



**โรงพยาบาลปากพะยูน**  
**PAKPHAYUN HOSPITAL**

คู่มือปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลปากพะยูน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

โทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓

โทรสาร. ๐-๗๔๖๙-๙๕๙๑

<http://www.pakphayunhospital.net>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลปากพะยูนจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลปากพะยูนให้ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลปากพะยูนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลปากพะยูนเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ  
โรงพยาบาลปากพะยูน

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                              | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ        | ๓    |
| บทที่ ๒ ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๖    |
| บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                        | ๗    |

## บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลปากพะยูน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนโดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.pakphayunhospital.net/>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๖) โทรศัพท์ ๐-๗๕๖๙-๙๐๒๓, ๐-๗๕๖๙-๖๐๔๓, ๐-๗๕๖๙-๙๔๔๑, ๐-๗๕๖๙-๙๕๙๑
- ๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม

### ๒. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือ เป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลปากพะยูน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลปากพะยูน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทาง วินัย โดยมี การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลปากพะยูนได้

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ในสังกัดโรงพยาบาลปากพะยูน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท                                | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑) การบริหารจัดการ                    | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน                                                                                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ</li> <li>2. การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ</li> <li>3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</li> </ol> |
| ๒) วินัยข้าราชการ                     | กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบ แผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ๓) ค่าตอบแทน                          | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทน สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</li> <li>2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</li> <li>3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</li> <li>4. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ ฯลฯ</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                          |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล                                                                                                                                          | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

##### ๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

##### ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลปากพะยูน หรือบุคคลภายนอก

๔.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากพะยูน

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และ เก็บเป็นฐานข้อมูล

##### ๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

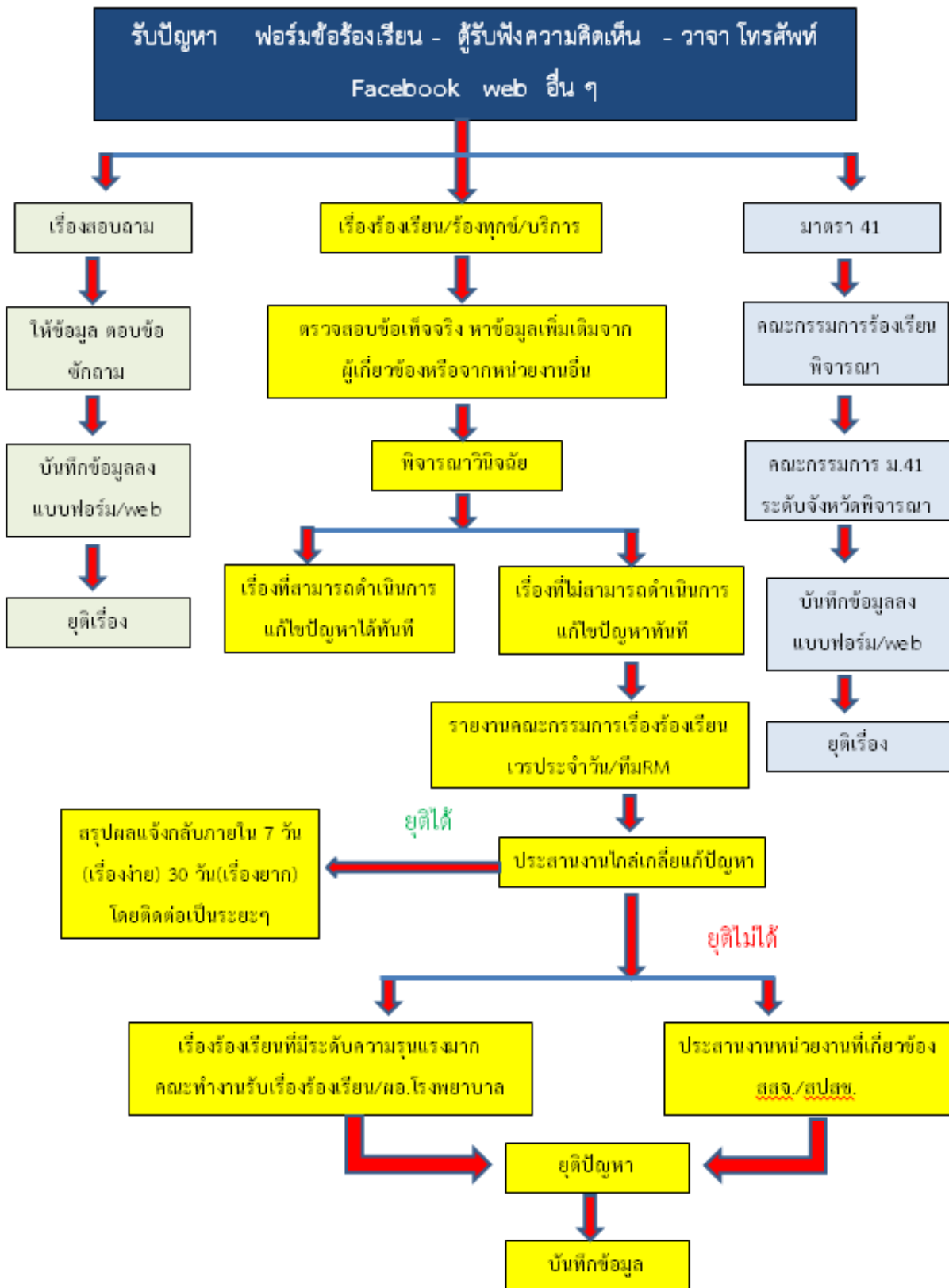
๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒ กระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน /  
แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลปากพะยูนทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

### มาตรฐานด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบผ่านการอบรม
- ความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและให้บริการที่ดี
- อบรมหลักสูตร แนวคิดพื้นฐานการจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ย

### การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน



ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงและหลักฐานและตอบกลับผู้ร้อง



รวบรวมพยาน หลักฐาน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นโดยทีม



ประสานไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ได้รับบริการตามสิทธิ



ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 15 วัน /แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้อง