



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๖๑

ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/ว ๗๖

วันที่ ๐๔ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง ส่งคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์เชี่ยวชาญ) รักษาการในตำแหน่งนายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) ปฏิบัติหน้าที่นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) คนที่ ๒ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ) ปฏิบัติหน้าที่นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) คนที่ ๓ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ) นายพรศักดิ์ มธุรส เกษัชกรชำนาญการพิเศษ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) นายธนากร ศฤงคารชยวัช ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านทันตสาธารณสุข) และหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้จัดทำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จึงขอส่งคู่มือและกรอบแนวทางฯ ดังกล่าวให้บุคลากรในสังกัดใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

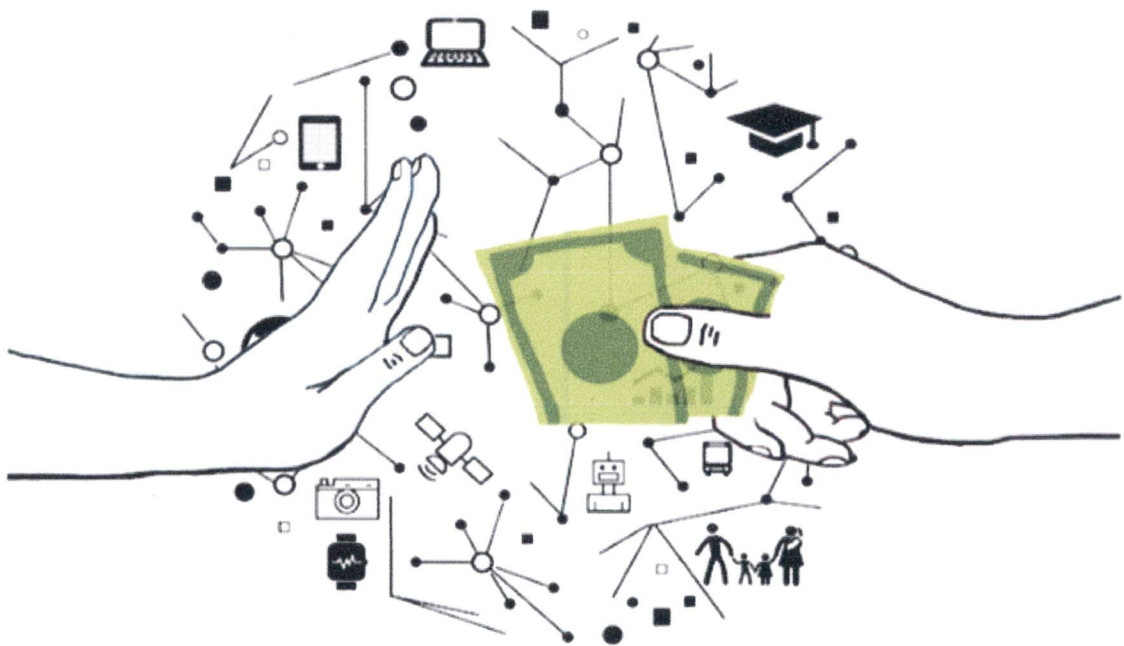
(นายสาโรช สมชอบ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

รักษาราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

Phangnga Provincial Public Health Office



## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐรวมทั้ง นโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีความเป็นเลิศ ด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

กลุ่มกฎหมาย

มกราคม ๒๕๖๙

## สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	๒.๑ หน่วยงาน / กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความ	๔
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๕
	๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	๖
๓	การปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	
	๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๗
	๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
	๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๙
	๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
	๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน	๑๑
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๔
	๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๔
๕	ภาคผนวก	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow	๑๕

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่จังหวัด ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ซึ่งมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา “<http://www.pngo.moph.go.th/>”

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป .... ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแส มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การป้องกันการส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

