



## กระบวนการจัดการ

เรื่อง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ






โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

กระบวนการจัดการ

เรื่อง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ผู้รับผิดชอบ	 ..... (นางสาวณภามาศ สิงห์โต)
ตำแหน่ง	นิติกร
ผู้เห็นชอบ	 ..... (นางสาวนุชนารท กลับบ้านเกาะ)
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้อนุมัติ	 ..... (นายพรเทพ พงศ์ทวีกร)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

### ๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของโรงพยาบาล หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ การเลื่อนขั้น ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่าน ๒ ช่องทาง ได้แก่

๑. ยื่นด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน” [www.bphosp.or.th](http://www.bphosp.or.th)

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ หรือการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำมิชอบ ด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หมายถึง งานนิติการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หมายถึง งานนิติการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัดโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การดำเนินการ หมายถึง กระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

### ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่โรงพยาบาลดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของโรงพยาบาลที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานว่ามีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยของเจ้าหน้าที่	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่วางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม ประกาศโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ.๒๕๔๔	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศว่าด้วยวินัยเจ้าหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาทำการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาทำการ ๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาทำการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานของรัฐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิใช่มีเจตนากระทำไปเพื่อสร้างความเสียหายแก่เจ้าหน้าที่ หรือโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากนิติกร รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ๒ ช่องทาง ได้แก่

๑. ยื่นด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชัน” [www.bphosp.or.th](http://www.bphosp.or.th)

๓. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานนิติกร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/

ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) (รายเดือน/รายปี) แล้วงานนิติการ เก็บเรื่อง

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนทนที่ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน” [www.bphosp.or.th](http://www.bphosp.or.th)

(๒) เจ้าหน้าที่งานนิติการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สรุปรายงานเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

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

(๗) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

(๙) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์



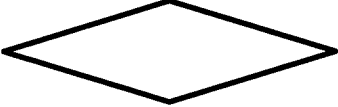

(๑๐) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านทุจริตนำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) พิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่งานนิติการ
๑๑.	(๑๑) งานนิติการเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานนิติการ

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน