

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงาน และการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ หน่วยงาน

## คำนำ

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

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

## 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	5
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	6
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
<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
คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	17



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนานำกลยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ การรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37” และ มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติ หรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

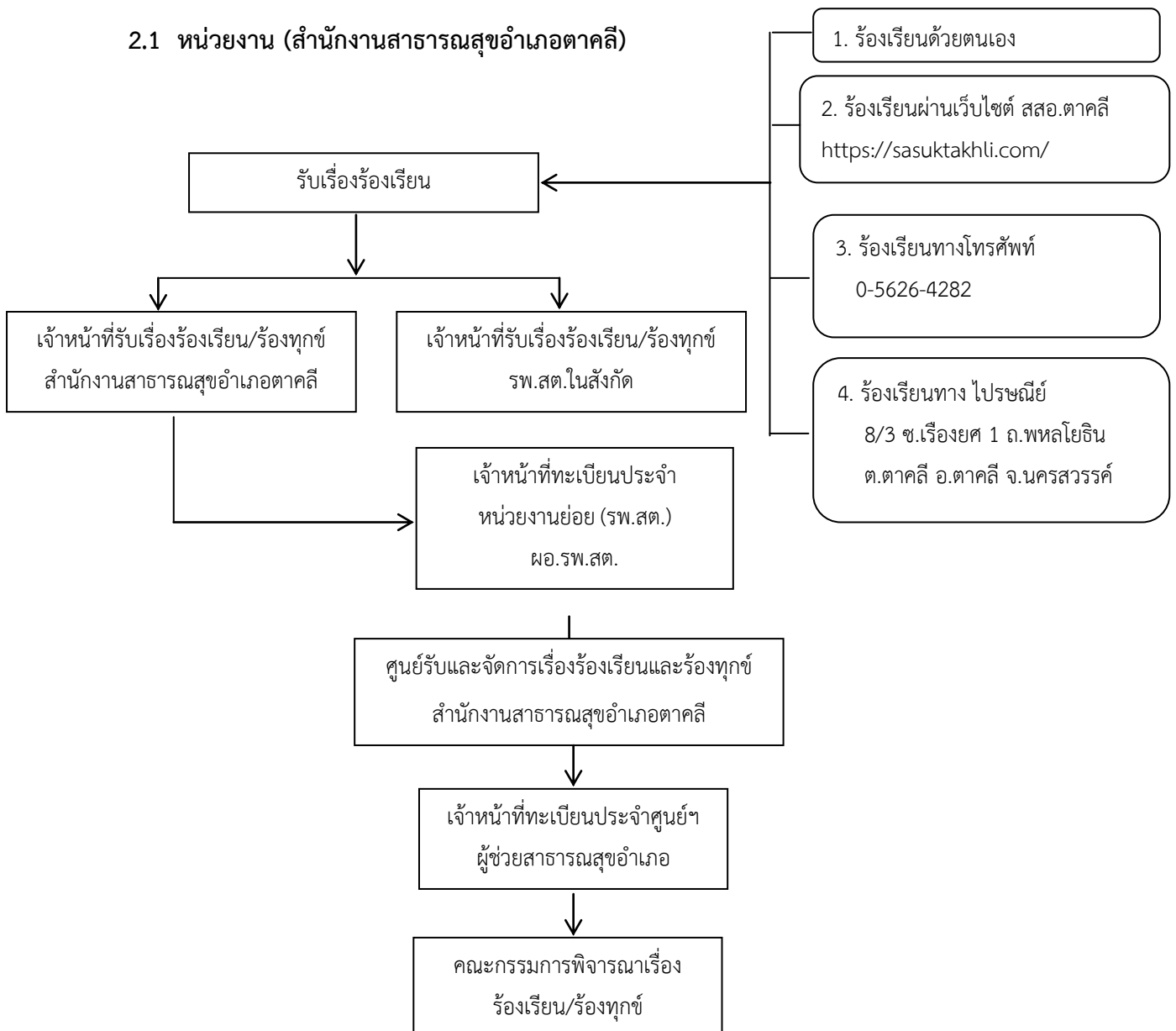
3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้อง เรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59

## บทที่ 2

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### 2.1 หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี)



## สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี เลขที่ 8/3 ซอยเรืองยศ 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลตากลี อำเภอตากลี จังหวัด นครสวรรค์ 60140 โทรศัพท์ 0-5626-4282

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

### 2.2 ขอบเขต

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

1. ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 8/3 ซอยเรืองยศ 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ 60140

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี” ที่ลิ้งค์ <https://sasuktakli.com/>

3. ร้องเรียนด้วยตนเอง

3.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

3.1.1 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

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



3.1.3 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

3.1.4 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีขอรับการปรึกษากฎหมาย เมื่อให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ แจ้งผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องและรายงานสาธารณสุขอำเภอ เสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาดำเนินการหรือส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

- ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี โทรศัพท์ 0-5626-4282

## 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 หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

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

- (1) กรณีเรื่องร้องเรื่องทั่วไป
- (2) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

**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 ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัย

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
	ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัด	ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ
2. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หรือระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หรือกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

## 2.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 2.5.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.5.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด

2.5.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.5.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส 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 → ตอบรับเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียน	1-2 วัน	สาธารณสุขอำเภอตากาลี						
4	ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรมเรื่องร้องทุกข์	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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">สาธารณสุขอำเภอตากาลี</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle; text-align: center;">→</td> <td rowspan="4" style="padding: 2px;">แจ้งผลการ ดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">นายอำเภอตากาลี</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์</td> </tr> </table>	สาธารณสุขอำเภอตากาลี	→	แจ้งผลการ ดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์	นายอำเภอตากาลี	ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์	1-3 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วย สาธารณสุขอำเภอฯ)
สาธารณสุขอำเภอตากาลี	→	แจ้งผลการ ดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์							
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์									
นายอำเภอตากาลี									
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์									
9	รายงานศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	1 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วย สาธารณสุขอำเภอฯ)						

### 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติการ

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

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

(3) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ สรุปผลรายงานนำเสนอ สาธารณสุขอำเภอตาคลี/นายอำเภอตาคลี/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์/ผู้ว่าราชการจังหวัด นครสวรรค์ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์/ผู้ร้องเรียน

(4) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ส่งผลการดำเนินงานเรื่องร้อง/ร้องเรียน ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่อง ร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อสรุปวิเคราะห์ และรายงานผลความคืบหน้า การแก้ไขปัญหาในภาพรวม ในเชิง นโยบายสำหรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้ข้อยุติแล้วรายงานสาธารณสุขอำเภอตาคลี ทราบต่อไป

## 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. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน 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

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ที่ - / 2564 ลงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564

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 เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาคำเนิการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา 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 ๐๖๓๒/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี  
อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๔๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน.....

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

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

.....ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

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

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

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุเมธ มั่นมี)  
สาธารณสุขอำเภอตากลี

งานนิติการ  
โทร. ๐ ๕๖๒๖ ๔๒๘๒



ที่ นว ๐๖๓๒/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี  
อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๔๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน .....

อ้างถึง ..... (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ..... (ถ้ามี)

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

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุเมธ มั่นมี)  
สาธารณสุขอำเภอตากลี

งานนิติการ  
โทร. ๐ ๕๖๒๖ ๔๒๘๒





คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

ที่ ๗๐ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับ และจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

๑.เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ

นายไพศาล พวงสมบัติ 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. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ทุกแห่ง

บทบาทหน้าที่

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ เพื่อลงทะเบียนกลางและมอบเรื่องให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการต่อไป

๓. จัดเก็บเรื่องและทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๔. จัดทำสถิติข้อมูล

๕. รวบรวมและรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ทุกเดือน

### ๓.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| (๑) นางศุจีภรณ์ ดีพุ่ม   | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| (๒) นางสาวรัตน์ คลังพลอย | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| (๓) นางกัลยาณี ปลิวมา    | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |

#### ๓.๒ ประจำ รพ.สต. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

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

#### บทบาทหน้าที่

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

๒. มอบเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำหน่วยงาน เพื่อลงทะเบียนและส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ

### ๔.คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| (๑) สาธารณสุขอำเภอตากาลี | ประธานกรรมการ                                   |
| (๒) นางศุจีภรณ์ ดีพุ่ม   | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ             |
| (๓) นางสาวรัตน์ คลังพลอย | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ             |
| (๔) นางกัลยาณี ปลิวมา    | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ             |
| (๕) นายไพศาล พวงสมบัติ   | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ |

#### บทบาทหน้าที่

๑. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอสาธารณสุขอำเภอตากาลี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ

๒. ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. วิเคราะห์ประเมินปัญหา และอุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. การอื่นใด ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสุเมธ มั่นมี)

สาธารณสุขอำเภอตากาลี