




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบ้านแพรง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบ้านแพรง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบ้านแพรง	
ชื่อหน่วยงาน.....งานพัสดุ กลุ่มบริหารงานทั่วไป..... วัน/เดือน/ปี...๗ ธันวาคม ๒๕๖๕..... หัวข้อ.....ขออนุมัติประกาศเผยแพร่ข้อมูล “คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่” รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) Link ภายนอก..... <a href="http://bph.ayo.moph.go.th/">http://bph.ayo.moph.go.th/</a> หมายเหตุ..... ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล   ( นางสาววารารณ์ เพิ่มเอี่ยม ) นักวิชาการพัสดุ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง   ( นางรัศมี ใจอุ้น ) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์   (นายชุต อุบลวัฒน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วัน..๗ .เดือน...ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๕	

# คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

## และ

การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบ้านแพรง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## คำนำ

รัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ให้ความสำคัญและผลักดัน ให้การป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นวาระแห่งชาติ และกระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ๓ ป. ๑ ค. คือ การปลูกจิตสำนึก การป้องกัน การปราบปราม และการสร้างเครือข่าย และกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำคู่มือ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเป็นคู่มือเรื่องป้องกันการทุจริต และป้องกันปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างไม่ ถูกต้อง ไม่โปร่งใส

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว โรงพยาบาลบ้านแพรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จึงจัดทำคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ขึ้นเพื่อให้เกิดการปรับฐานความคิด ให้ผู้ปฏิบัติ สามารถรับรู้เข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยนำสาระสำคัญส่วนใหญ่ มาจากคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมาปรับใช้

โรงพยาบาลบ้านแพรง

๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

### หน้า

คำนำ

วัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียนการจัดการข้อจัดจ้าง

๔

คำจำกัดความการจัดการข้อร้องเรียน

๔

แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านแพรง

๖

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๗

หัวข้อของการร้องเรียน

๗

หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๘

กำหนดแนวทางการสอบสวน

๙

ผังการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านแพรง

๑๑

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน

๑๒

## ๑.วัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นามาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/ แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล

## ๓.คำจำกัดความ

- ✓ **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ✓ **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- ✓ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ✓ **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- ✓ **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
  - ๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
  - ๒.การรับข้อร้องเรียน

๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

✓ **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

✓ **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบ การจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

✓ **การจัดระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การจัดซื้อจัดจ้าง เอกสารไม่ เป็นไปตามระเบียบ แบบแผน แต่ไม่มีเจตนาทุจริต	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ การ จัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีเจตนาทุจริต และไม่เกิดความเสียหายแก่ ทาง ราชการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิด การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่ เป็นไป ตามระเบียบ แบบแผน หรือ เจตนาทุจริต -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-คณะกรรมการ บริหาร
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการจัดซื้อ จัดจ้าง ไม่เป็นไปตามระเบียบ แบบแผน เกิดความเสียหาย แก่ ทางราชการ หรือเอกชน	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีม คณะกรรมการ บริหาร -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

#### ๔.แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงาน เสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น
  - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมขอ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวม ข้อมูล
  - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
- ๔.๔ ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านแพรง

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๓๕-๓๘๖๑๒๑)

#### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจาก ช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

#### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบน

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควร ถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการ กลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

#### (๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑.โรงพยาบาลจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ส่งเรื่องพิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข

(๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด ( ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวม

ข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลาให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน ของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของ ระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับข้อความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดย กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อ

สุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับ

เรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

#### 1.หัวข้อการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

๑.ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้รับบริการ

- การให้บริการไม่ได้รับการบริการที่ดี
- การให้บริการผิดพลาด ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการ
- การให้บริการก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ

#### ๒. หัวข้อรับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- การจัดซื้อจัดจ้างไม่โปร่งใส
- ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างไม่ได้



- ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือไม่เป็นธรรม
- เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ

## ๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของ
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

## ๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องเพื่อเป็นข้อมูล

## ๔. แนวทางการสืบค้นข้อเท็จจริง

จากหนังสือร้องเรียนเป็นข้อเท็จจริงจึงจำเป็นต้องทำการสืบสวนเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเบื้องต้นก่อน โดยมุ่งไปที่คำถาม “มีการจัดซื้อจัดจ้างจริงหรือไม่?” และหากมีการจ้างจริงคำถามถัดไปก็คือ มีการดำเนินการตามข้อร้องเรียนหรือไม่ แนวทางการสืบสวนที่ควรกระทำคือ

๑. เรียกเอกสารที่จำเป็นจำนวนน้อยรายการที่สุด ที่สามารถตอบคำถามได้ว่าการกระทำความผิดจริงหรือไม่ ไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ไปยื่นหนังสือแล้วนำคอยรับหนังสือที่เรียก เอกสารที่เรียกได้แก่ สำเนารายงานการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง สำเนาสัญญาจ้าง กับสำเนาประกาศที่เกี่ยวข้อง เหตุผลที่ทำเช่นนั้นเนื่องจาก ในขั้นตอนนี้ คือ การสืบสวน ดังนั้นหากเรียกเอกสารจำนวนหลายรายการจำนวนมากและไม่อยู่รอรับเอกสาร หน่วยงานก็จะ มีเวลาคิดตั้งหลัก อาจไม่ให้ความร่วมมือก็ได้ แต่การเรียกเอกสารจำนวนน้อยแล้วอยู่รอรับเลย หน่วยงานจะให้ความร่วมมือ ส่วนรายการเอกสารที่เรียกขึ้นอยู่กับแนวคิดและประสบการณ์ของพนักงานสอบสวนว่า เอกสารที่เรียกจะสามารถตอบ คำถามที่ตั้งขึ้นไว้หรือไม่ ในกรณีนี้ เอกสารที่เรียกสามารถตอบคำถามได้ว่า มีการจัดซื้อจัดจ้างจริง และการจัดซื้อจัดจ้างนั้น มาจากวิธีการที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไร
๒. สืบสวนสถานที่ก่อสร้าง เพื่อสามารถตอบคำถามที่ว่ามีการสมยอมราคาหรือไม่ เหตุผลเพราะ หากมีการสมยอมราคากันจริง สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ ผู้รับจ้างที่ได้สัญญาค่าจะต้องจ่ายเงินสินบน ให้แก่หน่วยว่าจ้าง แต่ผู้รับจ้างจะยังคงรักษายอดกำไรที่ตนต้องการไว้ การที่จะทำได้ก็โดยการลดค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างลง โดยการลดขนาดและปริมาณวัสดุก่อสร้างลง ทำให้ คุณภาพและปริมาณของงานก่อสร้างต่ำกว่าข้อกำหนดในสัญญา

๓. ประสานความร่วมมือกับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาค เพื่อยืนยันการตอบคำถามว่ามีการสมยอมราคาหรือไม่ เนื่องจากการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน จะต้องยึดถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ต้องส่งร่างประกาศ ที่ ถูกต้องหรือไม่อย่างไรให้แก่ สตง. ภูมิภาคตรวจสอบก่อนนำไปตีประกาศ เป็นสัญญาที่มีข้อความเดียวกันกับ สำเนา สัญญาจ้างที่พนักงานสอบสวนได้รับจากหน่วยงาน
๔. หาสิ่งผิดปกติดังกล่าวจากข้อเท็จจริงที่มี ข้อเท็จจริงที่ได้จากประกาศที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไรและการประสานความร่วมมือ กับ สตง.ภูมิภาค คือ ประกาศที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไรที่หน่วยงานเผยแพร่ออกไปมีลักษณะกีดกัน ส่วนข้อเท็จจริงที่ได้จากรายงานการขออนุมัติจัดซื้อจัด จ้าง และสัญญาการจ้าง ข้อเท็จจริงที่ได้จากการสำรวจสถานที่ก่อสร้างคืองาน ก่อสร้างมีปริมาณและคุณภาพไม่เป็นไปตาม สัญญาส่วนสิ่งผิดปกติดังกล่าว สิ่งผิดปกติดังกล่าวมานี้เพียงพอที่จะเป็น ข้อมูลให้พัฒนาจากงานสืบสวนเป็นงานสอบสวนได้ หรือไม่ นอกจากนี้สิ่งผิดปกติดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดแนวทางการสอบสวนต่อไป

## การกำหนดแนวทางการสอบสวน

### ๑. การสอบปากคำ (Interrogation)

๑.๑ ผู้จัดทำประกาศที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไรและผู้จัดทำรายงานขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง คือ หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุ ดังนั้นจึงต้องสอบปากคำหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อให้ทราบ ข้อเท็จจริง ๒ ประการ ประการแรก เพราะเหตุใดจึงไม่แก้ไขร่างประกาศที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไร ตามที่ สตง.ภูมิภาคสั่ง การ ประการที่สอง เพราะเหตุใดจึงเสนอรายงานขออนุมัติจัดจ้าง และลงนามอนุมัติ ทั้งที่ทราบดีว่าไม่ถูกต้อง

๑.๒ จำเป็นต้องรู้ว่างบประมาณที่ใช้ก่อสร้างนั้นมาจากไหน และมาอย่างไร จำเป็นต้องสอบปากคำหัวหน้า หน่วยงาน และ การเงินเพื่อให้ทราบว่างบประมาณที่ใช้ในการก่อสร้างมาจากแหล่งใด และมาอย่างไร

๑.๓ จากการที่ประกาศที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไรที่มีลักษณะกีดกัน จึงน่าจะเชื่อว่าจะมีการสมยอมราคากัน ระหว่างหน่วยงาน กับผู้รับจ้างคู่สัญญา ดังนั้นเพื่อทดสอบสมมติฐานนี้ จำเป็นต้องเรียกสอบปากคำเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑.๓.๑ คณะกรรมการรับและเปิดซอง เพื่อให้ทราบว่าผู้เข้าแข่งขันที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไรมีจำนวนกี่ราย แต่ละรายใช้สิ่งใดเป็นหลักประกันของ รวมทั้งการจัดทำบันทึกรายงานของคณะกรรมการจัดท่างานอย่างไร แล้วส่ง ไปให้ผู้ใด

๑.๓.๒ คณะกรรมการพิจารณาผลการที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไร เพื่อให้ทราบว่าข้อพิจารณาตัดสินผู้ชนะการที่ ถูกต้องหรือไม่อย่างไร รวมทั้งการจัดทำรายงานผลการพิจารณาว่าจัดทำอย่างไร แล้วส่งต่อไปให้ใคร

๑.๓.๓ โดยปกติการเก็บรักษาและส่งคืนหลักประกันของ และหลักประกันสัญญาจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้า เจ้าหน้าที่การเงิน จึงจำเป็นต้องสอบปากคำเพื่อให้ทราบว่าการรับมอบและส่งคืนหลักประกันของกับหลักประกันสัญญา ทำ อย่างไร มีการบันทึกเป็นหลักฐานกันอย่างไร และหลักประกันดังกล่าวถูกเก็บรักษาไว้ที่ใด

๑.๔ จากการที่งานก่อสร้างมีคุณภาพต่ำและล่าช้า จึงจำเป็นต้องสอบปากคำคณะกรรมการตรวจการจ้าง เพื่อให้ ทราบว่า ตรวจรับมอบงานก่อสร้างที่มีคุณภาพต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาได้อย่างไร และมีการเร่งรัดผู้รับจ้างให้ก่อสร้าง เป็นไปตาม สัญญาหรือไม่

### ๒. การเรียกเอกสารเพิ่มเติม

เอกสารไม่โกหก ดังนั้นการเรียกเอกสารเพิ่มเติมจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สอบยันคำให้การของพยาน หากถ้อยคำ ของพยาน ไม่สอดคล้องหรือไม่ตรงกับเอกสารแสดงว่าพยานผู้ถูกสอบปากคำให้การเท็จ ซึ่งพนักงานสอบสวนก็จะ สามารถใช้ ข้อเท็จจริงดังกล่าว กำหนดหาแนวทางสอบสวนขั้นต่อไปได้ ในกรณีนี้เอกสารที่ควรเรียกเพิ่มเติม ได้แก่

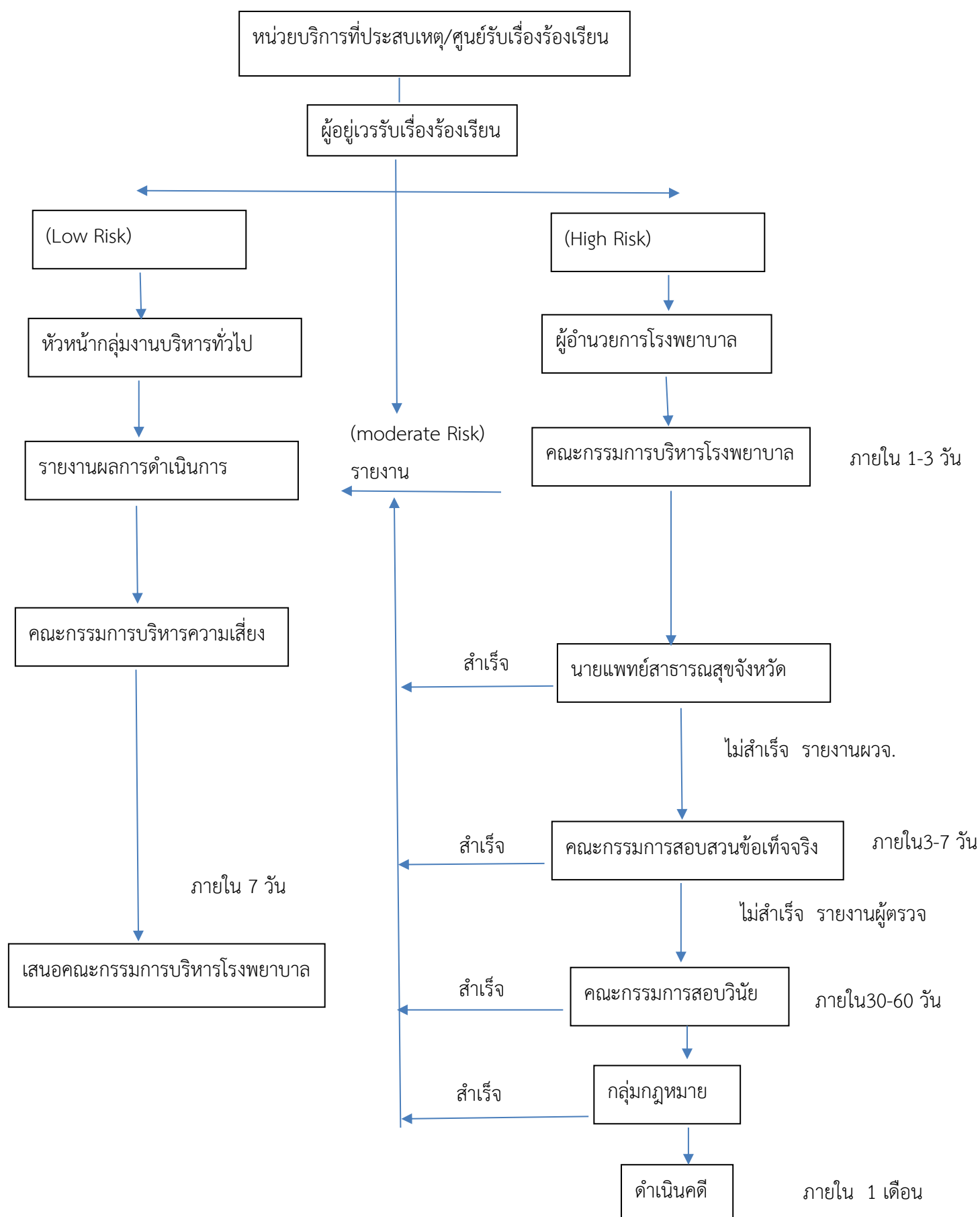
๒.๑ เอกสารการอนุมัติเงินประจำงวดของงานก่อสร้าง ซึ่งเอกสารจะระบุอย่างชัดเจนอย่างไรมีเงื่อนไขอย่างไร เพราะเหตุใด ใดหน่วยงานจึงผูกพันงบประมาณโดยการทำสัญญาก่อสร้างกับผู้รับจ้างด้วยวงเงินงบประมาณทั้งก่อน เนื่องจากว่าการ กระทำดังกล่าวผิดต่อพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.๒๕๐๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดไว้ว่า การผูกพัน งบประมาณจะกระทำเมื่อได้รับอนุมัติเงินประจำงวดแล้วเท่านั้น ฉะนั้นเอกสารการอนุมัติเงินประจำงวด สามารถใช้สอบ ยืนยันหลักฐาน ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุได้

๒.๒ เอกสารบันทึกรายงานของคณะกรรมการรับและเปิดซอง ในเอกสารดังกล่าวจะระบุว่า มีผู้ยื่นซองที่ถูกต้องหรือไม่ อย่างไรจำนวนเท่าใด และใครขาดคุณสมบัติในการเข้าแข่งขัน ส่วนผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนก็จะถูกระบุว่าเป็นผู้ใด เสนอ วงเงินที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไรเท่าใด และวางหลักประกันซองด้วยอะไร หากไม่มีการจัดทำบันทึกรายงานดังกล่าวไว้ หรือมี บันทึกรายงานแต่ไม่พบรายการการวางหลักประกันของแสดงว่ามีสิ่งผิดปกติ ฉะนั้นเอกสารนี้จึงสามารถใช้สอบยืนยัน คำให้การ ของคณะกรรมการรับและเปิดซองได้

๒.๓ เอกสารบันทึกรายงานของคณะกรรมการพิจารณาผลการที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไร เอกสารดังกล่าวจะระบุว่า ผู้ใดได้รับการคัดเลือกเหตุผลเพราะอะไร วงเงินเท่าใด หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่มีรายชื่ออยู่ในบันทึกรายงานของ คณะกรรมการรับ และเปิดซอง แสดงว่าผิดปกติอย่างยิ่ง ฉะนั้นเอกสารนี้จึงสามารถใช้สอบยืนยันคำให้การของ คณะกรรมการพิจารณาผลการที่ ถูกต้องหรือไม่อย่างไรและคณะกรรมการรับและเปิดซองได้ นอกจากนั้นเอกสารบันทึก รายงานของคณะกรรมการพิจารณา ผลการที่ถูกต้องหรือไม่อย่างไร ยังสามารถชี้สิ่งผิดปกติอื่นอีก ในกรณีที่ผู้ได้สัญญา ไม่ใช่ผู้ที่คณะกรรมการพิจารณาผลการที่ ถูกต้องหรือไม่อย่างไรคัดเลือก

๒.๔ เอกสารรับมอบ-ส่งมอบ หลักประกันซองและหลักประกันสัญญา เอกสารนี้จะเป็นเอกสารสำคัญที่สุดที่จะ ชี้ว่า มีการแข่งขันราคากันจริงหรือไม่ กล่าวคือ หากมีการแข่งขันราคาจริงจะต้องมีการวางหลักประกันซองจริง ซึ่งจะ ปรากฏใน เอกสารบันทึกรายงานของคณะกรรมการรับและเปิดซอง รวมทั้งจะปรากฏในเอกสารส่งมอบหลักประกันซอง ระหว่าง คณะกรรมการรับและเปิดซองกับหัวหน้าเจ้าหน้าที่การเงิน และเมื่อการแข่งขันสิ้นสุดลงเจ้าหน้าที่การเงินจะต้อง จัดทำ เป็นหนังสือแจ้งให้ผู้เข้าแข่งขันที่ไม่ได้สัญญาให้มารับหลักประกันซอง ในกรณีที่หลักประกันซองดังกล่าวเป็นเงิน สด แต่หาก หลักประกันซองเป็นหนังสือค้ำประกันของธนาคาร เจ้าหน้าที่การเงินก็ยังคงต้องมีหนังสือแจ้งผู้เข้าแข่งขันที่ ไม่ได้สัญญาให้ ทราบว่าหน่วยงานได้ยกเลิกหนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคารแล้ว หากไม่มีเอกสารการรับ-ส่งมอบ หลักประกันซอง ตาม ที่กล่าวมานี้แสดงว่าไม่มีการแข่งขันราคากันจริง สำหรับหลักประกันสัญญาไม่สามารถชี้ได้ว่าการ แข่งขันราคากันจริง หรือไม่ โดยผู้ชนะการแข่งขันต้องนำมามอบให้แก่หน่วยงานในขั้นตอนทำสัญญา ทั้งนี้ในการส่งมอบ- รับมอบหลักประกัน สัญญาต้องจัดทำเป็นหนังสือต่อกันระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง หากไม่มีหนังสือดังกล่าวหรือมี หนังสือแต่หลักประกัน สัญญาเป็นเงินสดก็น่าจะเชื่อว่า มีการจ่ายผลประโยชน์ต่างตอบแทนกันแล้วต้องเป็นหน้าที่ที่ พนักงานสอบสวนจะหาว่าเงิน สดนั้นไปที่ไหนต่อไป สิ่งสำคัญคือการพิสูจน์ว่าข้อเท็จจริง (Fact) สุดท้ายคืออะไรแล้ว จะต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร จะชี้ ตามการคิดกำหนดแนวทางการสืบสวนสอบสวน คือ พนักงานสอบสวนจำเป็นต้องมี ความรู้ มีประสบการณ์อย่าง หลากหลาย ทั้งในเรื่องพัสดุ งบประมาณ และวิศวกรรม หากมีความรู้เพียงข้อกฎหมายเพียง อย่างเดียวยากที่จะให้ความจริงกระจ่างได้

## ผังการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านแพรง



### แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านแพรง

