



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก โทร ๐ ๕๕๕๑ ๘๑๙๘

ที่ ตก ๐๐๓๓.๐๑๓/๑๗๗

วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก  
ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (M๒)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

ด้วยเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั่วไป ที่เป็นปัจจุบัน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานตามข้อกำหนดในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOIT ๒) ประกอบด้วย

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน
๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการจริยธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน
๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและผลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ. ๒๕๕๘)
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย จึงขออนุญาตนำข้อมูลข่าวสารทั่วไปข้างต้น ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตต่อไปด้วย จักเป็นพระคุณ

(นายทรงพล วันคำ)  
นิติกรชำนาญการ

-อนุญาต-

(นายปองพล วรปาลี)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก



## คู่มือการปฏิบัติงาน

# การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก



Teamwork, Achievement, Knowledge management, People center, Originality, Humanity, Mastery  
ทำงานเป็นทีม แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พิชิตด้วยความรู้ มุ่งเป้าสู่ประชาชน พักพิบสร้างสิ่งใหม่ ภัยใจอ่อนน้อม พร้อมเป็นนายตนเอง

## คำนำ

ปัจจุบันการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกมิติ และในการพัฒนาคุณภาพนี้จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางสุขภาพทางข้อมูลข่าวสาร และความโปร่งใส การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบอีกด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากจึงตระหนักเห็นความสำคัญของการร้องเรียนจากบุคคลภายนอก องค์กร เอกชน หรือหน่วยงานภาครัฐจึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขึ้นมาใช้ คู่มือนี้จึงเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ได้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นประโยชน์และหาแนวทางแก้ไขต่อไป

กลุ่มงานงานนิติการและตรวจสอบภายใน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ การร้องเรียน	๑-๒
บทที่ ๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔-๕
ภาคผนวก	ค

## บทที่ ๑ บทนำ

### คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ

#### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

## บทที่ ๒ การร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขหรือเป็นที่ยุติ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้มาปรึกษาหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

**การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

**ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชันมีสิทธิเสนอคำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยกำหนดระยะเวลา การตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ตำบลไม้แก่น อําเภอเมือง ตาก จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ ๖๓๐๐๐ ได้แก่ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) และบัตร สันทัด (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เข้ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๓. เข้ามาร้องเรียนผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น

๔. โทรศัพท์ ๐๕๕-๕๑๘๑๐๙ ต่อ ๓๐๘

### บทที่ ๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

#### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

##### ๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๔. เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

##### ๕. เรื่องที่ไม่ถือเป็นคำร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๓ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๕.๔ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เกิดการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. นิติกร กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบหรือพิจารณา กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือหรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

๒. นิติกร กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวน และแจ้งขั้นตอนการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)

๓. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)

๕. นิติกร กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายในจัดทำรายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน)



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ.....

สังกัด.....ว่ามีพฤติการณ์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

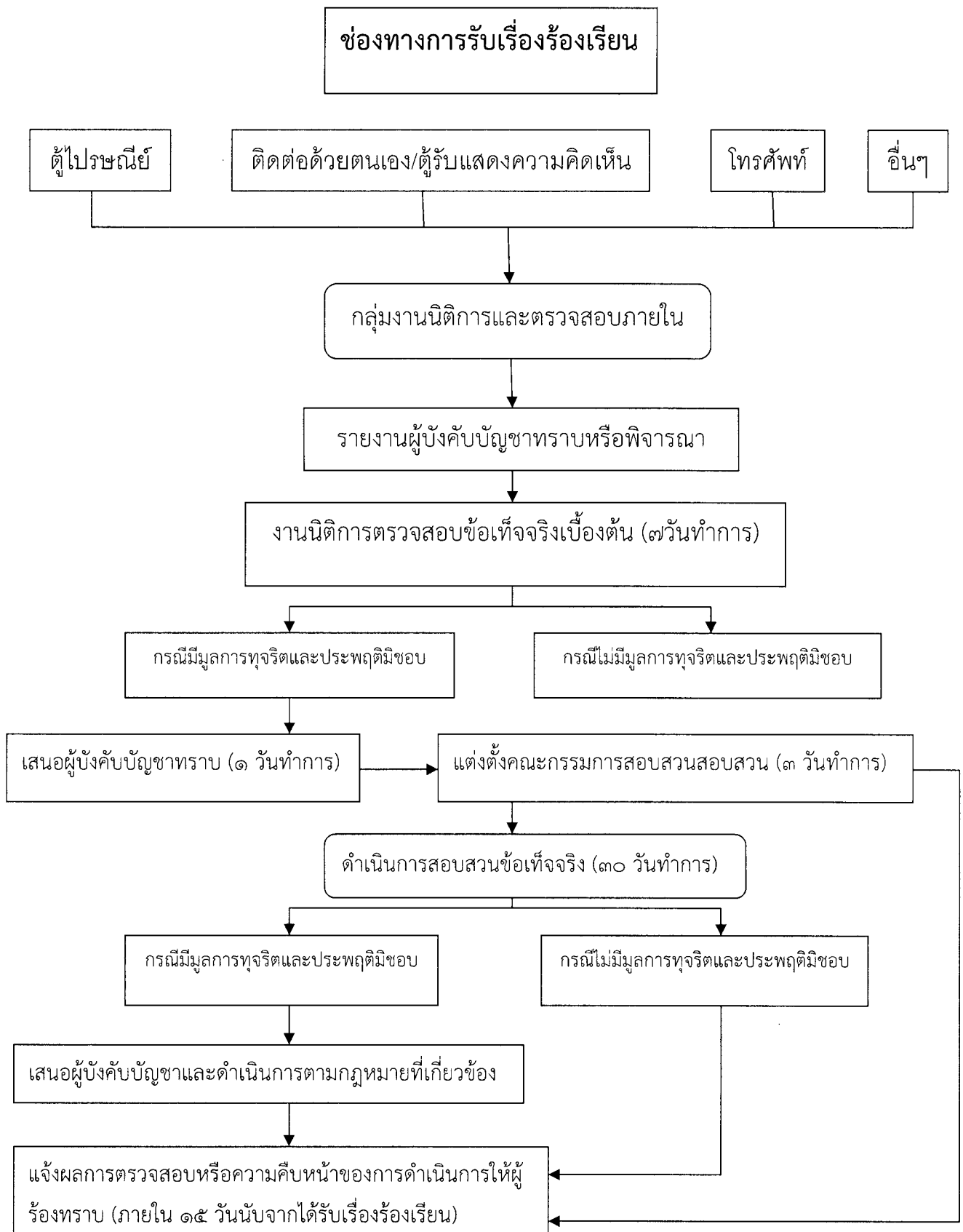
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป



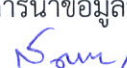
(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก	
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก
วัน/เดือน/ปี	๒๕/๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
หัวข้อ	ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั่วไป ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล	<p>กลุ่มกฎหมาย ขออนุญาตนำข้อมูลข่าวสารทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามข้อกำหนดในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOIT ๒) ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน</li> <li>๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH</li> <li>๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒</li> <li>๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔</li> <li>๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔</li> <li>๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน</li> <li>๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม</li> <li>๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน</li> <li>๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนฯ</li> <li>๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี</li> <li>๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและผลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน</li> <li>๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</li> <li>๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน</li> <li>๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตาม พรบ.พ.ศ. ๒๕๕๘)</li> <li>๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ</li> <li>๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</li> <li>๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ol>
LINK ภายนอก	ไม่มี
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล   (นายทรงพล วันคำ) หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๒๕/๖ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง   (.....(นายปองพล วรปภา).....) ตำแหน่งแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก..... วันที่ ๒๕/๖ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสมถวิล ลั่นขุนทด) ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ วันที่ ๒๕/๖ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	