

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

Phangnga Provincial Public Health Office



๒๕๖๔

(งานอนุชัติคุณภาพที่ดี)

นักวิชาการสรร述การคุณค่าเเม้กยการให้ทาน (ด้านบริการทางวิชาการ)  
รักษาการในคุณภาพนี้จะก่อให้การทราบถูกต้องเพิ่มขึ้น (ด้านส่งเสริมพัฒนา  
ระบบราชการตามแบบ นายแพทย์อชาภรณ์กุญช์เจ้าหน้าที่ฯ)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทพงษา ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคธุรกิจรวมทั้งนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระห徂งสาธารณสุข ใสสะอาด ร่วมด้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทพงษาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทพงษา มีความเป็นเลิศ ด้วยระบบธรรมาภิบาล ไปร่วมกัน ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทพงษาฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจะได้ข้ออุต្ី ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวทั้งนั้น

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทพงษา<sup>๑</sup>  
มีนาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	ค่าน้ำ	
	สารบัญ	
<b>a</b>	<b>บทนำ</b>	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๘
	๑.๒ วัสดุประสนค์	๙
<b>b</b>	<b>ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสดำเนินการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
	๒.๑ หน่วยงาน กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๑๑
	๒.๒ ขอบเขต	๑๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๑๕
	๒.๔ คำจำกัดความ	๑๖
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๑๗
	๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	๑๙
<b>c</b>	<b>การปฏิบัติงาน</b>	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	
	๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสและการทุจริตประพฤติมิชอบ	๗
	๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
	๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๙
	๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
	๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน	๑๑
<b>d</b>	<b>กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
	๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๔
<b>e</b>	<b>ภาคผนวก</b>	
	๕.๑ ตัวอย่างผู้ที่ใช้ในการจัดทำ work flow	๑๖

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศไทย ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตั้งหน้าก草地ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้อง ร่วมด้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนา มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล ไปร่วมกับ ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่จังหวัด ตลอดทั้งปฏิบัติงานรวมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนา ซึ่งมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนา ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ "สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนา" <http://www.moph.go.th/pna/>

ในส่วนของการบูรณาการปฏิบัติงานนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนาได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๗๙ ที่กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการตัวภายนอก เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบค้ำถูกต้องและรวดเร็ว การดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดวันเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๗๙ และ มาตรา ๘๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความติดเทินเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความอุปยุกติหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ถูกต้องไป "...จะเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกชั้น พ.ศ.๒๕๖๒ และคำสั่งคณะกรรมการควบคุมและตรวจสอบแห่งชาติ ที่ ๒๙/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัฒนา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทุกชั้นเรื่องเรียนแจ้งเบาะแสและประเมินผลและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบำรงระบบการรับเรื่องร้องเรียนทุกชั้น คือการป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการพัฒพูดคุยที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้อ่ายมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกษ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

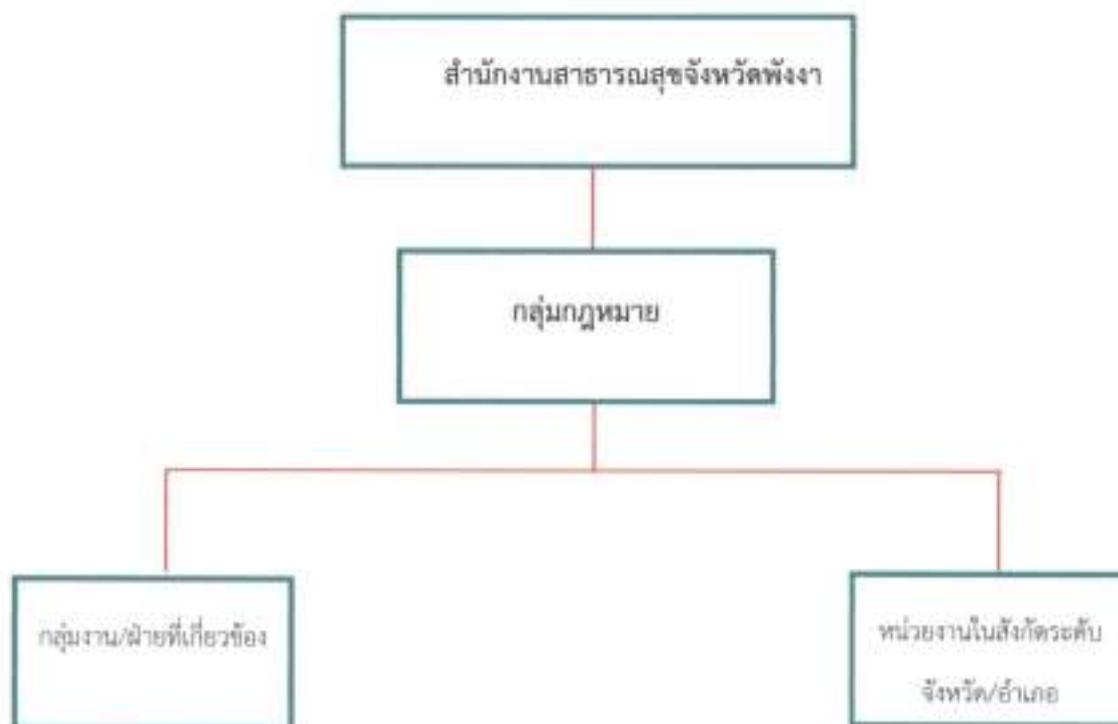
(๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงให้เห็นแท้จริงว่าได้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

(๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย มาตรา๕

## บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ/

๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ



## ๒.๒ ร่องเรียน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา โดยผ่านทางช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนโดยตรง ย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพังงา

๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

<http://www.pn00.moph.go.th/pna/>

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน ว้องทุกๆ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นที่จังหวัดกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกๆ

๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ว้องทุกๆ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ว้องทุกๆ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้วินยอมมา

## ๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้ง หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบเบ醍และด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้รับการแก้ไขและร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือนและจารย์ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพนักงานผู้ดูแลในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างข้าราชการและหัวหน้าข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่ ๑ ช่องทาง ประกอบด้วยช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั้งหมดที่มีอยู่ในประเทศไทย (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) – บัตรคนที่ห้า (ไม่ลงทะเบียนร้องเรียน) ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา” <http://www.pn00.moph.go.th/pna/>

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา : ๑ (๑) )

หุจริตต่อหน้าที่ นายดึง การปฏิบัติหรือสืบเนื่องการปฏิบัติต่อไปในตำแหน่ง หรือสืบเนื่องการปฏิบัติขึ้นได้ในพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ทึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนของผู้อื่น (ที่มาพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๕๙ มาตรา ๔)

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือนิติกระรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สิน ของแผ่นดิน

เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำการอันมิชอบด้านการทุจริตครรภ์ซึ่งมีลักษณะค่าร้องเรียนแจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประمهินดำเนินการ

ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำการอันมิชอบด้านการทุจริตครรภ์ซึ่งมีลักษณะค่าร้องเรียนแจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

#### ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม		
๑ การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหาร จัดการโดยเบิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรมาภัยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสีย ทางด้านคน ภาระต่อปีรชาชาน คุณภาพ วัสดุอุปกรณ์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงานประจำ เช่นเรียนโivable ก่อสร้างห้องน้ำส้วมน้ำ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลอกลวง	๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้ที่รับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลอกลวงประการ	๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าสูบบุหรี่ และสูบเที่ยงคืน ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเมือง ตำแหน่งการพิจารณาความต้องการและ การแต่งตั้งโดยยกย่อง ไม่ชอบธรรม
๒ วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และ ก้าวหนีแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดย ก้าวหนีให้ข้าราชการตรวจสอบตัวให้ถูกต้อง และ เห็นชอบตาม ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๗ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำกับดูแล	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้านบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด อาทิ		

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓. ค่าตอบแทน	การซื้อเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจุดประสงค์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พทส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทางบ้าปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรืออัยยวิษัยหาข้อห่วงงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างอย่างหนัก ต่อผู้ร้องเรียน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

## ๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียนแจ้งเบาะแส

(๑) ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานในสิ่งที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแสปราศจากข้อสงสัยซึ่งชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือข้อเท็จจริงแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ขัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสร้งหรือสร้างข่าวที่ แจ้งเบาะแส เสียงหาดีต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ค้างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ ร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไปครบถ้วน ในเพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ศึกษา สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำอธิบายที่เข้าสู่กฎหมายตัวอื่นไป

(๑) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัวเรณูที่ เว้นแต่บัวเรณูที่ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและพิยพหูที่จะทำให้การสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงเป็นไปตามต้องการของผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียน ๒๕๕๗ จึงจะรับไปพิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการคุยติดรวมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือค่าสั่งที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออธิการอิสระที่กฎหมายกำหนดให้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องขอระบุว่าหน่วยงานต้องค่าไม่ค่ามีการหรือค่าเป็นการแล้วจึงมีผลกับหน้าที่หนึ่งอยู่กับหน่วยงานนั้นของสู่บัวเรณู

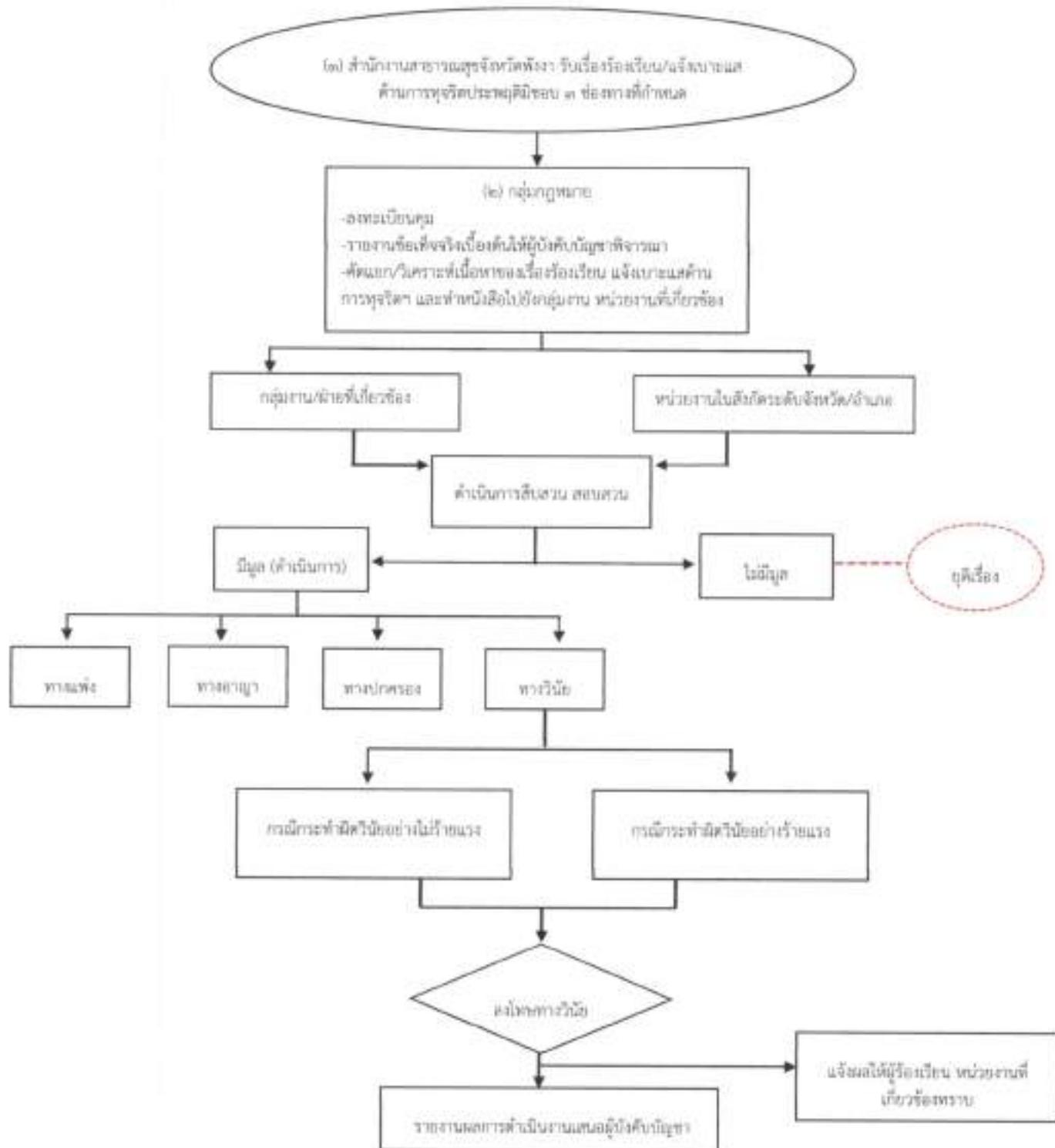
(๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากกรณีได้เมื่อสักครู่ระหว่างบุคคลต่อบุคคลตัวกัน นอกเหนือจากหลักกฎหมายที่ตกลงกันไว้แล้ว ให้อยู่ในพื้นที่ของสู่บัวเรณูฯ ระหว่างวันที่ไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๓

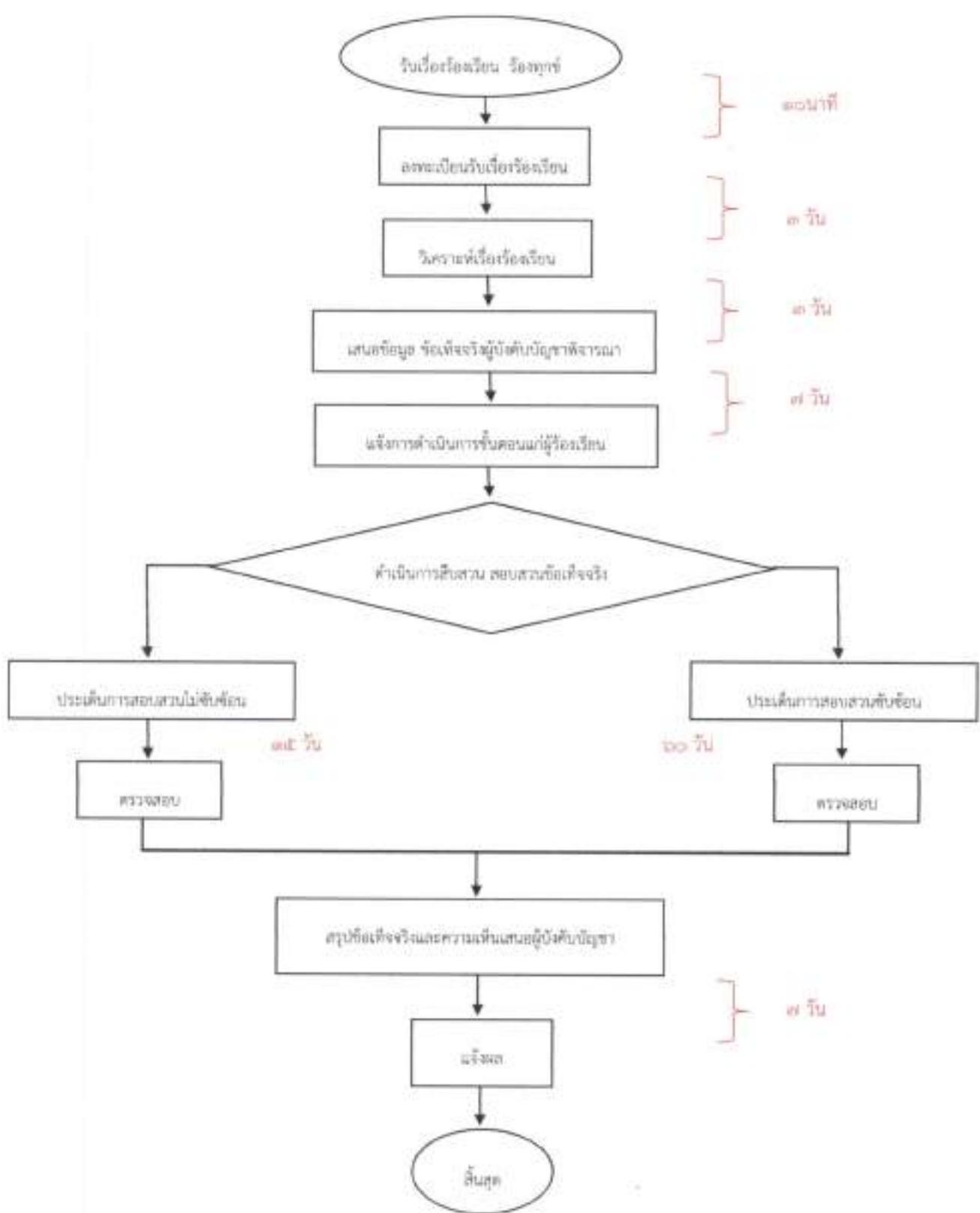
### การปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ ผังกระบวนการ

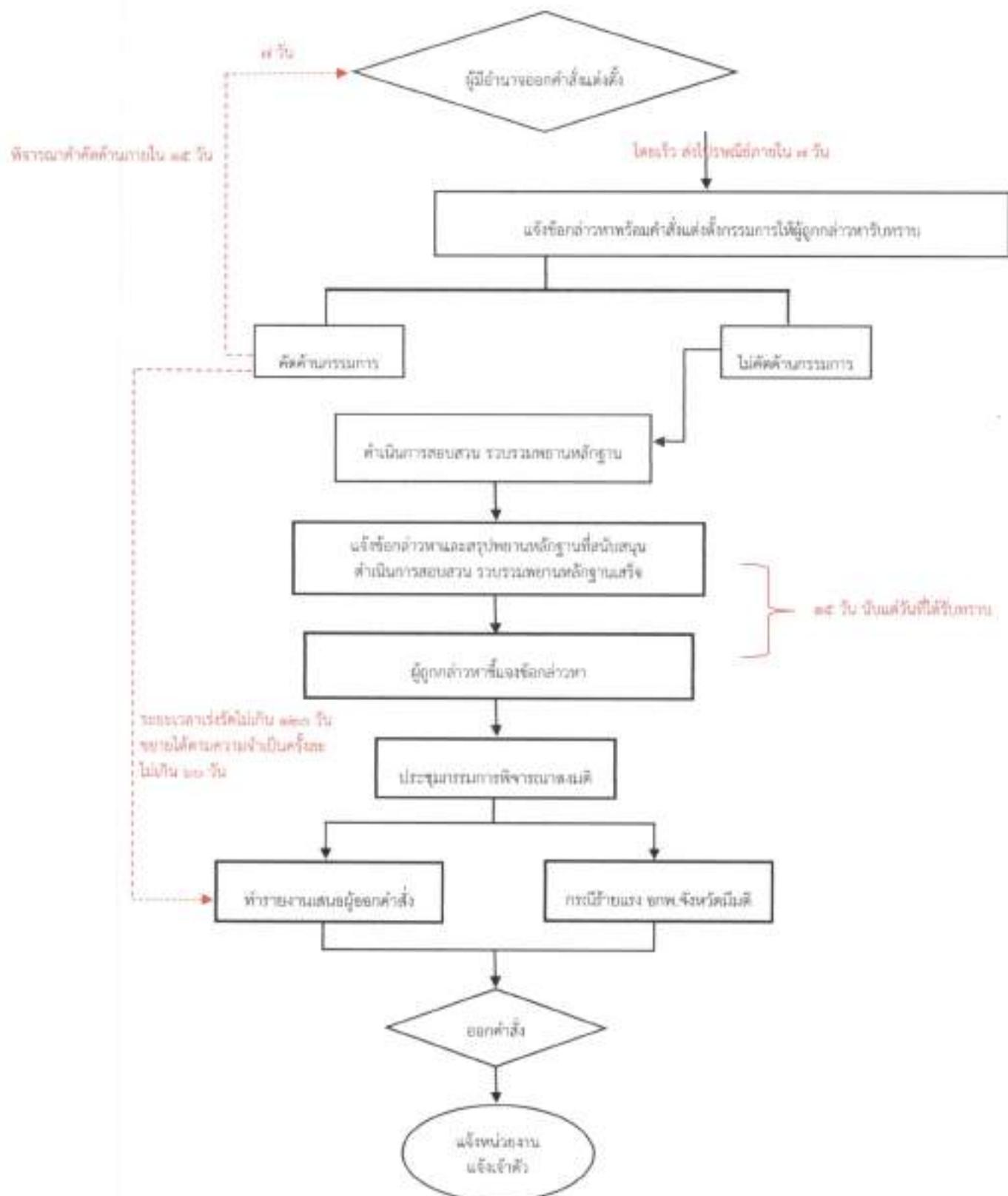
๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๓.๒ ผู้จะระบุระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทูลขอตั้งประพฤติมิชอบ



### ๓.๓.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่



### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติชู้ด จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๓.๑.๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตร申หาย (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓.๑.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

๓.๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ "สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา"

<http://www.mruthumayorapangnga.go.th/>

๓.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

๔. กลุ่มงานนิติการดำเนินการลงทะเบียนคุณ

๔.๑ กลุ่มงานนิติการดำเนินการคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตฯ เพื่อสรุปความเห็นให้นายแพทย์สาธารณสุขพิจารณาลงนาม

๔.๒ จัดทำหนังสือส่งไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการตรวจสอบ ศึกษา สอนสอน

๔.๓ กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอมาเยือน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๔.๔ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและ เสนอความเห็นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาจัดเก็บเรื่อง

๓.๓ ด้านย่างซ่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา



๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทุมธานี

<http://www.pn.go.moph.go.th/pna/>



๓. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

The screenshot shows a web browser with the following details:

- Title Bar:** สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา (Phang Nga Provincial Public Health Office)
- Address:** 649 ถนนสุวัฒนาภิรดี หมู่ที่ 1 ตำบลป่าตอง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา 82000
- Email:** phangnga.health@moph.mab.go.th
- Phone Numbers:** 0-7648-1721, 0-7648-1722, 0-7648-1723, 0-7648-1725, 0-7648-1726
- Map:** A Google Map showing the location of the Phang Nga Provincial Public Health Office at 649 ถนนสุวัฒนาภิรดี, ตำบลป่าตอง, อำเภอเมืองพังงา, จังหวัดพังงา 82000. The map also shows the Phang Nga Provincial Land Office and the Phang Nga Provincial Hospital.

Instrumental variables		Number	Number	Number	Number
IV1	101	IV1A	102		
IV2A	103	IV1B	104		
IV3B	105	IV1C	106	107	
IV4B	108				
IV5B	109				
IV6B	110				
IV7B	111				
IV8B	112				
IV9B	113				
IV10B	114				
IV11B	115				
IV12B	116				
IV13B	117				
IV14B	118				
IV15B	119				
IV16B	120				
IV17B	121				
IV18B	122				
IV19B	123				
IV20B	124				
IV21B	125				
IV22B	126				
IV23B	127				
IV24B	128				
IV25B	129				
IV26B	130				
IV27B	131				
IV28B	132				
IV29B	133				
IV30B	134				
IV31B	135				
IV32B	136				
IV33B	137				
IV34B	138				
IV35B	139				
IV36B	140				
IV37B	141				
IV38B	142				
IV39B	143				
IV40B	144				
IV41B	145				
IV42B	146				
IV43B	147				
IV44B	148				
IV45B	149				
IV46B	150				
IV47B	151				
IV48B	152				
IV49B	153				
IV50B	154				
IV51B	155				
IV52B	156				
IV53B	157				
IV54B	158				
IV55B	159				
IV56B	160				
IV57B	161				
IV58B	162				
IV59B	163				
IV60B	164				
IV61B	165				
IV62B	166				
IV63B	167				
IV64B	168				
IV65B	169				
IV66B	170				
IV67B	171				
IV68B	172				
IV69B	173				
IV70B	174				
IV71B	175				
IV72B	176				
IV73B	177				
IV74B	178				
IV75B	179				
IV76B	180				
IV77B	181				
IV78B	182				
IV79B	183				
IV80B	184				
IV81B	185				
IV82B	186				
IV83B	187				
IV84B	188				
IV85B	189				
IV86B	190				
IV87B	191				
IV88B	192				
IV89B	193				
IV90B	194				
IV91B	195				
IV92B	196				
IV93B	197				
IV94B	198				
IV95B	199				
IV96B	200				
IV97B	201				
IV98B	202				
IV99B	203				
IV100B	204				
IV101B	205				
IV102B	206				
IV103B	207				
IV104B	208				
IV105B	209				
IV106B	210				
IV107B	211				
IV108B	212				
IV109B	213				
IV110B	214				
IV111B	215				
IV112B	216				
IV113B	217				
IV114B	218				
IV115B	219				
IV116B	220				
IV117B	221				
IV118B	222				
IV119B	223				
IV120B	224				
IV121B	225				
IV122B	226				
IV123B	227				
IV124B	228				
IV125B	229				
IV126B	230				
IV127B	231				
IV128B	232				
IV129B	233				
IV130B	234				
IV131B	235				
IV132B	236				
IV133B	237				
IV134B	238				
IV135B	239				
IV136B	240				
IV137B	241				
IV138B	242				
IV139B	243				
IV140B	244				
IV141B	245				
IV142B	246				
IV143B	247				
IV144B	248				
IV145B	249				
IV146B	250				
IV147B	251				
IV148B	252				
IV149B	253				
IV150B	254				
IV151B	255				
IV152B	256				
IV153B	257				
IV154B	258				
IV155B	259				
IV156B	260				
IV157B	261				
IV158B	262				
IV159B	263				
IV160B	264				
IV161B	265				
IV162B	266				
IV163B	267				
IV164B	268				
IV165B	269				
IV166B	270				
IV167B	271				
IV168B	272				
IV169B	273				
IV170B	274				
IV171B	275				
IV172B	276				
IV173B	277				
IV174B	278				
IV175B	279				
IV176B	280				
IV177B	281				
IV178B	282				
IV179B	283				
IV180B	284				
IV181B	285				
IV182B	286				
IV183B	287				
IV184B	288				
IV185B	289				
IV186B	290				
IV187B	291				
IV188B	292				
IV189B	293				
IV190B	294				
IV191B	295				
IV192B	296				
IV193B	297				
IV194B	298				
IV195B	299				
IV196B	300				
IV197B	301				
IV198B	302				
IV199B	303				
IV200B	304				
IV201B	305				
IV202B	306				
IV203B	307				
IV204B	308				
IV205B	309				
IV206B	310				
IV207B	311				
IV208B	312				
IV209B	313				
IV210B	314				
IV211B	315				
IV212B	316				
IV213B	317				
IV214B	318				
IV215B	319				
IV216B	320				
IV217B	321				
IV218B	322				
IV219B	323				
IV220B	324				
IV221B	325				
IV222B	326				
IV223B	327				
IV224B	328				
IV225B	329				
IV226B	330				
IV227B	331				
IV228B	332				
IV229B	333				
IV230B	334				
IV231B	335				
IV232B	336				
IV233B	337				
IV234B	338				
IV235B	339				
IV236B	340				
IV237B	341				
IV238B	342				
IV239B	343				
IV240B	344				
IV241B	345				
IV242B	346				
IV243B	347				
IV244B	348				
IV245B	349				
IV246B	350				
IV247B	351				
IV248B	352				
IV249B	353				
IV250B	354				
IV251B	355				
IV252B	356				
IV253B	357				
IV254B	358				
IV255B	359				
IV256B	360				
IV257B	361				
IV258B	362				
IV259B	363				
IV260B	364				
IV261B	365				
IV262B	366				
IV263B	367				
IV264B	368				
IV265B	369				
IV266B	370				
IV267B	371				
IV268B	372				
IV269B	373				
IV270B	374				
IV271B	375				
IV272B	376				
IV273B	377				
IV274B	378				
IV275B	379				
IV276B	380				
IV277B	381				
IV278B	382				
IV279B	383				
IV280B	384				
IV281B	385				
IV282B	386				
IV283B	387				
IV284B	388				
IV285B	389				
IV286B	390				
IV287B	391				
IV288B	392				
IV289B	393				
IV290B	394				
IV291B	395				
IV292B	396				
IV293B	397				
IV294B	398				
IV295B	399				
IV296B	400				
IV297B	401				
IV298B	402				
IV299B	403				
IV300B	404				
IV301B	405				
IV302B	406				
IV303B	407				
IV304B	408				
IV305B	409				
IV306B	410				
IV307B	411				
IV308B	412				
IV309B	413				
IV310B	414				
IV311B	415				
IV312B	416				
IV313B	417				
IV314B	418				
IV315B	419				
IV316B	420				
IV317B	421				
IV318B	422				
IV319B	423				
IV320B	424			</	

#### ๔. ร่องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

The screenshot shows a web browser with the following details:

- Title Bar:** สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา (Phang Nga Provincial Public Health Office)
- Address:** 548 ถนนพหลโยธิน ตำบลหัวตุ่ย อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา 82000
- Email:** phangnga.health@moph.mai.go.th
- Phone Numbers:** 0-7648-1721, 0-7648-1722, 0-7648-1723, 0-7648-1725, 0-7648-1726
- Fax Number:** 0-7644-0823
- Emergency Number:** 0-7644-0821
- Other Information:** สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา)

To the right, there is a map of Phang Nga showing the location of the Provincial Public Health Office (Phang Nga Provincial Public Health Office) marked with a red pin. The map also includes labels for the Provincial Land Office and the Provincial Veterinary Office.

## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๓. วัสดุธรรมบัญชีของราชการมาจัดทำโดย มาตรา ๕๙ บัญชีที่ให้บุคคลยื่นภาษีเงินได้ของรัฐอ้างอิง  
และได้วันทำการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๔. พระราชบัญญัติกำกับดูแลสักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจกรรมบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘
๕. พระราชบัญญัติระเบียนข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๗ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๖. พระราชบัญญัติซ้อมลูกซ่าราชการช่องราชการ พ.ศ.๒๕๕๖
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๕๘
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการที่สุด พ.ศ.๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยสูงเข้าประจำองค์กรราชการ พ.ศ.๒๕๕๙ (กรณีสูงเข้าประจำ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๙
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องรัฐอ้างอิง พ.ศ.๒๕๕๙
๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกรหระบรุงสภาราณสุข พ.ศ.๒๕๕๙ (กรณีพนักงานกรหระบรุงสภาราณสุข)

๑๔. หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๑๙๐๖/ว ๒๐๙ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙  
เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว  
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัย

#### ๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือและกรอบแนวพัฒนา ในภาคปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพัชรา	คลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพัชรา	กลุ่มกฎหมาย สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพัชรา	๑ ปี (ปรับปรุงแก้ไข)

## บทที่ ๔

### ภาคผนวก

#### ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของการทำงาน
	กิจกรรม และการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและ การปฏิบัติงาน

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทุมธานี  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทุมธานี**

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทุมธานี**

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทุมธานี

วัน/เดือน/ปี: ๑๙ ๒๕๖๓

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้

๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. รายงานผลการดำเนินการที่ยกเว้นเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน
๔. รายงานผลการดำเนินการที่ยกเว้นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน
๕. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกิจกรรมและกิจกรรมสนับสนุนของหน่วยงาน
๖. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (การกิจให้บริการประจำเดือนของหน่วยงาน ประจำเดือนของหน่วยงาน ประจำเดือนของหน่วยงาน ประจำเดือนของหน่วยงาน ประจำเดือนของหน่วยงาน)
๗. หนังสือและข้อความของหน่วยงานด้านกฎหมายซึ่งต้อง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

Link ภายนอก: \_\_\_\_\_

หมายเหตุ: \_\_\_\_\_

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ประวิภา บุญยักษ์ยิร

(นางสาวประวิภา บุญยักษ์ยิร)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ

วันที่ ๑๙ เดือน 二๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

ญาธิรภรณ์ นิตยา

(นางสาวญาธิรภรณ์ นิตยา)

ตำแหน่ง อธิการบดี

วันที่ ๑๙ เดือน 二๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำเสนอข้อมูลขึ้นเผยแพร่

รักดิลก วิเชียร

(รักดิลก วิเชียร รักดิลก วิเชียร)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๙ เดือน 二๕๖๓