

# คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

## การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct

Complaint Management Standard Operation Procedure)

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

พ.ศ. 2566

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลอุตรธานีให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

9 ตุลาคม 2565

## สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	4
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	6
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	6
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
ขั้นตอนการดำเนินการ	9
- ขั้นตอนการดำเนินการ	9
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	11
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก	12
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก	13
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง	13
การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3	14
ติดตามประเมินผลและรายงาน	15
บรรณานุกรม	16
คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ	17

## คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

### 1. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

#### 1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

#### 1.2 ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

#### 1.3 คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีกรดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ 2564

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 3 ทาง อันได้แก่

- ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก โดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก
- สื่อโซเชียลมีเดีย เพจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก <http://www.tsm.go.th/pcc/>

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## 2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### 2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</li> <li>2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</li> <li>3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</li> </ol>
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</li> <li>2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</li> <li>3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</li> <li>4. ค่าตอบแทน อสม.</li> <li>5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ</li> </ol> ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

	อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองตาก	
--	--	--

## 2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก หรือบุคคลภายนอก

2.2.3 เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

2.2.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.2.6 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก ว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### 3. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากงานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้สาธารณสุขอำเภอเมืองตากพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก (รายเดือน/รายปี) แล้วงานบริหารงานทั่วไป เก็บเรื่อง

#### 3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่งานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากโดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

2. สื่อโซเชียลมีเดีย เพจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

<http://www.tsm.go.th/pcc/>

(2) เจ้าหน้าที่งานธุรการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(3) เจ้าหน้าที่งานธุรการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(4) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก พิจารณาลงนาม

(5) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(6) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

(7) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปติดตาม รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(8) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเสนอสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

(9) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

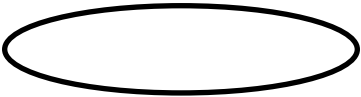

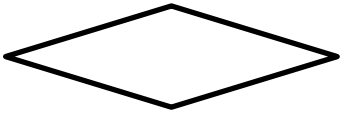

(10) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(11) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดเก็บเรื่อง

### 3.2 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	(1) เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10 นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
2.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดรับเรื่องร้องเรียน	5 นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
3.	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอเมืองตาก	30 นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
	(4) สาธารณสุขอำเภอเมืองตาก พิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
5.	(5.1) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (5.2) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	30 นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
6.	(6.1) รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (6.2) ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7-15 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
7.	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
8.	(8) สาธารณสุขอำเภอเมืองตากพิจารณา	1 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
9.	(9) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	30 นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
10.	(10) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก (รายเดือน/รายปี)	1-3 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
11.	(11) งานนิติการเก็บเรื่อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

#### 4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก เจ้าหน้าที่ฯ

##### 4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

#### 5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

##### เจ้าหน้าที่ฯ

##### 5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการ

รักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

## 5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

## 6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 เจ้าหน้าที่ฯ

### 6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 10 วันทำการ เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 1๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

## 7. การประสานศูนย์รับซื้อร้องเรียน กรณีซื้อร้องเรียนระดับ 3

### เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ซื้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นซื้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับซื้อโรงพยาบาลอุดรธานี ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งซื้อร้องเรียนจากศูนย์รับซื้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับซื้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากทราบ ภายใน ๑0 วันทำการ

## 8. ติดตามประเมินผลและรายงาน

### เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับซื้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับซื้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับซื้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับซื้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับซื้อร้องเรียนทราบด้วย

8.3 รวบรวมซื้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มซื้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ซื้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

## 9. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับซื้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก ประจำปี 2564

### เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ 5 ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2 เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ 5 ของเดือน

## บรรณานุกรม

โรงพยาบาลแพร่. "กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.phraehospital.go.th/webinternal/ha\\_center/images/page/file/1701171551BO34F1.DOCX](http://www.phraehospital.go.th/webinternal/ha_center/images/page/file/1701171551BO34F1.DOCX) ( 28 ธันวาคม 2561).

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) SP-MOPH-M001 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> ( 28 ธันวาคม 2561).

## คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ

## ที่ปรึกษา

นายมานัส ต๊ะชมภู

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก

## ผู้จัดทำ

- นายไพฑูรย์ จิตเนาวรัตน์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร)
- นายสรรเพชร รัตนภักดิ์ดีกุล เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน