



# คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลยางสีสุราช ตำบล ยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช  
จังหวัดมหาสารคาม 043 729171-2 โทรสาร 043 729617  
เว็บไซต์ โรงพยาบาลยางสีสุราช

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลยาง สีสรรหาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ส่วนราชการและประชาชน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทุจริตตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ ๑ ขอบเขต คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๑
บทที่ ๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ภาคผนวก แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

## ขอบเขต คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ๑. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ ใช้เป็นคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๑.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) หรือบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลยางสีสุราช ที่ตั้ง ๑๒๖ หมู่ ๒ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ ๔๔๒๑๐ หรือร้องเรียนผ่านช่องทางโทรสาร (Fax.) ๐ ๔๓๗๒ ๙๒๑๖

๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๔๓๗๒ ๙๑๗๑ สายด่วน ๐๘-๒๖๑๐๖๓๙๐

๑.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลยางสีสุราช

๑.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาลยางสีสุราช

๑.๖ ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์บริการประชาชน หรือจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

## 1. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลยางสีสุราช เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลยางสีสุราช การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดทางวินัยหรือมีพฤติการณ์สื่อถึงการทุจริต หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนทำให้ราชการเสียหาย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้

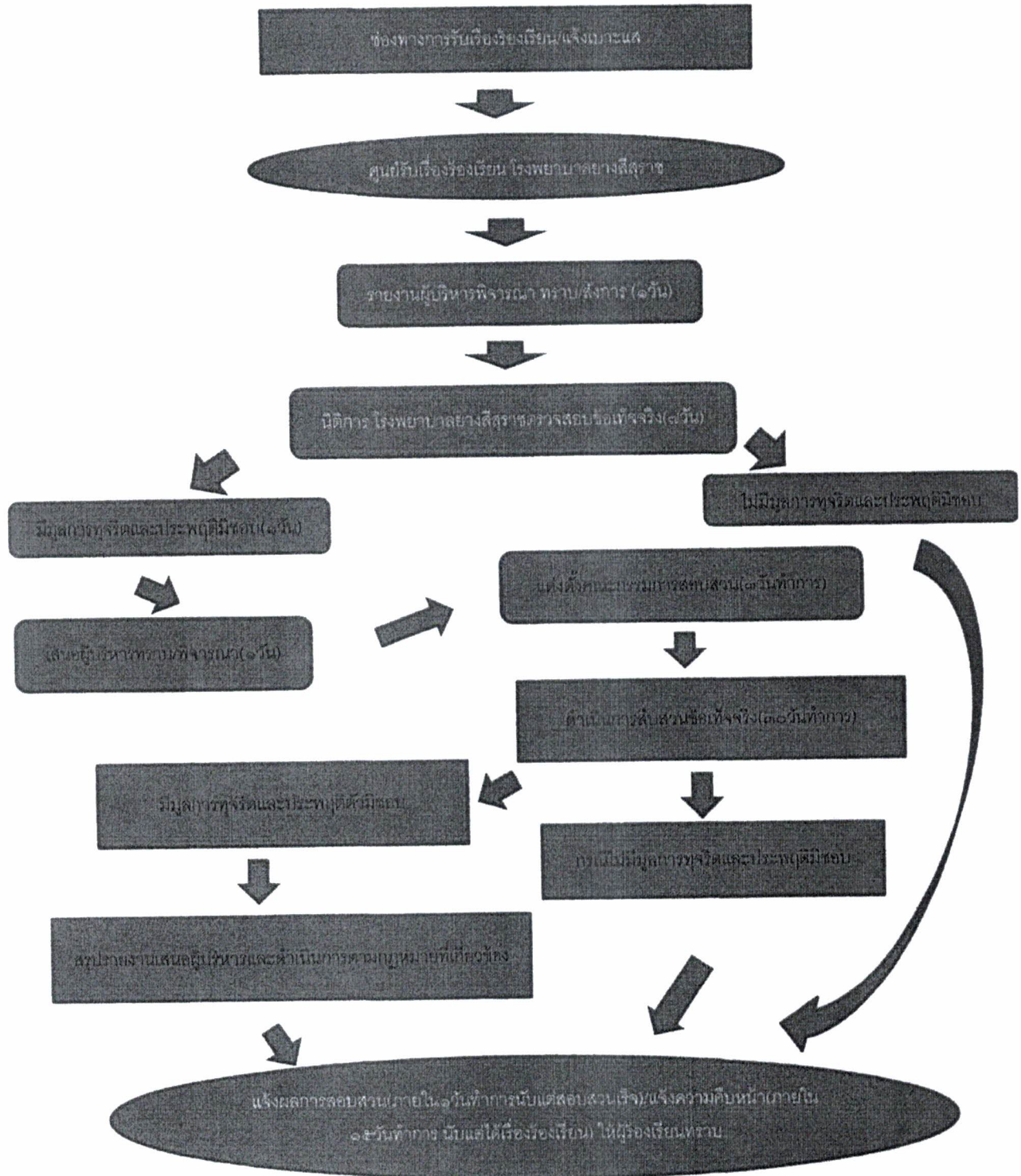
ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตมิชอบได้รับการแก้ไขหรือเป็นที่ยุติ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1.1 การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต 1.2 การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส 1.3 การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ละที่แก้ไขเพิ่มเติม และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา牟利 เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔.ค่าตอบแทน อสม. ๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลยางสีสุราช	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
  - 1.2 วันเดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - 1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - 1.4 ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลอย่างสุรุสุราช หรือบุคคลภายนอก
3. เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอย่างสุรุสุราช
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - 5.1 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - 5.2 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - 5.3 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลอย่างสุรุสุราช
  - 5.4 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลอย่างสุรุสุราชว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนช่องทางต่างๆ และดำเนินการรายงานผู้บริหาร ทราบ/พิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือ หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน (ภาคผนวก)
2. งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ดำเนินการสืบหาและตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่โรงพยาบาลยางสีสุราชได้รับเรื่องร้องเรียน
3. ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าไม่มีมูล ให้ยุติเองและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถ้าตรวจสอบพบว่า กรณีมีมูล ให้งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช (ผู้บริหาร) เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง
4. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช (ผู้บริหาร) ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
5. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
6. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช (ผู้บริหาร) ทราบ ในไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔



# ภาคผนวก

เขียน.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/เด็กชาย/เด็กหญิง).....  
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail.....

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว.....  
.....ตำแหน่ง.....สังกัด.....

ว่ามีพฤติกรรม (ข้อเท็จจริงพอสังเขป).....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

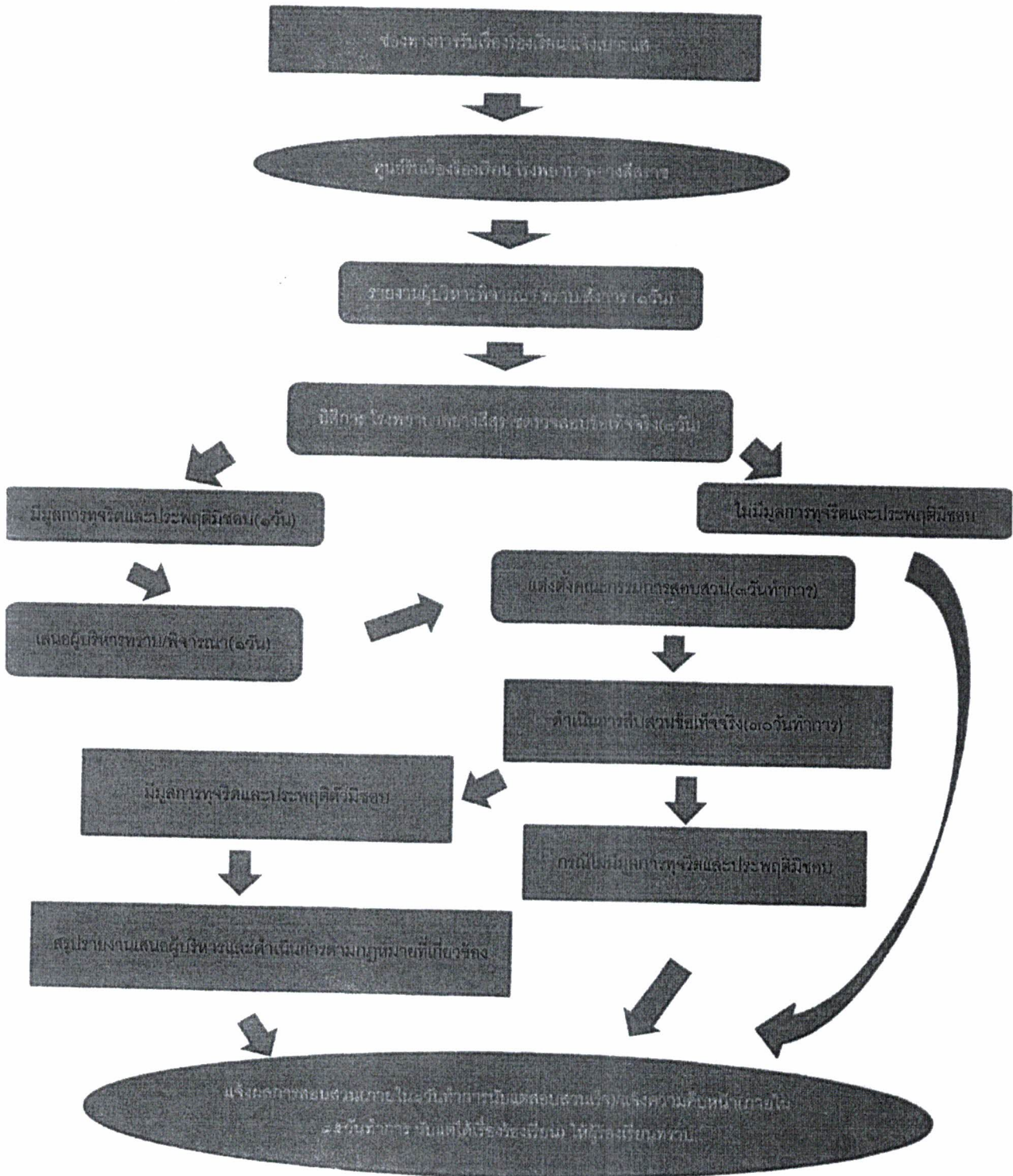
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป  
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
(.....)




หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
  - 1.2 วันเดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
  - 1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - 1.4 ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลยางสีสุราช หรือบุคคลภายนอก
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลยางสีสุราช
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามาหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - 5.1 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อม ชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณา เป็นการเฉพาะเรื่อง
  - 5.2 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - 5.3 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
  - 5.4 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราชว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์  
ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลยางสีสุราช  
ตามประกาศโรงพยาบาลยางสีสุราช  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลยางสีสุราช

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลยางสีสุราช	
ชื่อหน่วยงาน	โรงพยาบาลยางสีสุราช
วัน/เดือน/ปี	๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕
หัวข้อ	คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก	.....
หมายเหตุ .....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางมยุรฉัตร อุทปา) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางศุภลักษณ์ ทองจันทร์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางชวัญฤทัย ศิริเบญจศีล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	