



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โรงพยาบาลเคียนซา  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร. ๐ ๗๗๓๘ ๗๑๘๙

## คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือ กระบวนการทางกฎหมายอื่น และในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คำนึงค่า โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม

โรงพยาบาลเคียนซา ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวม ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โรงพยาบาลเคียนซา จึงมีภารกิจสำคัญ ในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน เพื่อหา แนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โรงพยาบาลเคียนซา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของโรงพยาบาลเคียนซา นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลเคียนซา  
๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินมิชอบ	
๒.๑ หน่วยงาน	๓
๒.๒ ขอบเขต	๓
๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๒.๔ คำจำกัดความ	๔
๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินมิชอบ	๖
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๓.๑ ผังกระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินมิชอบ	๘
๓.๒ ขอบเขต	๙
๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๙
บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๐
ภาคผนวก	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย การบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปได้ด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนา ทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การ แข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความ เป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อ หน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น โรงพยาบาลเคียนซา ในฐานะที่เป็น หน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของ ประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การ ป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI)

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลเคียนซา ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลเคียนซา ๑๙๕ หมู่ ๒

ตำบลเคียนซา อำเภอกะเปอร์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๖๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ โรงพยาบาลเคียนซา <http://khiensa.com/components/contents/view/๒.php> และ Face book โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๘ ๗๑๘๙ โทรสาร ๐ ๗๗๒๖ ๖๑๘๐

ช่องทางที่ ๕ กล้องรับความคิดเห็น

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเคียนซาและคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ สำนักรงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือ ภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมี ข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่ง อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลเคียนซา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

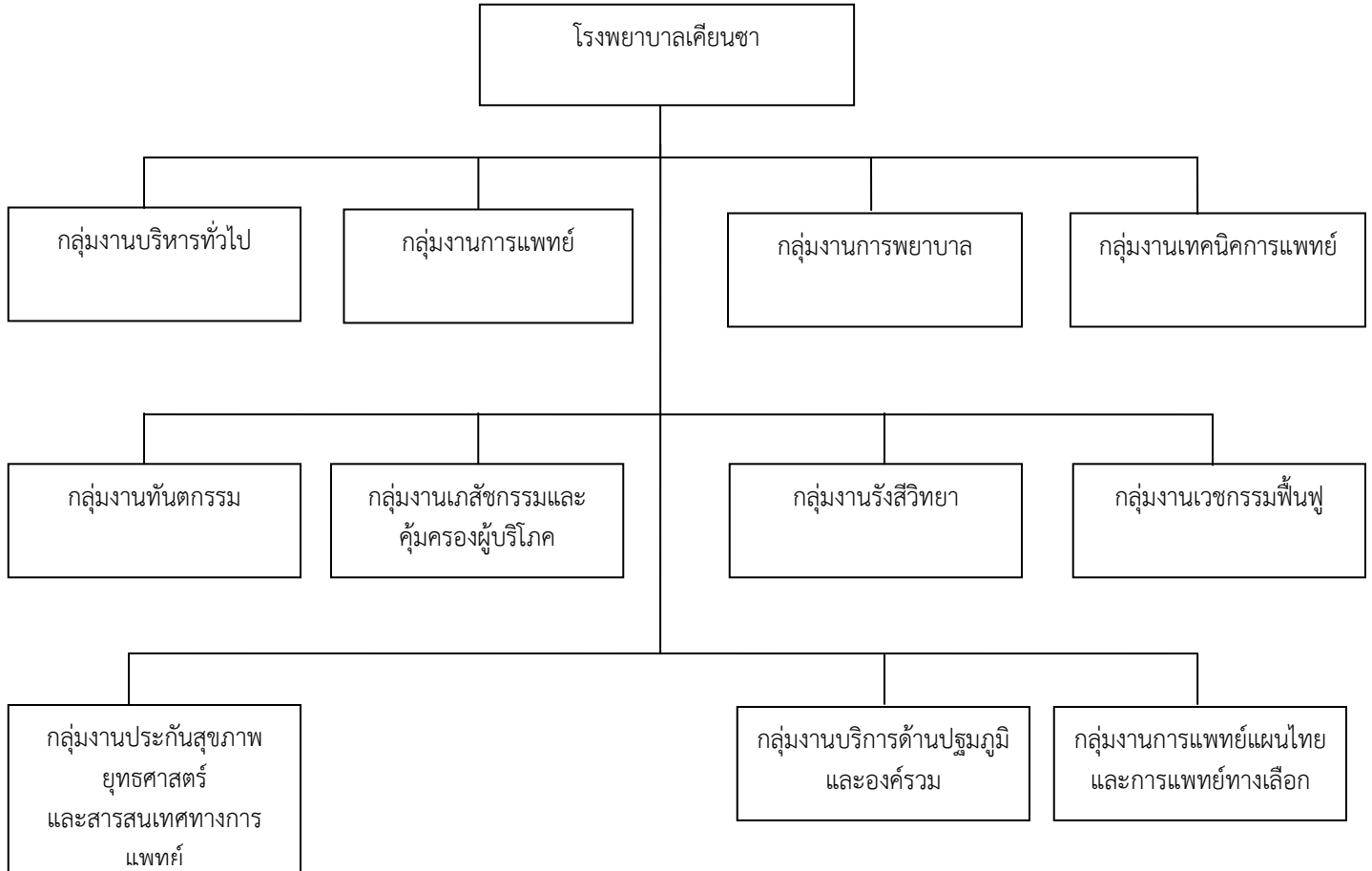
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลเคียนซา โดยผ่านทางช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลเคียนซา ๑๙๕

หมู่ ๒ ตำบลเคียนซา อำเภอกะเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๖๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ โรงพยาบาลเคียนซา <http://khiensa.com/components/contents/view>

[๒.php](#) และ Face book โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๘ ๗๑๘๙ โทรสาร ๐ ๗๗๒๖ ๖๑๘๐

ช่องทางที่ ๕ กล้องรับความคิดเห็น

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบโรงพยาบาลเคียนซา

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอพนม
- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ
- ๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชน พึงพอใจ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเฝ้าอำนวยความสะดวกผู้บริหาร ในการ เรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และเสนอผู้บริหาร ทุก ๖ เดือน หรือตามความเร่งด่วน

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ  
ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน และ จรรยาข้าราชการ พนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงาน ราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๕ ทาง อันได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลเคียนซา ๑๙๕

หมู่ ๒ ตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๖๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ โรงพยาบาลเคียนซา

<http://khiensa.com/components/contents/view๒.php> และ Facebook โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๘ ๗๑๘๙ โทรสาร ๐ ๗๗๒๖ ๖๑๘๐

ช่องทางที่ ๕ กล้องรับความคิดเห็น

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง โรงพยาบาลเคียนซา

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

## ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการ ด้าน การบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และ ผลเสียหาย สังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมี พฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการ จัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทาง ไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ เกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความ ดีความชอบ และการ แต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วาง หลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยโดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่าด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ



ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน นอกหน่วย บริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิ ชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลา ราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ของหน่วยงาน ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหาย ใดๆ หนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ
๕) การมีพฤติกรรม ที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ ตามอำนาจหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไป มีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อ ผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้ อำนาจหน้าที่เป็นไปโดย ไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ ของตนเองหรือบุคคล อื่น ซึ่งเป็นการ ขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วน บุคคล กับประโยชน์ส่วนรวม

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ขัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ใน การดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให่ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงาน ดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเคียนซา

๓.๑.๒ ผังกระบวนการ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) โรงพยาบาลเคียนซา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๕ ช่องทาง	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒	(๒) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓) ผู้บริหาร พิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔	ลงนาม (๔.๑) กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ) (๔.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่ หน่วยงาน ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕	(๕) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖	(๖) เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗	(๗) จัดเก็บข้อมูลเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	(๘) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

### ๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากโรงพยาบาลเคียนซา รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนของโรงพยาบาลเคียนซา ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมายศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลเคียนซา ๑๙๕ หมู่ ๒ ตำบลเคียนซา อำเภอกะเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๖๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ โรงพยาบาลเคียนซา <http://khiensa.com/components/contents/View๒.php> และ Face book โรงพยาบาลเคียนซา

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๘ ๗๑๘๙ โทรสาร ๐ ๗๗๒๖ ๖๑๘๐

ช่องทางที่ ๕ กล่องรับความคิดเห็น

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่อง ให้กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน สรุปรายงานผลการ ดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

### ๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนของโรงพยาบาลเคียนซา ๕ ช่องทาง ตาม ๓.๑.๒

(๒) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา ดำเนินการ

(๔.๑) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๔.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

(๕) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผลและ สรุปวิเคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเคียนซา วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร

## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

#### ๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล

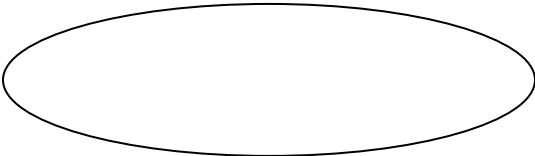

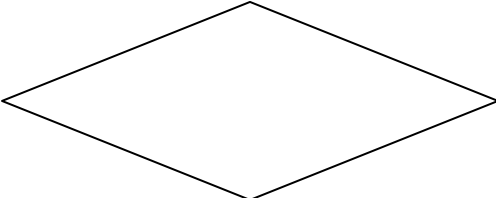

๔.๒.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๒.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ภาคผนวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
 An oval shape, commonly used in flowcharts to represent the start and end points of a process.	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
 A horizontal rectangle, used to represent a task or activity in a workflow.	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
 A diamond or rhombus shape, used to represent a decision point or a merge/split in a workflow.	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
 A horizontal arrow pointing to the right, used to indicate the direction of the flow between steps.	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน