



คู่มือ  
ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสองแคว จังหวัดน่าน มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตโรงพยาบาลสองแคว จังหวัดน่าน ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสองแควจังหวัดน่าน ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสองแคว จังหวัดน่าน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนและประพฤติมิชอบ จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสองแคว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1.หลักการและเหตุผล	4
2.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลสองแคว	4
3.วัตถุประสงค์	5
4.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
5.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	6
6.การบันทึกข้อร้องเรียน	6
7.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	6
6.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	6
8.มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	6
9.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7

**คู่มือ**  
**ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน**  
**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) มีความ สอดคล้องกับแผน ๓ ระดับที่เกี่ยวข้อง ดังนี้แผนระดับที่ ๑ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับ สมดุลและ พัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนระดับที่ ๒ สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ ชาติประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดเป้าหมายไว้ว่า “ประเทศไทยปลอดการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ” แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ ชอบ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๓ หมุดหมายที่ ๑๓ ภาครัฐที่ทันสมัย มี ประสิทธิภาพ และตอบโจทยประชาชน โดยมี เป้าหมายที่ให้หน่วยงานภาครัฐมีระบบป้องกันและแก้ไขการ ทุจริตและประชาชนไม่เพิกเฉยต่อการทุจริตของ หน่วยงานภาครัฐ และแผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้อง คือ แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยนำหลักธรรมาภิบาลเป็นกลไกในการพัฒนา รวมถึงให้สอดคล้องกับกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้บรรลุค่าเป้าหมาย ในปีพ.ศ.๒๕๗๐ หน่วยงานที่ เข้าร่วมการประเมิน ITA ทั้งหมด (ร้อยละ ๑๐๐) ต้องได้คะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป รวมทั้ง ประเทศไทยต้องมี คะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index - CPI) อยู่ในอันดับ ๑ ใน ๔๓ และ/หรือได้ คะแนนไม่ต่ำกว่า ๕๗ คะแนน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสองแคว มีบทบาทหน้าที่หลักในการ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสองแคว ให้เป็นระบบ ราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมใน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลสองแคว**

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบาย เร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และ เอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ โรงพยาบาลสองแคว ๙๙ หมู่ ๒ ตำบลนาไร่หลวง อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ๕๕๑๖๐

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสองแคว อย่างรวดเร็ว

๔.๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสองแคว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

#### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสองแคว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดจันทบุรี

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลสองแคว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลสองแคว, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๔๕๕ / เว็บไซต์: [www.songkwaehospital.com](http://www.songkwaehospital.com) โรงพยาบาลสองแคว เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลสองแคว

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานโรงพยาบาลสองแคว เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

#### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (จากช่องทางต่าง ๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลสองแคว, การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสองแคว [www.songkwaehospital.com](http://www.songkwaehospital.com) ทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๔๕๕, ทาง Facebook: โรงพยาบาลสองแคว, และการร้องเรียนโดยตรง)

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## ๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

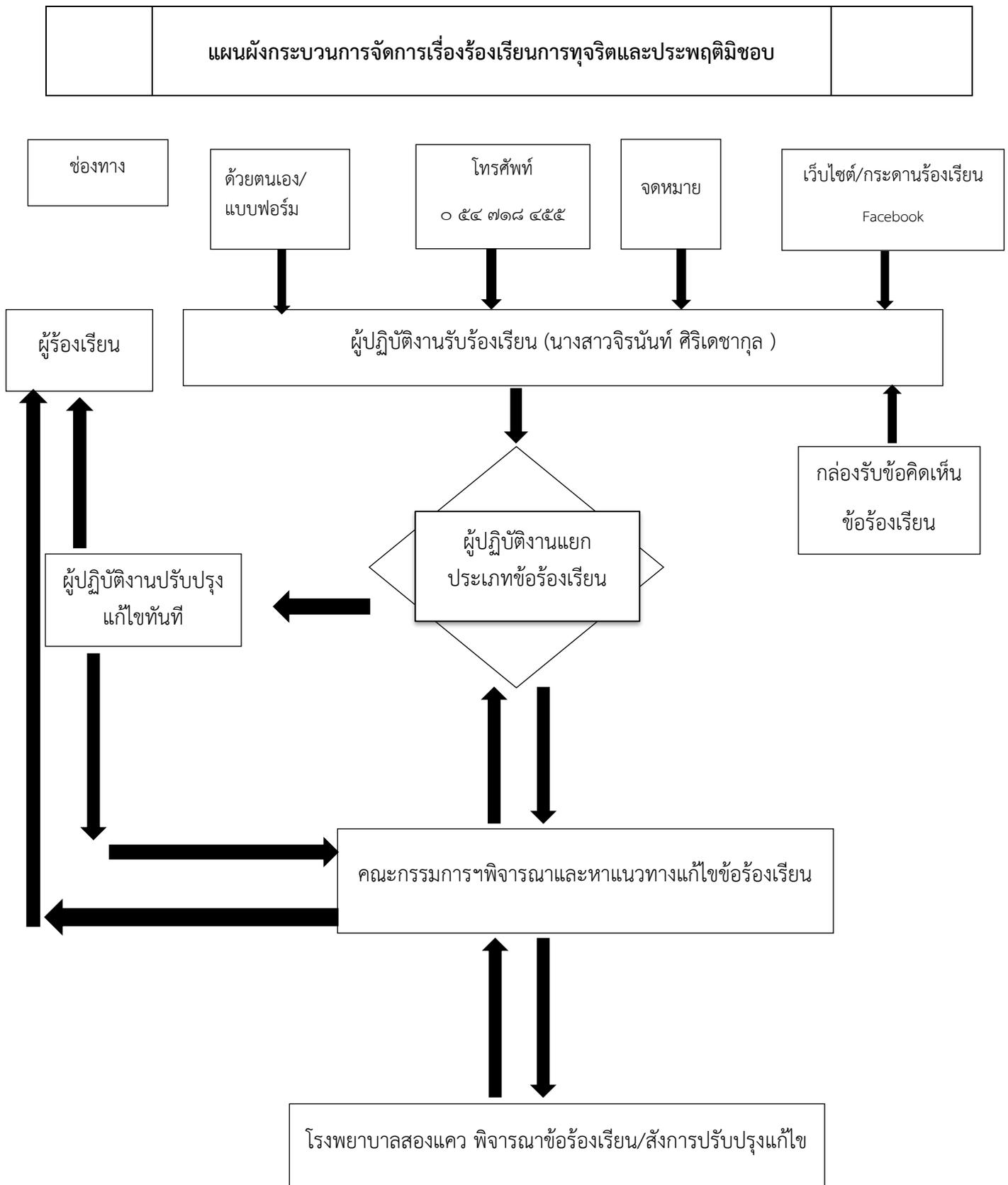
## ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

## ๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



#### ๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสองแคว ตำบลนาไร่หลวง อำเภอ  
สองแคว จังหวัดน่าน ๕๕๑๖๐ โทร ๐๕๔-๗๑๘๔๕๕

ปกหลัง



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสองแคว อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน

โทร ๐๕๔-๗๑๘๔๕๕