



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิষอบ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
คณะแพทยศาสตร์



คำนำ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ให้สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการ ขั้นตอนที่จะทำการร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียน รวมถึงแผนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไม่มากนัก

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
คณะแพทยศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ประเภทข้อร้องเรียน	1
ขั้นตอนการร้องเรียน	1
การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	4
แผนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	6
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	

1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงต้องจัดวางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีชัดเจน ชัดเจน สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และวิธีการดำเนินการให้มีความโปร่งใสในทุกขั้นตอนดำเนินการ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
- 2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน
- 2.3 เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม

3. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองคลัง หรือมีความจำเป็นต้องให้กองคลัง ช่วยเหลือหรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามขอข้อมูลจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจน ประชาชนทั่วไป ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

4. ประเภทข้อร้องเรียน

- 4.1 ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
- 4.2 ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
- 4.3 ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ
- 4.4 ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

5. ขั้นตอนการร้องเรียน

5.1 ข้อร้องเรียน ต้องมีรายการ ดังนี้

- 5.1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 5.1.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์
- 5.1.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

5.1.4 ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 และวัน เดือน ปี ที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรก ที่จะทำให้ได้

5.2 วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

5.2.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

5.2.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

5.3 ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

5.3.1 เสนอด้วยตนเองได้ที่ สำนักงานโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา ห้องใกล้เคียง ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน จุฬารับเรื่องร้องทุกข์

5.3.2 ส่งทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา 19/1 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

5.3.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอีเมล uph@up.ac.th

5.3.4 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

5.3.5 ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ 054 466666 ต่อ 8939 (สายตรงผู้อำนวยการ)

5.4 การรับข้อร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่ง ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับ ข้อร้องเรียนในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้อำนวยความสะดวกฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

5.5 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

5.5.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

5.5.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

5.5.3 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

5.5.4 ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

5.5.5 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.)

ข้อร้องเรียนตามข้อ (4) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา พิจารณาเบื้องต้นแล้วไม่สามารถพิจารณาได้เสนอสำนักงานอธิการบดี ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ และการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

6.1 การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจสอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น ถ้าเห็นว่า เป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำ ให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนดถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือ เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไข ข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้ และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดี เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เท่าที่จะสามารถกระทำได้

6.2 การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

6.2.1 กรณีมีข้อร้องเรียน

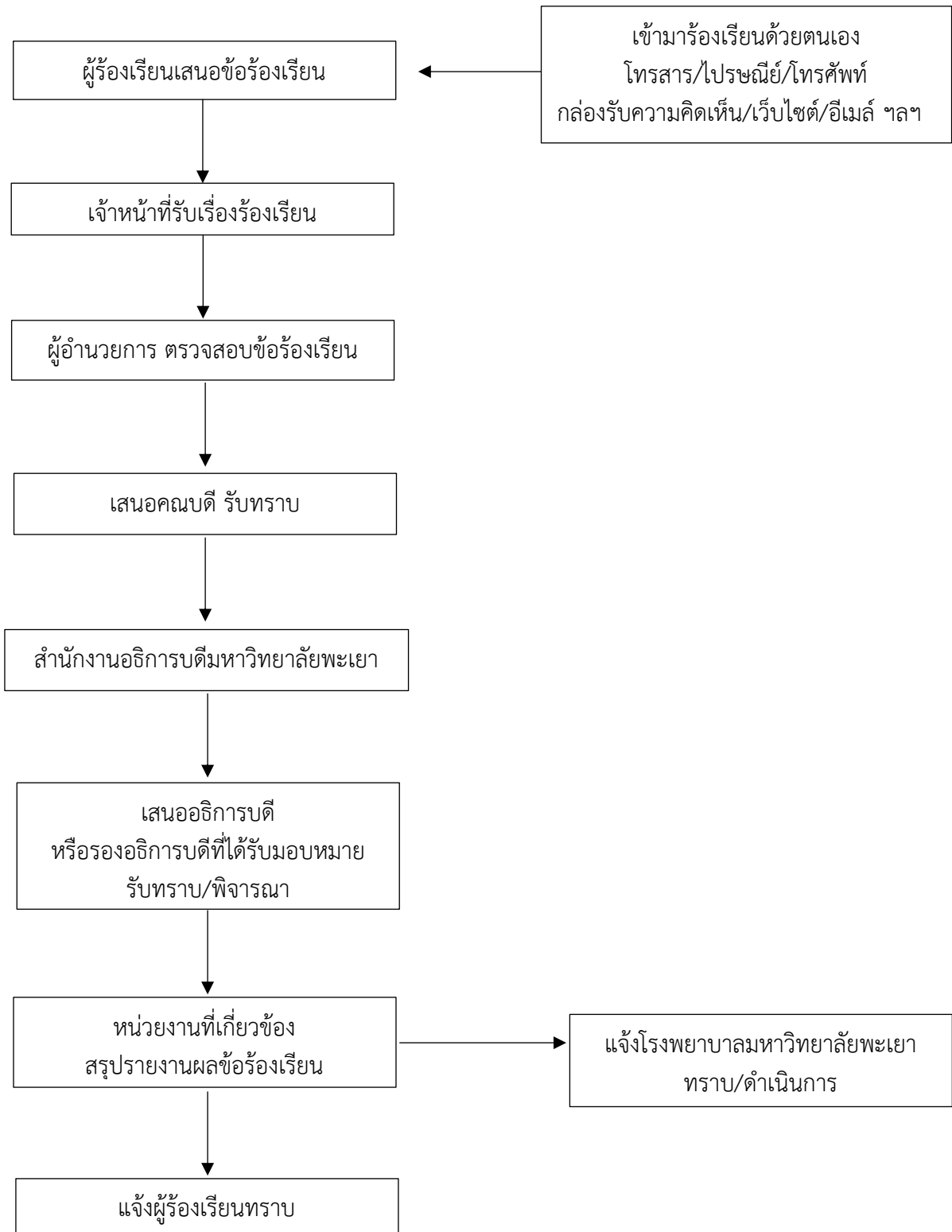
1. ข้อร้องเรียนที่กองคลังสามารถพิจารณาดำเนินการได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ผู้อำนวยการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อทราบต่อไป

2. ข้อร้องเรียนที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาไม่สามารถพิจารณาดำเนินการได้เสนอเรื่องไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพิจารณาต่อไป

3. เมื่อดำเนินการตามข้อ 1 และข้อ 2 เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้อำนวยการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

6.2.2 กรณีมีข้อร้องเรียนตามข้อ 6.2.1 เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ และกรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการฯหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ให้้อธิการบดีทราบต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา



รายละเอียดช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สามารถแจ้งผ่านช่องทาง <https://uph.up.ac.th/fraud-complaint>

เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการให้ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

- เขียนแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น เพื่อระบุข้อคิดเห็น/ข้อเสียด้าน
- ช่องทางโทรศัพท์ 054-466666 กด 8939 (ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล) จันทร์ ถึง ศุกร์ 8.00-16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
- มาด้วยตนเอง ณ ห้องโถงหลักชั้น 1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา จันทร์ ถึง ศุกร์ 8.00-16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
- ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล: E-mail <http://upmed.up.ac.th>
- เขียนจดหมาย ไปรษณีย์ไปยัง "เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ 19/1 หมู่ 2 ต.พาสีเงิน อ.แม่ฟ้าหลวง จ.พะเยา 56000" ใช้หีบห่อซองการกรม และวันสุ
- สแกน QR code ที่ส่งชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน ผ่าน Google form



สายตรงผู้อำนวยการ



นายแพทย์กฤษ ธาราเวชกุล
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

สิ่งที่อยากบอก
ผู้อำนวยการ

<https://forms.gle/unVfGq9ftVYZ9Yq56>

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

แผนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ช่องทาง	การตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน	แจ้งการพิจารณา ข้อร้องเรียน	สรุปสถิติการร้องเรียน	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
1. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา 2. ทางไปรษณีย์ 3. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : uph@up.ac.th 4. ร้องเรียนการทุจริตผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา 5.ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์/ โทรสาร ฯลฯ	1. ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน 2. ทุกวัน 3. ทุกวัน 4. ทุกวัน 5. ทุกวัน	1. ภายใน 1 วันทำการ 2. ภายใน 1 วันทำการ 3. ภายใน 1 วันทำการ 4. ภายใน 1 วันทำการ 5. ภายใน 1 วันทำการ	1. กรณีโรงพยาบาลสามารถ พิจารณาและดำเนินการได้ จะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน ทราบหลังจากรับร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ 2. กรณีโรงพยาบาลไม่ สามารถพิจารณาดำเนินการ ได้เสนอต่อสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัย พะเยา และประสานแจ้งผู้ ร้องเรียนทราบหลังจาก รับ เรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน ทำการ	สรุปสถิติการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน	งานบริหารทั่วไป และ งานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล



**โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
คณะแพทยศาสตร์
19/1 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
โทรศัพท์ 0 5446 6758 โทรสาร 0 5446 6759**

