

# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วาง หลักเกณฑ์มาตรฐาน ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์เป็นแบบแผน และทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือกระบวนการทาง กฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องร ้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อ สนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็นธรรม สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริม สุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ จึงมี ภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ ไม่จำเป็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร ้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการ ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสร้างคุณค่า ให้แก่ผู้ มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

# สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	๑
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	
	๒.๑ หน่วยงาน	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๓
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความ	๔
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๖
	๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	๙
	๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
	๓.๑.๒ ขอบเขต	๑๐
	๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๒
	๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๒
๕	ภาคผนวก	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๓

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและ ประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตาม ระบอบประชาธิปไตย ใน การบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย การบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนา ทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การ แข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็น ธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อ หน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอถ้ำกลายนิ วัฒนา ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพ ของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การ รักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ ร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึง พอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัด กระทรวงสาธารณสุข นำสู่ ค่าดัชนีรับรู้การ หุจริต (Corruption Perception Index : CPI)

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่อง ทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

เลขที่ ๔๐ ม. ๒ ตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๘๙ ๑๙๐

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

<http://www.phothungyai.org>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

[phothungyai@gmail.com](mailto:phothungyai@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Face book

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ และ คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ ทราบภายในสิบ ห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำ ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจาก บุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วง ไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการความสงบ แห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้าน การ ทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

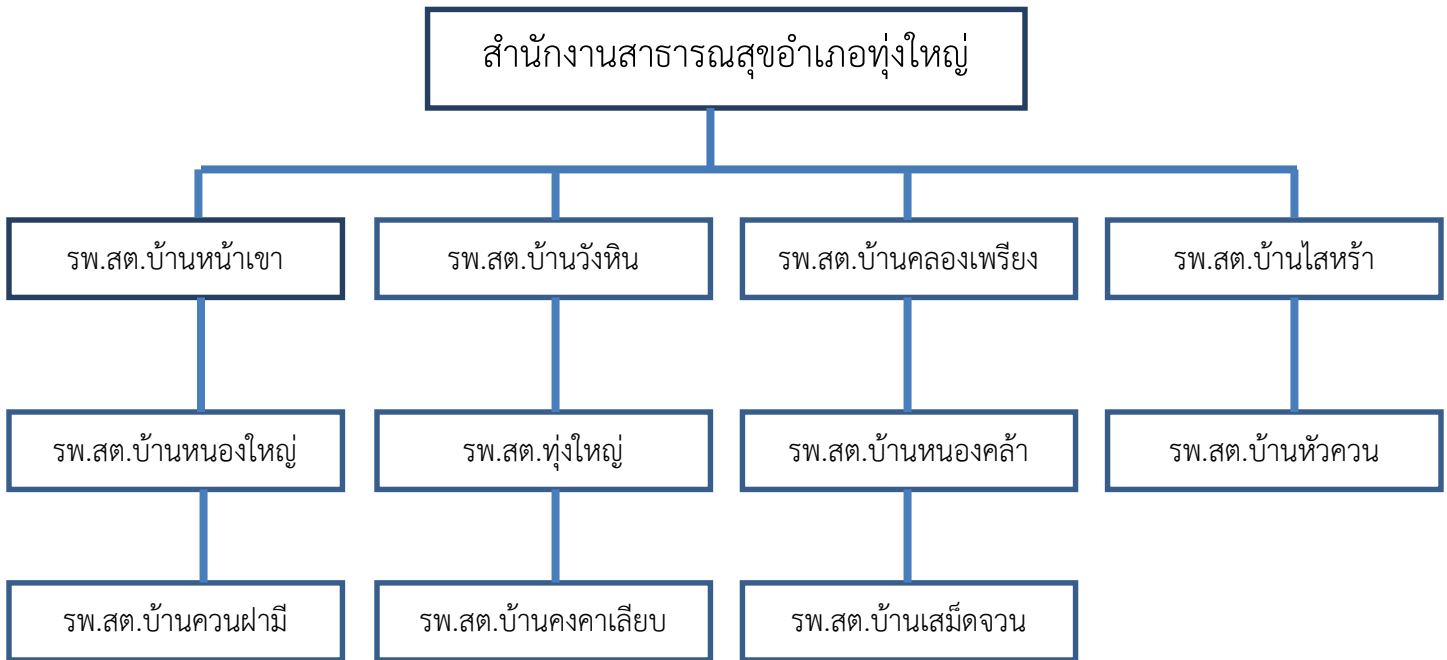
๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



#### ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ โดย ผ่านทางช่องทาง ๗ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

เลขที่ ๔๐ ม. ๒ ตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๘๙ ๑๙๐

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

<http://www.phothungyai.org>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

[phothungyai@gmail.com](mailto:phothungyai@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Face book

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ๒.๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขต พื้นที่อำเภอ ทุ่งใหญ่

๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามนโยบายและ แผนที่กำหนด

๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ

๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึง

พอใจ

๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเื้ออำนวยการต่อผู้บริหาร ในการ เรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเสนอ ผู้บริหารทุก เดือน

### ๒.๓.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๑) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความ เป็น ธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง

๒) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

### ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วน ราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๗ ทาง อันได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

เลขที่ ๔๐ ม. ๒ ตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๘๘ ๑๙๐

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

<http://www.phothungyai.org>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

[phothungyai@gmail.com](mailto:phothungyai@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Face book

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

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอถลางพัฒนา

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุข อำเภอทุ่งใหญ่ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การ แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน



## ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้าน การบริหารจัดการโดย เปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณา ถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อ ประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการ และ ประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะ ได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมี พฤติกรรมสื่อในทางไม่ สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมสื่อ ในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ และหรือมี พฤติกรรมสื่อไป ในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหา ว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความ ดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติ หน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้ เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบ ข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการ และนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ชัด แ ย้ ง กั บเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ
๕) การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้ มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดย ไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคล อื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วน บุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติม ได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็น ข้อมูล และเก็บ เป็น ฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

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

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณา หรือไม่ เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๓

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ ๓

๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลำดับ กระบวนงาน

ลำดับ	กระบวนงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) สนง.สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒	(๒) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓) ผู้บริหารพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔	(๔.๑) กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ) (๔.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หมายเลขคดีเลขที่)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕	(๕) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖	(๖) เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗	(๗) จัดเก็บข้อมูลเพื่อการประมวลผล	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	(๘) จัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายละเอียด/รายปี)	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

### ๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติ ชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ๗ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

เลขที่ ๔๐ ม. ๒ ตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๘๙ ๑๙๐

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

<http://www.phothungyai.org>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

[phothungyai@gmail.com](mailto:phothungyai@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Face book

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและ ประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน นิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน สรุป รายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุป วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

### ๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอถลางวัฒนา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้าน การ ทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ๗ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

-

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

เลขที่ ๔๐ ม. ๒ ตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๘๙ ๑๙๐

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

<http://www.phothungyai.org>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

[phothungyai@gmail.com](mailto:phothungyai@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Face book

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่ง การต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ดำเนินการ

(๔.๑) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

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

วัน

(๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ สรุปรายงานจากผลการ ดำเนินงานที่ เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการ ประมวลผล และสรุปวิเคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

## 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. ๒๕๕๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

#### ๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล

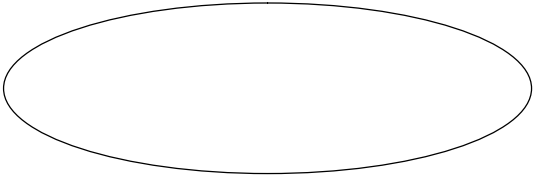

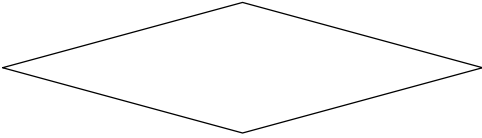

๔.๒.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๒.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ ๕  
ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็นการอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน