

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ประจำปี 2563



โรงพยาบาลจนะ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของโรงพยาบาลจะนะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลจะนะ ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือปฏิบัติงาน	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตกิจกรรม	๑
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑
ผู้รับผิดชอบ	๑
สถานที่ปฏิบัติงาน	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
วิธีปฏิบัติ	๒
แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข	๕
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
ความเสี่ยงที่ต้องระวัง	๖
แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง	๖
ภาคผนวก	๙
ตัวอย่างบันทึกข้อความขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
ตัวอย่างบันทึกถ้อยคำผู้ถูกกล่าวหา	๑๒
ตัวอย่างบันทึกถ้อยคำผู้เกี่ยวข้อง	๑๔
ตัวอย่างบันทึกข้อความรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
ตัวอย่างหนังสือรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๙

## คู่มือปฏิบัติงาน

หน่วยงาน โรงพยาบาลจะนะ

ภารกิจ งานการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการหลัก การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

### ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียน

### กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

### ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการความปลอดภัยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

### สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๓๐

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ลดความขัดแย้งประสานความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. ลดความเดือดร้อนของผู้รับบริการ โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก
๓. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ

### ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับจาก สป.สธ. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
๒. รับทางจดหมาย
๓. โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔-๒๐๗๐๖๙-๗๐)
๔. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
๕. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๗. เว็บไซต์โรงพยาบาลจะนะ ([www.chanahospital.go.th](http://www.chanahospital.go.th))

### วิธีปฏิบัติแต่ละขั้นตอน

๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ ถ้าอยู่
๒. เสนอความเห็นเบื้องต้นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่งการ
  - รับทราบ สิ้นสุด กระบวนการ
  - สั่งแสวงหาข้อเท็จจริง
    - ๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง  
จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้รายงานผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำสรุปผลแจ้งต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณี สิ้นสุดกระบวนการ
    - ๒) ตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการ แจ้งคำสั่งกรรมการ รับรายงานผลจากคณะกรรมการสืบสวนเบื้องต้น จัดทำสรุปผลแจ้งต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนหรือผู้ร้องแล้วแต่กรณี สิ้นสุดกระบวนการ

แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี เรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัยสำหรับหน่วยงานโรงพยาบาล

#### บทนิยาม

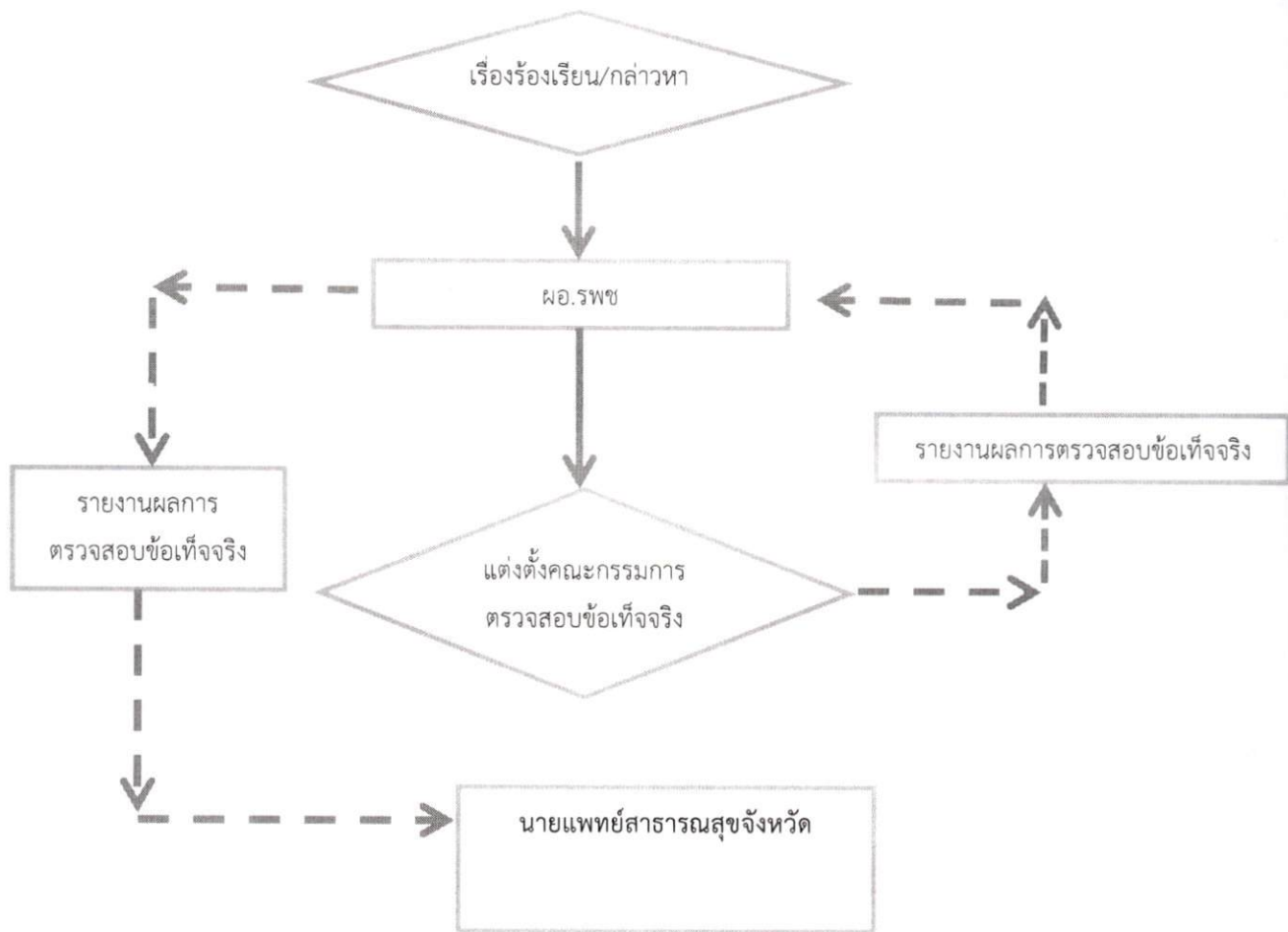
เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึง	เรื่องที่ได้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลจะนะ ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ, เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	หมายถึง	การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ	หมายถึง	ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตาม มาตรา ๘๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลัก  
กฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใด กระทำผิด  
วินัย ให้ ผู้บังคับบัญชารายงาน ต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ ผู้บังคับบัญชา  
ซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศ  
จากอคติ

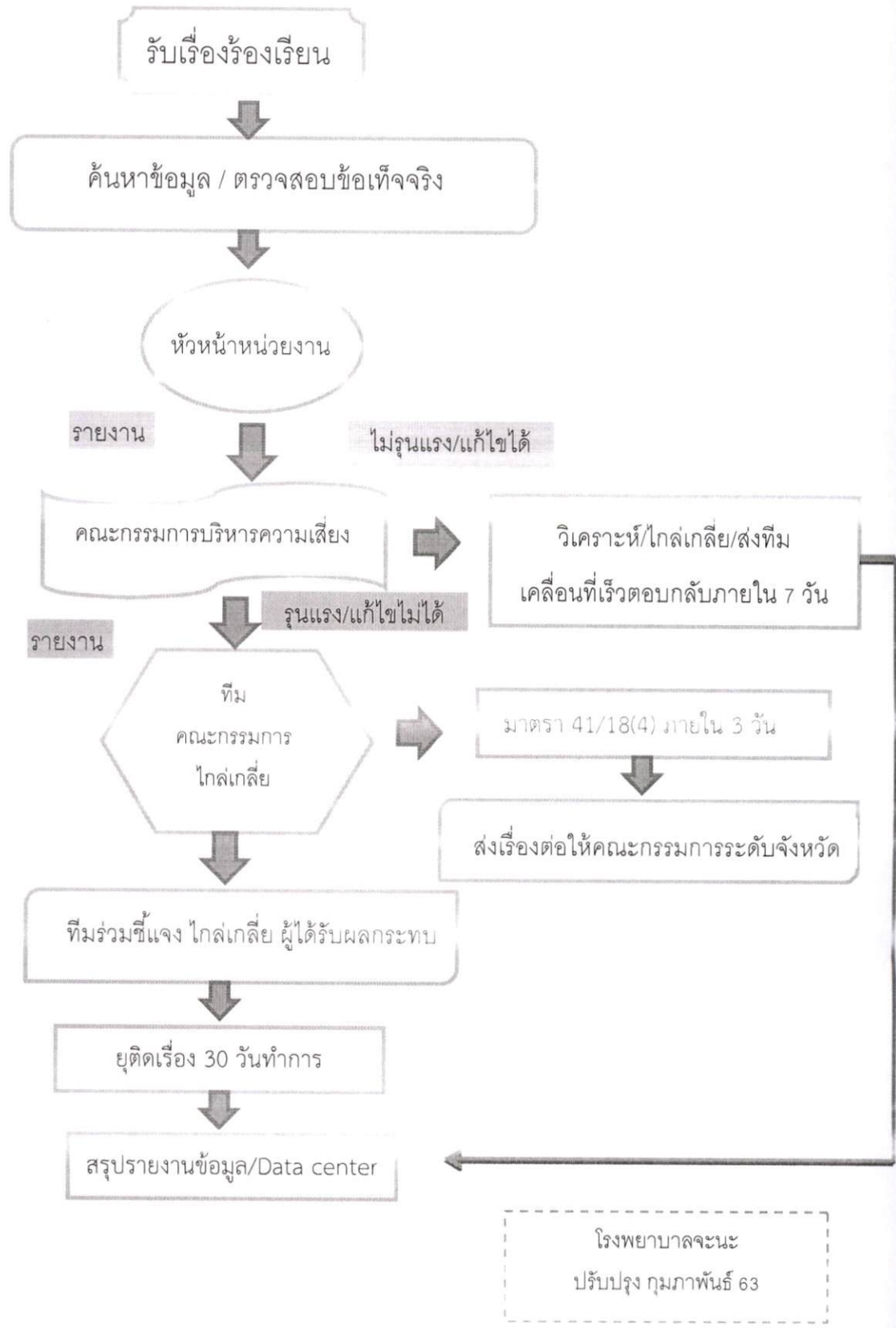
ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดโรงพยาบาล  
ผู้บังคับบัญชาคือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นไปยัง  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอ  
ความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหา  
นั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป

กรณี ที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำผิดวินัย  
หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น หากผู้อำนวยการโรงพยาบาล จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้น  
สามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ใน  
ฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวหา นั้น เป็นเรื่องจริง  
หรือไม่จริงอย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชา (นายแพทย์  
สาธารณสุขจังหวัด) ตามลำดับต่อไป เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑  
ต่อไป โดยโรงพยาบาลมีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



# ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข





### เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. บันทึกรายงาน ผอ.รพช. เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา / บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา
๔. บันทึกรายงาน ผอ.รพช. เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. หนังสือรายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด


### ความเสี่ยงที่ต้องระวัง ในการปฏิบัติงานในกิจกรรมนี้และแนวทางป้องกัน/ควบคุม

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	วิธีการป้องกัน ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	กำหนดวันรายงานผล ให้ชัดเจน
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	กำหนดแผนสืบสวนล่วงหน้า
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มีการรับรองสำเนา	ตรวจสอบรายละเอียด รับรองสำเนาเอกสารทุกหน้า


### แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุการของความเสี่ยง

ลำดับ	ประเด็นอุบัติเหตุการของความเสี่ยง	วิธีการแก้ปัญหา/ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	ติดตามเร่งรัด การรายงานผล
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	๑. ดำเนินการสืบสวนตามแผนที่กำหนด หากกรรมการสามารถร่วมดำเนินการสืบสวนเกินกึ่งหนึ่ง ๒. แจ้งเลื่อนการสืบสวนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มีการรับรองสำเนา	ดำเนินการให้มีการรับรองสำเนาเอกสารให้ครบทุกหน้า

ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางประสพพิมพ์ พรหมสิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	

ผู้รับรอง

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ	

# ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจะนะ โทร. ๐๗๔ ๒๐๗๐๖๙-๗๐

ที่ / วันที่

เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ

### ข้อเท็จจริง

(บรรยายข้อเท็จจริงเรื่องรายต้นเหตุความเป็นมาของเรื่องร้องเรียนกล่าวหา ว่ามีเรื่องอะไรเกิดขึ้นอย่างไร โดยใคร เช่น ด้วย มีผู้ไม่ประสงค์ออกนาม หรือ ด้วย กลุ่มการพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาจากผู้ป่วย ชื่อ นาง..... ได้ทำหนังสือร้องเรียนพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของ นางสาว.....เกี่ยวกับการให้บริการรักษาพยาบาล โดยผู้ร้องได้ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่.....ประมาณเวลา..... นางสาว.....ได้มีพฤติกรรม..... (เอกสารแนบท้าย ๑)

### ข้อกฎหมายและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

(กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)

คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ต้องดูด้วยว่าคำสั่งเป็นคำสั่งปัจจุบันหรือไม่)

### ข้อพิจารณา

เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่า ข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า มีข้อเท็จจริงเป็นไปตามข้อร้องเรียนกล่าวหาหรือไม่ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งที่เสนอมาพร้อมนี้

(.....)

ตำแหน่ง.....



คำสั่ง.....

ที่ ...../.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(ไม่ใช่เส้นปะหรือจุดไข่ปลา ให้ใช้เส้นทึบตามระเบียบสารบรรณ)

ด้วย นาย/นาง/นางสาว .....ข้าราชการพลเรือนสามัญ /พนักงาน  
ราชการ/พนักงานกระทรวงสาธารณสุข/ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง.....สังกัด.....  
ถูกร้องเรียนกล่าวหาว่า.....(ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา).....  
ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว

(กรณี สสอ.) อาศัยอำนาจ ตามมาตรา ๖๓ และมาตรา ๖๖(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ  
แผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย

(กรณี รพ.) อาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็น  
ผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ต้องดูด้วยว่าคำสั่งเป็นคำสั่งปัจจุบันหรือไม่) จึงแต่งตั้ง  
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย

- |                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
| ๑. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | กรรมการ             |
| ๓. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | กรรมการและเลขานุการ |
| ๔. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

(จำนวนกรรมการ ควรแต่งตั้งเป็นจำนวนคี่ คือ ๓ หรือ ๕ ให้กรรมการคนหนึ่งมีตำแหน่งเป็น  
กรรมการและเลขานุการ โดยจะมีผู้ช่วยเลขานุการ ด้วยหรือไม่ก็ได้)

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง รับผิดชอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานมาให้ทราบโดยเร็ว  
สั่ง ณ วันที่ ..... พ.ศ.

(.....)

ตำแหน่ง.....

บันทึกถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ราย..... ซึ่งถูกร้องเรียนถูกกล่าวหา

.....

ที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....

อายุ.....ปีสัญชาติ.....ศาสนา.....อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าข้าพเจ้าเป็นผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหาในกรณี..... (ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา )

ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำตามสัจจริงดังต่อไปนี้

...ถามชื่อ ตำแหน่ง หน้าที่ที่รับผิดชอบ ความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและรายละเอียดที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงตามประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่นสัญญา ขู่เข็ญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ  
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า .....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ  
(.....)

บันทึกถ้อยคำของผู้เกี่ยวข้อง

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ราย..... ซึ่งถูกร้องเรียนถูกกล่าวหา

.....

ที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....  
อายุ.....ปี สัญชาติ.....ศาสนา.....อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าข้าพเจ้าเป็นผู้เกี่ยวข้องหรือทราบข้อเท็จจริง ในกรณี.....  
(ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา )

ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำตามสัจจริงดังต่อไปนี้

...ถามชื่อ ตำแหน่ง หน้าที่ที่รับผิดชอบ ความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและรายละเอียดที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงตาม  
ประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ  
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า .....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ  
(.....)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงาน ..... โรงพยาบาลจะนะ โทร. ๐๗๕ ๒๐๗๐๖๕-๗๐  
ที่ ..... / ..... วันที่ .....

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล.....

ตามที่ โรงพยาบาล..... ได้มีคำสั่ง ที่...../..... ลงวันที่ ..... เรื่อง  
แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี (ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา ).....  
นั้น (เอกสารแนบท้าย ๑)

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการรวบรวมหลักฐานเอกสาร พร้อมทั้งได้สอบถาม  
บุคคลผู้ถูกกล่าวหา และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อม  
ทั้งข้อพิจารณา ดังนี้

### ๑. บุคคลผู้ให้ถ้อยคำ

๑) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ปฏิบัติหน้าที่  
..... ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๒) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ปฏิบัติหน้าที่  
..... ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๓) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ปฏิบัติหน้าที่  
..... ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

### ๒. หลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(หลักฐานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่า  
เป็นประโยชน์ต่อการนำมาพิสูจน์ ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหา ว่า การกระทำตามข้อร้องเรียนกล่าวหาที่  
เกิดขึ้นนั้น จริง หรือไม่จริง อย่างไร) เช่น

- |                                       |       |      |
|---------------------------------------|-------|------|
| ๑. หนังสือร้องเรียนกล่าวหา.....       | จำนวน | แผ่น |
| ๒. สมุดลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติราชการ | จำนวน | แผ่น |
| ๒. ภาพถ่าย เหตุการณ์.....             | จำนวน | แผ่น |
| ๓. คลิปวีดีโอ เหตุการณ์.....          | จำนวน | ไฟล์ |

๔. ภาพข้อความบน เฟสบุ๊ค , ไลน์ , อินสตราแกรม..... จำนวน                    แผ่น

**๓. ข้อเท็จจริงเบื้องต้น**

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า .....(สรุปเรื่องราว ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน  
อย่างไร)

**๔. ข้อพิจารณา/ความเห็น**

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วได้กำหนดประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา มี  
ประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้ (การพิจารณาข้อร้องเรียน/กล่าวหา คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ควรกำหนดประเด็นที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าข้อร้องเรียนนั้นจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยลักษณะการ  
กำหนดประเด็นจะตั้งเป็นคำถาม) เช่น

ประเด็นที่ ๑ นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปในระหว่างวันที่ ๑๐-๒๕  
ธันวาคม ๒๕๖๐ จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจาก  
เอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานเอกสารการลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติ  
ราชการ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ พบว่า นาย/นาง/นางสาว.....ไม่ได้ลง  
ลายมือชื่อการมาและกลับจากการปฏิบัติราชการ ประกอบกับการสอบถามถ้อยคำ บุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่ง  
เป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานพบว่า บุคคลทั้งหมดได้ให้ถ้อยคำที่สอดคล้องกันว่า นาย/นาง/นางสาว  
..... ไม่ได้มาปฏิบัติราชการในวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ จริงและไม่มี  
ปรากฏการยื่นหลักฐานเอกสารการขออนุญาตการลา ใดๆ ต่อ สาธารณสุขอำเภอ/ผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาล ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปใน  
ระหว่างวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ นั้นจึงมีมูลความจริง

ประเด็นที่ ๒ นาย/นาง/สาว.....ในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ระหว่าง ๑๘  
นาฬิกาถึง วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๔.๐๐ น. ได้นำรถราชการออกไปเที่ยวกินที่ร้านอาหาร  
.....จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจาก  
เอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานการขออนุญาตใช้รถราชการทั้งหมดของ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ...../โรงพยาบาล.....แล้วพบว่าในวันและเวลาตามข้อร้องเรียน  
กล่าวหา มีการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง รถยนต์กระบะบรรทุก ยี่ห้อ โตโยต้า หมายเลข  
ทะเบียน กต ๒๒๒๒ เพชรบูรณ์ โดยมี นาย/นาง/นางสาว..... ได้รับอนุญาต

จากผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ใช้รถยนต์คันดังกล่าวเดินทางไปราชการเพื่อ เข้าร่วมประชุมตามโครงการการบังคับใช้กฎหมายสาธารณสุข จัดโดย กองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี และมีนาย .....ตำแหน่ง .....เป็นพนักงานขับรถยนต์ โดยในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เป็นวันประชุมวันสุดท้าย และนาย/นาง/นางสาว..... ได้เดินทางออกจาก โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เวลา ๑๗.๐๐ น. ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงสามพัน เวลา ๒๑.๐๐ น. ปรากฏตามหลักฐานสมุดคุมการใช้รถยนต์ โดยในระหว่างทาง ได้จอดพักรับประทานอาหารที่ จังหวัดสระบุรี รวมถึงได้สอบถามนาย.....ซึ่งเป็นพนักงานขับรถยนต์ และนาย/นาง/นางสาว..... ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา (หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บ รักษา รถยนต์ราชการส่วนกลาง) ได้ให้ถ้อยคำเป็นจริง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาแล้วข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/สาว.....ในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ระหว่าง ๑๘ นาฬิกาถึง วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๔.๐๐ น. ได้นำรถราชการออกไปเที่ยวกินที่ร้านอาหาร นั้น ไม่มีมูลความจริง

(สรุป) จากข้อร้องเรียนทั้งหมดตามที่ได้กล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้กระทำการ.....(ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา) นั้น ข้อร้องเรียนมีมูลความจริงในประเด็นตามข้อกล่าวหา..... หรือ ข้อร้องเรียนตามประเด็น.....นั้นไม่มีมูลความจริง

**ข้อเสนอ**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ (กรณีคำสั่งสาธารณสุขอำเภอ) เห็นควรรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อนายอำเภอ.....เพื่อรายงานต่อไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด.....เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป (กรณีคำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล) เห็นควรรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด..... เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ  
( ..... )

ลงชื่อ.....กรรมการ  
( ..... )

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ  
( ..... )

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ  
( ..... )



ที่ พช /

หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

วัน เดือน ปี

เรื่อง กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

เรียน กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

อ้างถึง กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ชุด (ถ้ามี)

ภาคเหตุ กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก  
กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก  
กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

ภาคความประสงค์ กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก  
กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก  
กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก  
กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

ภาคสรุป กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก  
กกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน  
โทร.  
โทรสาร