

คู่มือการปฏิบัติงาน

## การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแลหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เกี่ยวกับการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
<b>บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
หน่วยงาน	3
ขอบเขต	4
คำจำกัดความ	4
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	5
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
<b>บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	8
<b>บทที่ 4 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	10
<b>บทที่ 5 ภาคผนวก</b>	11
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง)	12
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	13
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	14
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	15
แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	16
คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับ และจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	17

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับกระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ การรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน สิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37” และ มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

#### 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่ สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้อง เรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59

## บทที่ 2

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

#### 2.2 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผ่านทางช่องทาง 3 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 59 หมู่ที่ 1 ตำบลตากฟ้า อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ 60190
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
2. เว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า” ที่ลิ้งค์ <http://www.tfh.go.th/ssotf>
3. ร้องเรียนด้วยตนเอง

#### 3.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

3.1.1 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

3.1.2 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

3.1.3 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

3.1.4 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีขอรับการปรึกษากฎหมาย เมื่อให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ แจ้งผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องและรายงานสาธารณสุขอำเภอ เสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาดำเนินการหรือส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

- ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า โทรศัพท์ 056 241369

### 2.3 คำจำกัดความ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

- (1) กรณีเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป
- (2) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง กลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

## 2.4 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานทั่วไป		
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัด	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤตินิชอบ
2. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง



## 2.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 2.5.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

### 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.5.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด

2.5.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ที่เรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

### 2.5.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ผังกระบวนการ

##### 3.1.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WE)	ผู้รับผิดชอบ		
1	หน่วยงานย่อย(รพ.สต.) หรือกลุ่มงานที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	5 นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของ สสอ. และ รพ.สต.		
	ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ← คณะกรรมการพิจารณา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน	เจ้าหน้าที่ทะเบียน		
2	รับเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นเบื้องต้น	1-2 วัน	ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ หัวหน้างาน		
3	สาธารณสุขอำเภอพิจารณาลงนาม → ตอบรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	1-2 วัน	สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า		
4	ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรมร้องทุกข์	15 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วย สาธารณสุขอำเภอฯ) ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง		
6	สรุปรายงาน	2 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วย สาธารณสุขอำเภอฯ)		
7	ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ← คณะกรรมการพิจารณา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1-2 วัน	คณะกรรมการฯ		
8	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">           สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า            นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์            นายอำเภอตากฟ้า            ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์         </td> <td style="width: 20%;">           แจ้งผลการ ดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์         </td> </tr> </table>	สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ นายอำเภอตากฟ้า ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์	แจ้งผลการ ดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	1-3 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วย สาธารณสุขอำเภอฯ)
สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ นายอำเภอตากฟ้า ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์	แจ้งผลการ ดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์				
9	รายงานศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	1 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วย สาธารณสุขอำเภอฯ)		

### 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(1) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตากฟ้า ทำการคัดแยกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และส่งให้กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามอำนาจหน้าที่

(2) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ศึกษาวิเคราะห์ สรุปประเด็น ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอ ข้อมูลประกอบการพิจารณา และเสนอความเห็นเบื้องต้น และจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบรับ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นำเสนอสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

(3) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ สรุปผลรายงานนำเสนอ สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า/นายอำเภอตากฟ้า/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์/ผู้ว่าราชการจังหวัด นครสวรรค์ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์/ผู้ร้องเรียน

(4) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ส่งผลการดำเนินงานเรื่องร้อง/ร้องเรียน ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่อง ร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อสรุปวิเคราะห์ และรายงานผลความคืบหน้า การแก้ไขปัญหาในภาพรวม ในเชิง นโยบายสำหรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้ข้อยุติแล้วรายงานสาธารณสุขอำเภอ ตาก ฟ้าทราบต่อไป

## บทที่ 4

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 4.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)
7. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
8. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2546
9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
10. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
11. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
13. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
14. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
15. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย
16. สิทธิผู้ป่วย

## บทที่ 5

### ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ที่ ๑๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาคำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

โดย

ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

.....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

.....

ตำแหน่ง.....

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาคำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

โดย

ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

.....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



ที่ นว ๑๑๓๓/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า  
อำเภอตากฟ้า นว. ๖๐๑๙๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์.....  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตัวเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ .....ลงวันที่  
.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากท่านไว้แล้ว ตาม  
ทะเบียนรับ เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ.....

.....ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถ  
ติดต่อประสาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางนิภาพร เสงงวิทย์)  
สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

งานนิติการ

โทร. ๐ ๕๖๒๔ ๑๓๖๙

โทรสาร ๐ ๕๖๒๔ ๑๓๖๙





ที่ นว ๑๑๓๓/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า  
อำเภอตากฟ้า นว. ๖๐๑๙๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน .....

อ้างถึง ..... (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ..... (ถ้ามี)

ตามที่.....(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตามรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน  
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....  
.....  
.....  
.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางนิภาพร เสงวิทย์)  
สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

งานนิติการ

โทร. ๐ ๕๖๒๔ ๑๓๖๙

โทรสาร ๐ ๕๖๒๔ ๑๓๖๙





คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า  
ที่ /๒๕๖๕  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับ และจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยที่ เป็นการเห็นสมควรให้การดำเนินการรับและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ  
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มี  
ประสิทธิภาพและบังเกิดประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเต็มที่ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการ  
รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระดับอำเภอ ดังนี้

๑.เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ

นายธนกฤต พงศ์ภูมิพิพัฒน์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
บทบาทหน้าที่

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. จัดเก็บเรื่องและทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.  
๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๓. จัดทำสถิติข้อมูล
๔. รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังศูนย์รับและบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ ทุกเดือน

๒.เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำหน่วยงานย่อย

ผอ.รพ.สต. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ทุกแห่ง  
บทบาทหน้าที่

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ เพื่อลงทะเบียนกลางและมอบเรื่องให้  
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการต่อไป
๓. จัดเก็บเรื่องและทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖  
และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๔. จัดทำสถิติข้อมูล
๕. รวบรวมและรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ทุกเดือน

### ๓.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| (๑) นางพัชรนันท์ วงษ์พิมพา | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| (๒) น.ส.จุฑามาศ วงษ์ราษฎร์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| (๓) น.ส.กมลวรรณ ทาริยะชัย  | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |

#### ๓.๒ ประจำ รพ.สต. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

- (๑) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ
- (๒) ผอ.รพ.สต. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ทุกแห่ง

#### บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาที่หน่วยงานทางโทรศัพท์ ทาง network online หรือผู้ร้องเรียนมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองและอื่น ๆ
๒. มอบเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำหน่วยงาน เพื่อลงทะเบียนและส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ

### ๔.คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| (๑) สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า   | ประธานกรรมการ                                   |
| (๒) นางพัชรนันท์ วงษ์พิมพา | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ             |
| (๓) น.ส.จุฑามาศ วงษ์ราษฎร์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ             |
| (๔) น.ส.กมลวรรณ ทาริยะชัย  | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ             |
| (๕) นายธนกฤต พงศ์ภูมิพัฒน์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ |

#### บทบาทหน้าที่

๑. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ
  ๒. ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  ๓. วิเคราะห์ประเมินปัญหา และอุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์
  ๔. การอื่นใด ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางนิภาพร เซลงวิทย์)  
สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า