทุ่งฝน

๒. ขอบเขต

๑. คู่มือคุณภาพฉบับนี้ใช้กับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งฝน
๒. คู่มือคุณภาพ เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรโรงพยาบาลทุ่งฝน ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรโรงพยาบาลทุ่งฝน
 - ๒.๒ ส่วนงานที่รับผิดชอบ
 - ๒.๓ ระยะเวลาดำเนินการ
 - ๒.๔ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๕ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน
 - ๒.๖ ช่องทางการร้องเรียน

๓. ผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน
 - เป็นที่ปรึกษาการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - จัดคณะกรรมการในการสอบสวนข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
 - วางระบบ แนวทางปฏิบัติงาน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลทุ่งฝน
 - ประเมินประสิทธิภาพของระบบ สรุปปัญหาในการดำเนินงานเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน
 - สรุปข้อมูลข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขหน้า ๒ / ๗
	เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งฝน	☐ จัดทำครั้งแรก ☒ ปรับปรุงครั้งที่ ๓

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห่วงปิงบประมาณ ๒๕๖๕

๔.๒ การตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔.๓ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชาภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

๔.๔ ความรุนแรง เป็นการแบ่งระดับความรุนแรงจากผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยแบ่งความรุนแรงตามประเภทของความเสียหาย ดังนี้

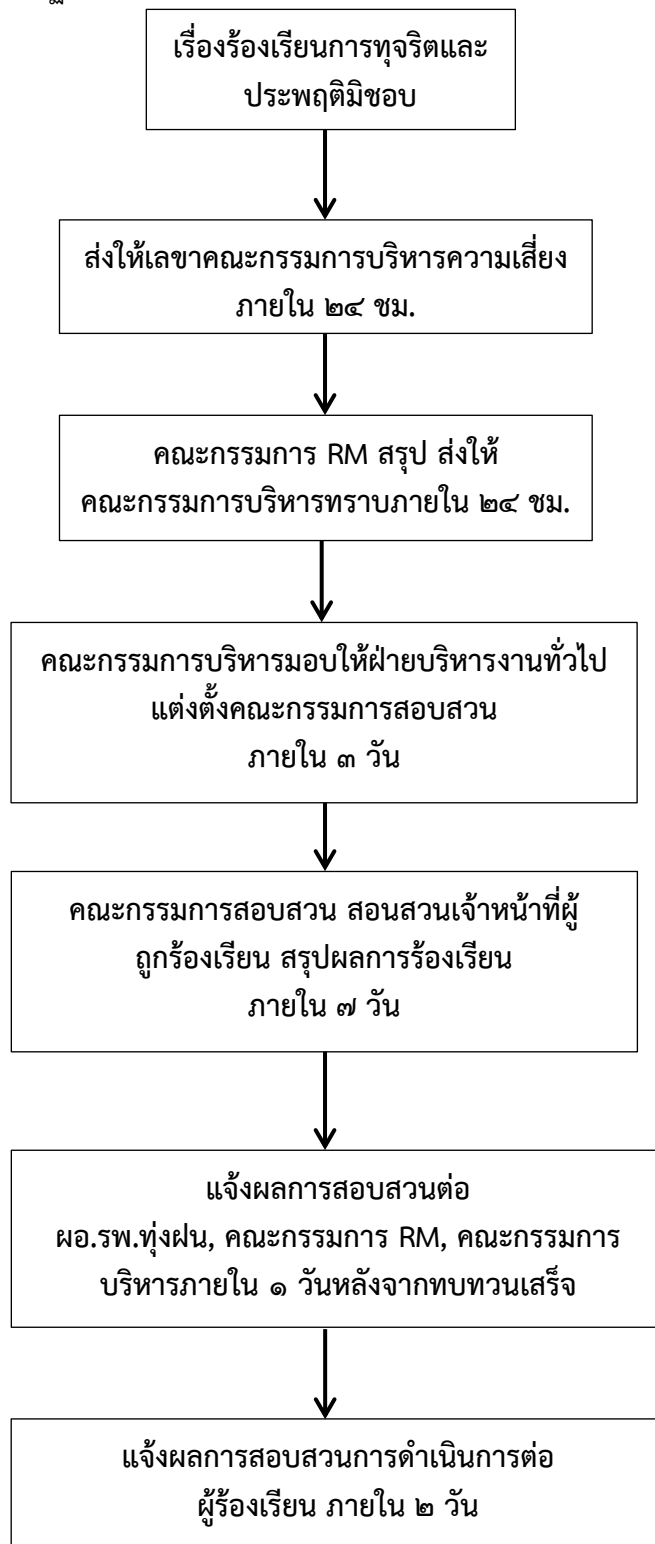
๑. ความเสียหายทั่วไป เป็นความเสียหายที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

ระดับ	ความหมาย	จำนวนเงิน
1	เกิดความผิดพลาดขึ้นแต่ไม่มีผลกระทบต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน	ไม่มีมูลค่า
2	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว โดยมีผลกระทบ (ที่ควบคุมได้) ต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน	น้อยกว่า 10,000 บาท
3	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลกระทบ (ที่ต้องทำการแก้ไข) ต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน	10,000 – 50,000 บาท
4	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	50,000 – 100,000 บาท
5	เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้ภารกิจขององค์กรเสียหายอย่างร้ายแรง	มากกว่า 100,000 บาท

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขหน้า ๓ / ๗
	เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งฝน	☐ จัดทำครั้งแรก ☒ ปรับปรุงครั้งที่ ๓

๕. วิธีปฏิบัติ

๕.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขหน้า ๔ / ๗
	เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งฝน	☐ จัดทำครั้งแรก ☒ ปรับปรุงครั้งที่ ๓

๕.๒ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ผู้รับผิดชอบหลัก คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลทุ่งฝน โดยมีเลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รวบรวมข้อมูล

๕.๓ ระยะเวลาดำเนินการ

- ระยะเวลาดำเนินการกำหนดใน Flow การปฏิบัติงาน โดยต้องมีการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๔ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

- เมื่อเกิดเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พร้อมทั้งสรุปผลการสอบสวน

- เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรวบรวมผลการสอบสวนส่งให้อำนาจการโรงพยาบาลทุ่งฝน และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุ่งฝน พิจารณาผลการสอบสวน หากพบว่าผู้ถูกร้องเรียนมีความผิดจริงพิจารณาการลงโทษตาม พรบ.ข้าราชการพลเรือน ๒๕๕๑ มาตรา ๘๘ ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย จะต้องได้รับโทษทางวินัย เว้นแต่มีเหตุ อันควรงดโทษตามที่บัญญัติไว้ในหมวด ๗ การดำเนินการทางวินัย โทษทางวินัยมี ๕ สถาน ดังต่อไปนี้ (๑) ภาคทัณฑ์ (๒) ตัดเงินเดือน (๓) ลดเงินเดือน (๔) ปลดออก (๕) ไล่ออก

- เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงแจ้งผลการสอบสวนให้กับผู้ร้อง และผู้ถูกร้องเรียนในกรณีผู้ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ให้ทำหนังสือชี้แจงไปยังหน่วยงานที่ร้องมานั้น ภายใน ๑๕ วันทำการ

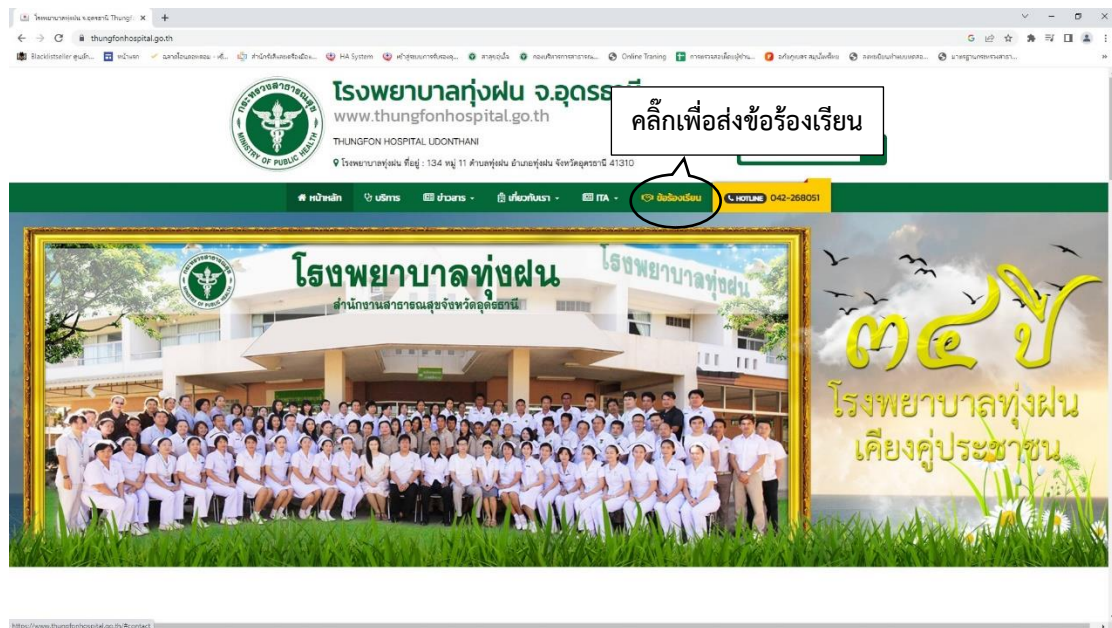
๕.๕ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งฝน
- ร้องเรียนผ่านทาง Facebook Fanpage
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาล
- ร้องเรียนโดยทำหนังสือมายังโรงพยาบาลทุ่งฝน
- ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดอุดรธานี

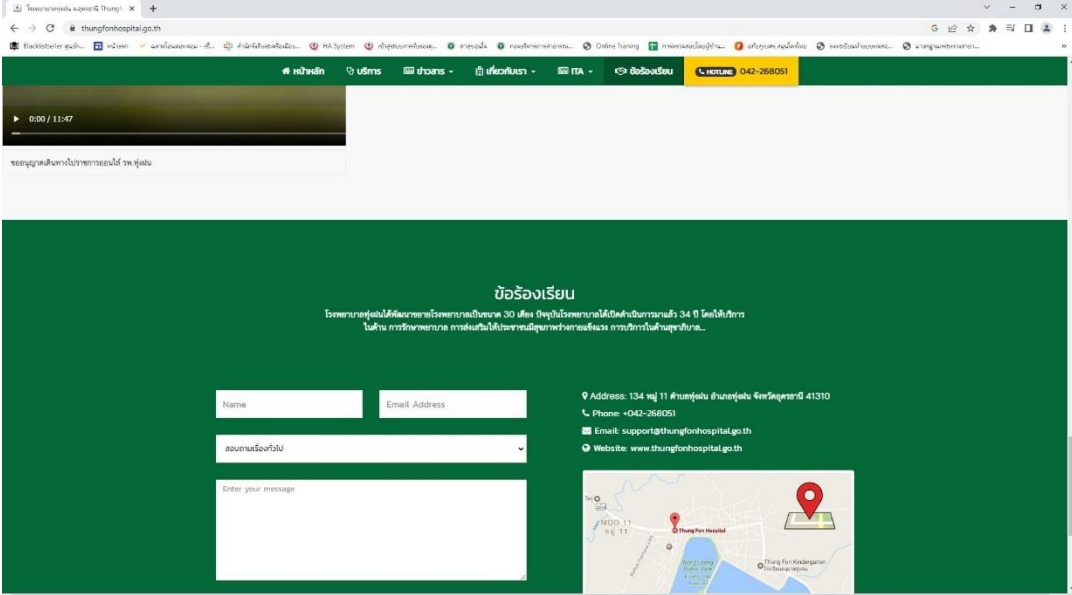
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขหน้า ๕ / ๗
	เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งฝน	☐ จัดทำครั้งแรก ☒ ปรับปรุงครั้งที่ ๓

๕.๖ ช่องทางการร้องเรียน

๕.๖.๑ เว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งฝน <https://www.thungfonhospital.go.th/>



กรอกรายละเอียด ดังภาพ



ข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลทุ่งฝนได้มีมาตรฐานโรงพยาบาลเป็นขนาด 30 เตียง ปัจจุบันโรงพยาบาลได้เปิดดำเนินการมาแล้ว 34 ปี โดยให้บริการในด้าน การรักษาพยาบาล การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง การบริการในสังคมสุขภาพ...

Name:

Email Address:

ส่งความเห็นเรื่องถึง:

Enter your message:

Address: 134 หมู่ 11 ตำบลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี 41310

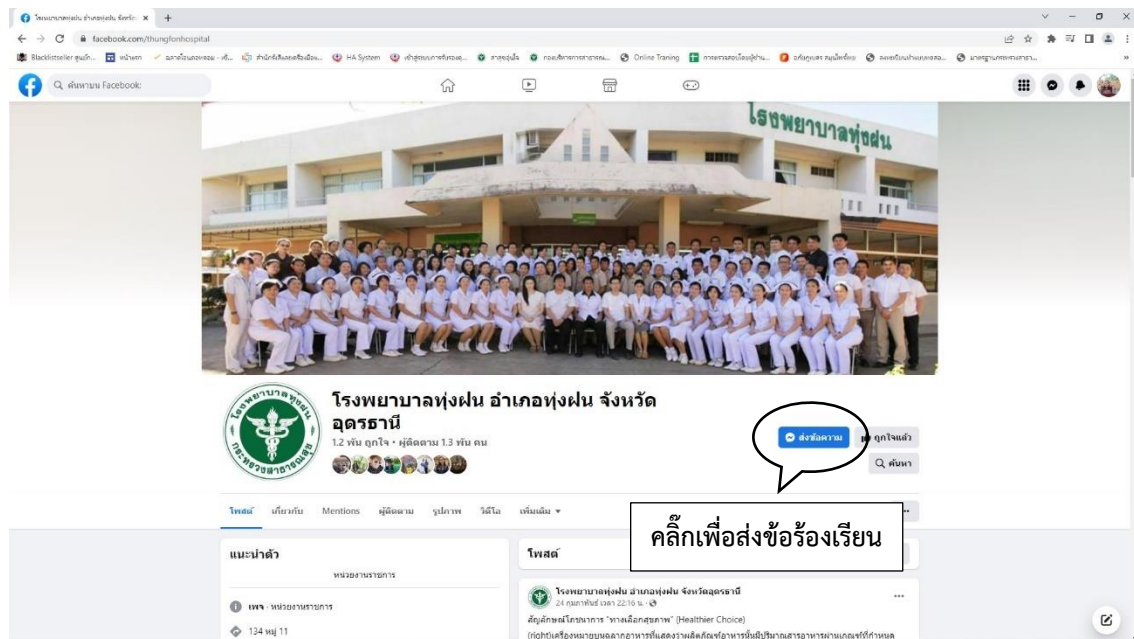
Phone: +042-268051

Email: support@thungfonhospital.go.th

Website: www.thungfonhospital.go.th

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขหน้า ๖ / ๗
	เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งฝน	☐ จัดทำครั้งแรก ☒ ปรับปรุงครั้งที่ ๓

๕.๖.๒ ทักข้อความทาง Facebook Fanpage โรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี หรือคลิก <https://www.facebook.com/thungfonhospital>



๕.๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๔๒ ๒๖๙ ๑๕๑ ต่อ ๑๐๒ ติดต่อหัวหน้าบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งฝน

๕.๖.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาล ห้องหัวหน้าบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลทุ่งฝน หรือห้องธุรการ โรงพยาบาลทุ่งฝน ในวันและเวลาราชการเท่านั้น

๕.๖.๕ ร้องเรียนโดยทำหนังสือมายังโรงพยาบาลทุ่งฝน โดยส่งมาที่ หัวหน้าบริหารงานทั่วไปเลขที่ ๑๓๔ โรงพยาบาลทุ่งฝน ตำบลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ๔๑๓๑๐

๕.๖.๖ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดอุดรธานี เช่น ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอุดรธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี เป็นต้น

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขหน้า ๗ / ๗
	เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งฝน	☐ จัดทำครั้งแรก ☒ ปรับปรุงครั้งที่ ๓

๖. เอกสารอ้างอิง ไม่มี

๗. ภาคผนวก ไม่มี



คู่มือคุณภาพ เลขที่ RM-QM-๐๐๒/๓

เรื่อง

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของบุคลากร โรงพยาบาลทุ่งฝน

	ชื่อ-สกุล หรือคณะกรรมการ	ลายมือชื่อ	วัน เดือน ปี ที่เริ่มใช้
จัดทำโดย	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลทุ่งฝน	(นางสาวอุมารณ์ คำหล้า) นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ เลขานุการคณะกรรมการ RM	๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕
ทบทวนโดย	ประธานคณะกรรมการ RM	(พญ.ภัทรานิษฐ์ สรรค์พฤกษ์สิน) ประธานคณะกรรมการ RM	
อนุมัติโดย	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน	(นายฉัตรชัย ประทุมทิพย์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน	

ประวัติการจัดทำเอกสารคุณภาพ

ลำดับ	รายละเอียด	วันที่ประกาศใช้	สำเนาถึง/จำนวนฉบับ
๑	ประกาศใช้ครั้งแรก	๑๔ กันยายน ๒๕๖๒	งานบริหาร
๒	ปรับปรุงครั้งที่ ๑	๑ ตุลาคม ๒๕๖๓	งานบริหาร
๓	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	๑ ตุลาคม ๒๕๖๔	งานบริหาร
๔	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕	งานบริหาร