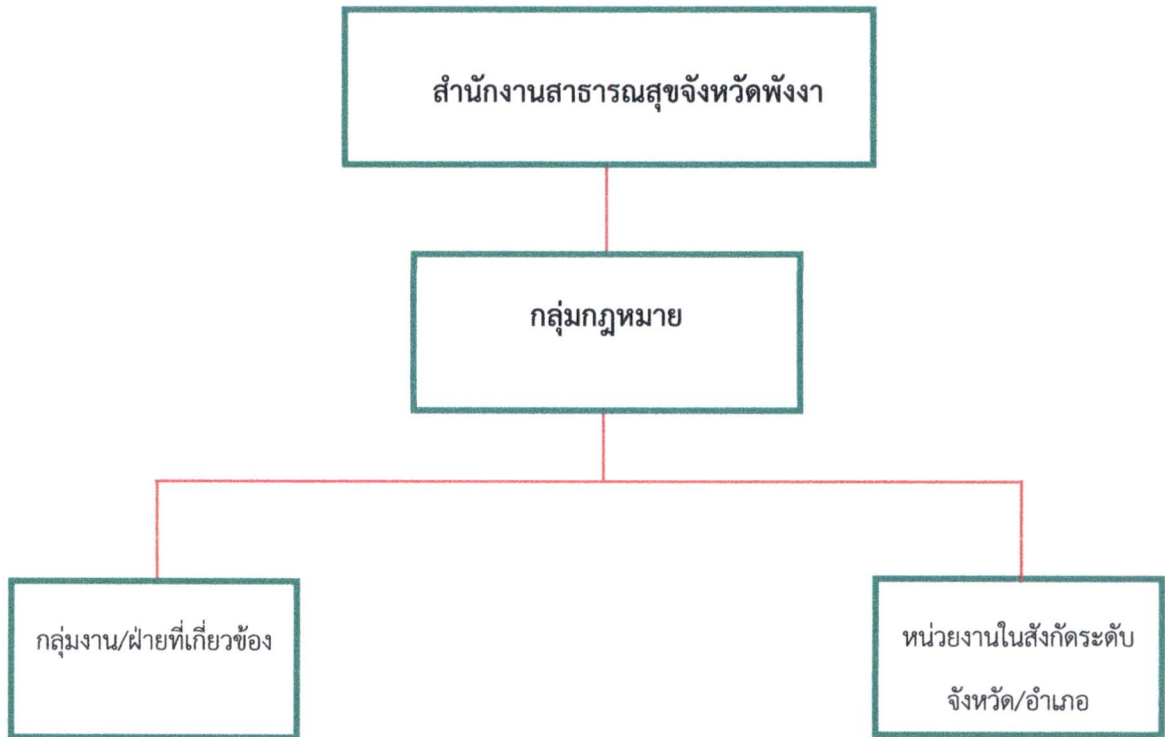
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแฉังเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ



## ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา โดยผ่านทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
<http://www.pngo.moph.go.th/>
๔. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้งหรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาาระบบเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียนแจ้งเบาะแสด** หมายถึง การร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง อันได้แก่ ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) หรือบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา <http://www.pngo.moph.go.th/> ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

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

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

**ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ

## ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์ และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องและเหมาะสมตามระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนากรณี เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

## ๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

### ๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียนแจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

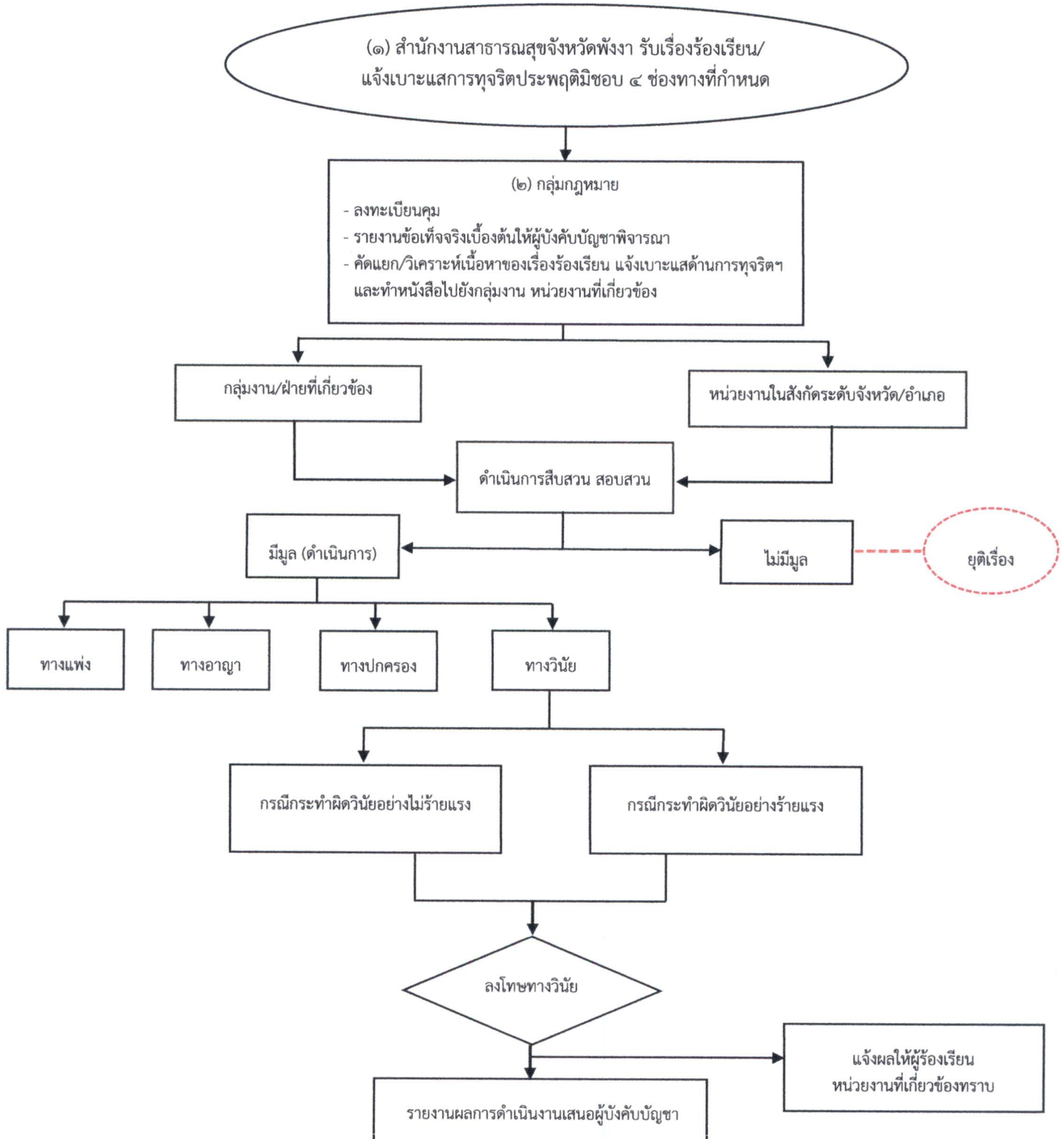
๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

# บทที่ ๓

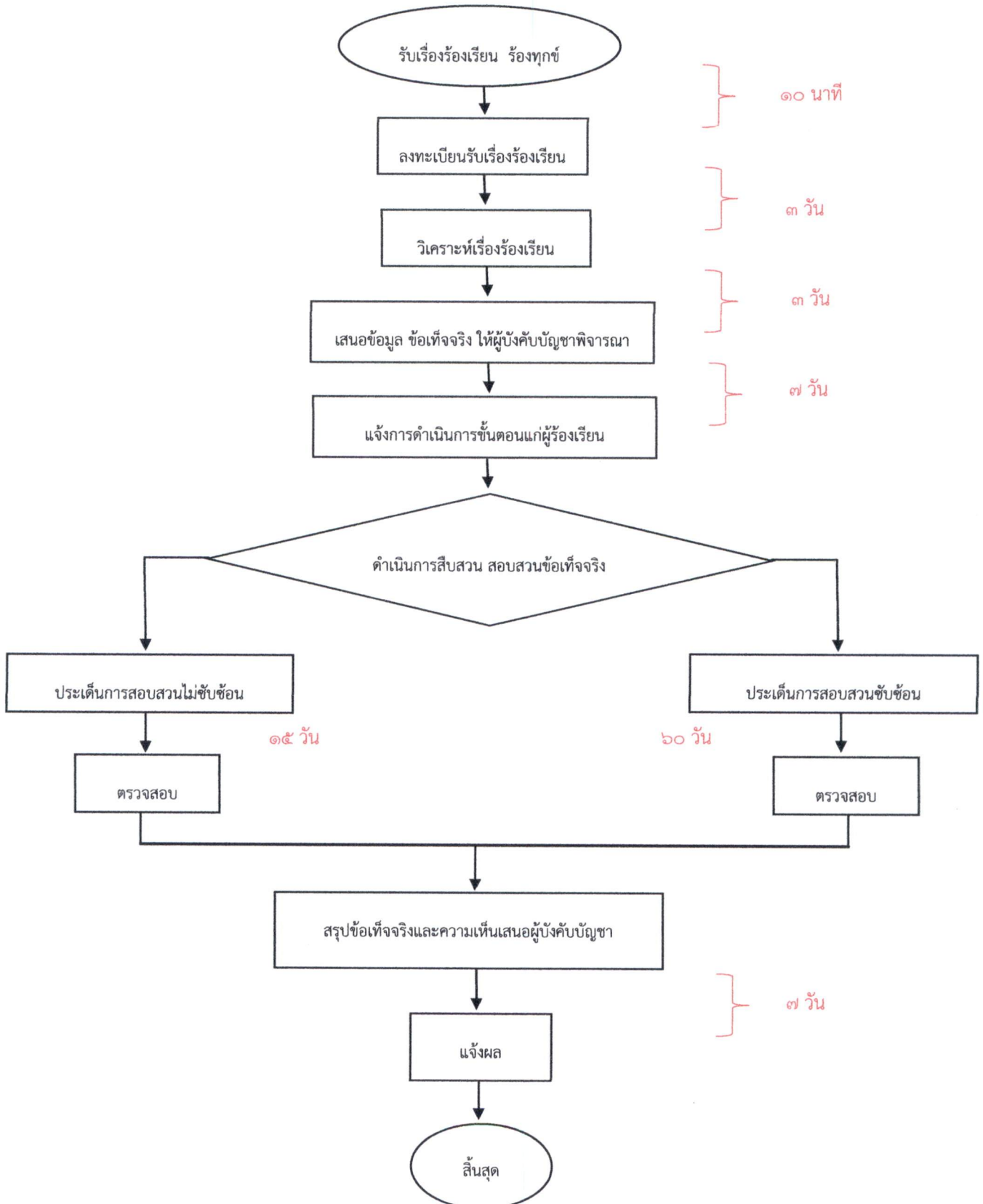
## การปฏิบัติงาน

### ๓.๑ ผังกระบวนการ

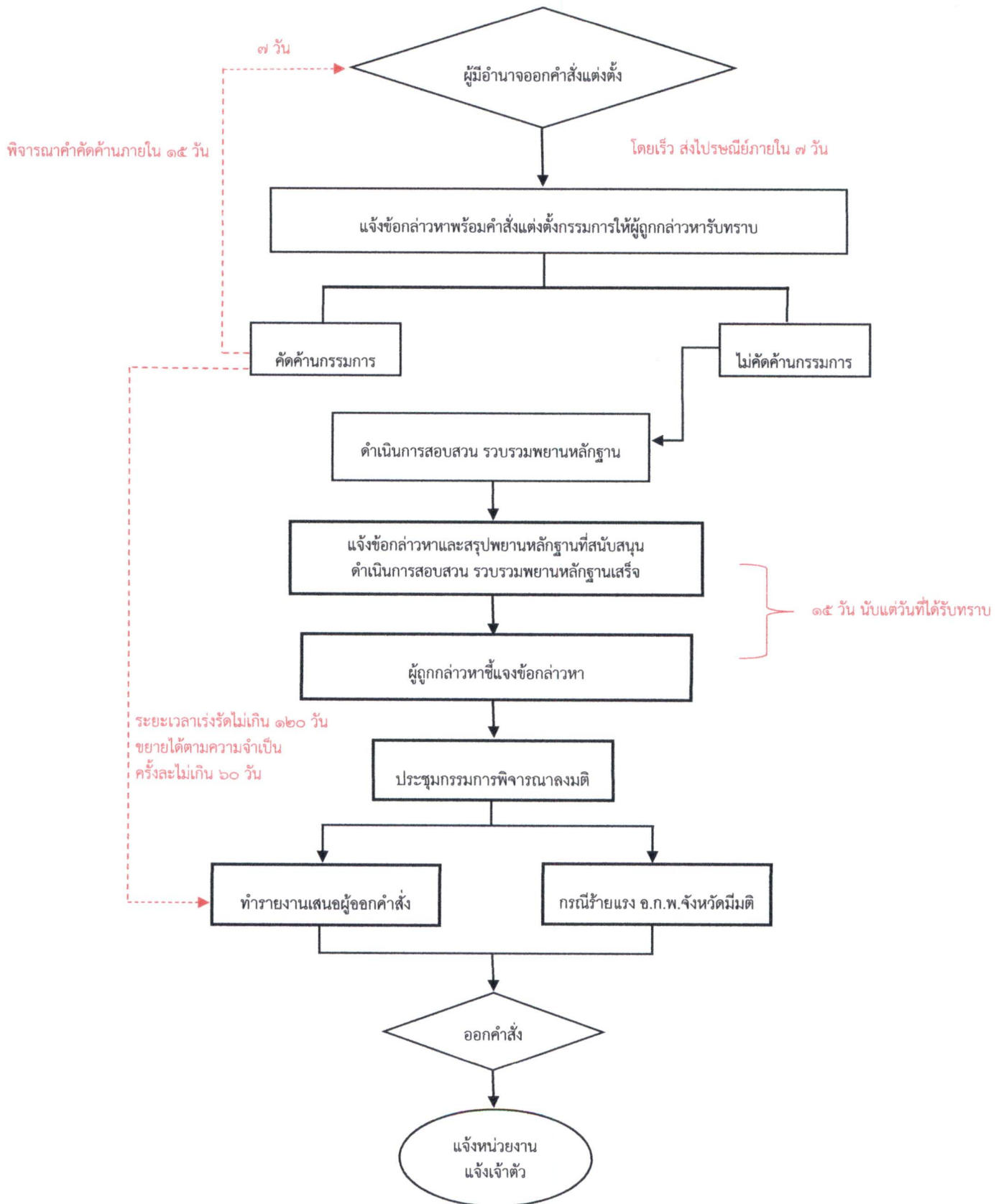
#### ๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ



### ๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่



### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

<http://www.pngo.moph.go.th/>

๑.๔ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

๒. กลุ่มกฎหมาย ดำเนินการลงทะเบียนคุม

๓. กลุ่มกฎหมาย ดำเนินการคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตฯ เพื่อสรุปความเห็นให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาพิจารณาลงนาม

๔. จัดทำหนังสือส่งไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน

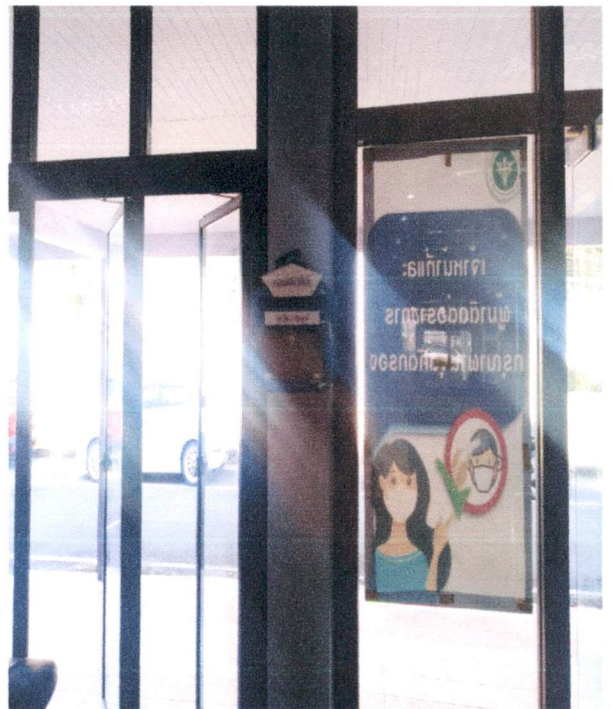
๕. กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๖. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ

๗. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาจัดเก็บเรื่อง

### ๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน

#### ๑. ร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา



## ๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

### เบอร์โทรศัพท์ภายใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เบอร์ติดต่อ	ฝ่าย	เบอร์ติดต่อ	ฝ่าย
101	นท. สสจ.	331	NCD.1
102	<u>กรรข. 2</u>	332	NCD.2
103	<u>กรรข. 3</u>	401	PCU.1
104	<u>กรร. นท. สสจ.</u>	411	ส่งเสริม 1
105	จนส. 3	412	ส่งเสริม 2
106	เลขที่ 1	421	CD 1
107	เลขที่ 2	422	CD 2
201	หน. บริหาร	601	ประกัน 1
212	การเงิน 1	602	ประกัน 2
213	การเงิน 2	603	ประกัน 3
214	การเงิน 3	611	ยุทธศาสตร์ 1
215	การเงิน 4	612	ยุทธศาสตร์ 1
221	งานบุคคล 1	613	ดิจิทัล 1
221	งานบุคคล 2	621	ทศบ. 1
223	งานบุคคล 3	622	ทศบ. 2
231-0	ธุรการ 1	631	แผนไทย 1
232	ธุรการ 2	621	แผนไทย 2
241	พิศดู 1	211	อศโรคคตา
242	พิศดู 2	651	ดิจิทัล
243	พิศดู 3	641	ห้องประชุม 1
244	ฮาน 1	642	ห้องประชุม 1
245	ฮาน 2 (ห้องพัก)	643	ห้องประชุม 1
261	นิติกร 1		
301	คนส. 1	สายใน	53-56
302	คนส. 2	สายนอก 1	076-481721
311	<u>อฉว. 1</u>	สายนอก 2	076-481721
312	<u>อฉว. 2</u>	สายนอก 3	076-481725
321	ทันต 1	สายนอก 4	076-481726
322	ทันต 2		
323	ทันต 3		



#### ลิงก์สำคัญ

- ◆ จริยธรรมการวิจัย
- ◆ ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม
- ◆ ส่วนีตที่ 9 การเสริมสร้างวัฒนธรรมสุขภาพในองค์กร MOPI 22
- ◆ ส่วนีตที่ 9 การเสริมสร้างวัฒนธรรมสุขภาพในองค์กร MOPI 21
- ◆ ส่วนีตที่ 8 การป้องกันและประโชยกับปล้น MOPI 20

### เบอร์โทรศัพท์ภายใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เบอร์ติดต่อ	ฝ่าย	เบอร์ติดต่อ	ฝ่าย
101	นท. สสจ.	331	NCD.1
102	<u>กรรข. 2</u>	332	NCD.2
103	<u>กรรข. 3</u>	401	PCU.1
104	<u>กรร. นท. สสจ.</u>	411	ส่งเสริม 1
105	จนส. 3	412	ส่งเสริม 2
106	เลขที่ 1	421	CD 1
107	เลขที่ 2	422	CD 2
201	หน. บริหาร	601	ประกัน 1
212	การเงิน 1	602	ประกัน 2
213	การเงิน 2	603	ประกัน 3
214	การเงิน 3	611	ยุทธศาสตร์ 1
215	การเงิน 4	612	ยุทธศาสตร์ 1
221	งานบุคคล 1	613	ดิจิทัล 1
221	งานบุคคล 2	621	ทศบ. 1
223	งานบุคคล 3	622	ทศบ. 2
231-0	ธุรการ 1	631	แผนไทย 1
232	ธุรการ 2	621	แผนไทย 2
241	พิศดู 1	211	อศโรคคตา
242	พิศดู 2	651	ดิจิทัล
243	พิศดู 3	641	ห้องประชุม 1
244	ฮาน 1	642	ห้องประชุม 1
245	ฮาน 2 (ห้องพัก)	643	ห้องประชุม 1
261	นิติกร 1		
301	คนส. 1	สายใน	53-56
302	คนส. 2	สายนอก 1	076-481721
311	<u>อฉว. 1</u>	สายนอก 2	076-481721
312	<u>อฉว. 2</u>	สายนอก 3	076-481725
321	ทันต 1	สายนอก 4	076-481726
322	ทันต 2		
323	ทันต 3		

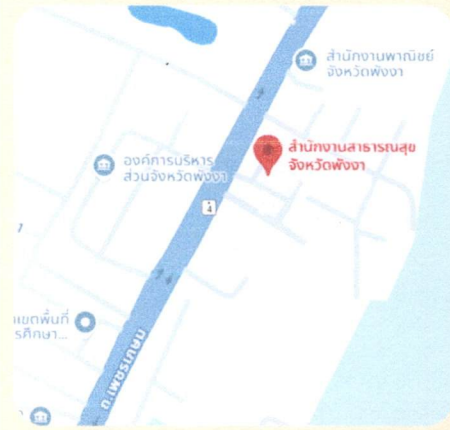
๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

## สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

### ที่อยู่

649 ถนนเพชรเกษม  
ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา  
จังหวัดพังงา 82000

โทร : 076-481726  
แฟกซ์ : 076-481724



E-mail : Phangnga.health@moph.mail.go.th

## QUICK CONTACT INFO

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

649 ถนนเพชรเกษม ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา 82000

Tel : 076-481721-2

แฟกซ์ 076-481724

E-mail : phangnga.health@moph.mail.go.th

## 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. ๒๕๔๔

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 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

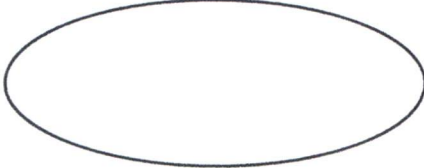

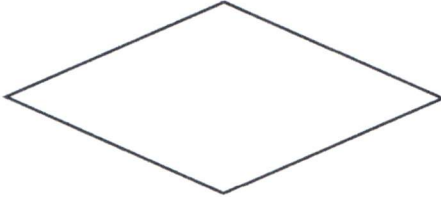

#### ๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	๑ ปี (ปรับปรุงแก้ไข)
	<a href="http://www.pngo.moph.go.th/">http://www.pngo.moph.go.th/</a>		

บทที่ ๕

ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรม และการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน