

# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

จังหวัดลำปาง

โทร. ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖

# คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คำนึงถึง โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากร ที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน นี้ จะ เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน  
พฤษภาคม ๒๕๖๗

# สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	๑
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๓
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	
	๒.๑ หน่วยงาน	๔
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๕
	๒.๔ คำจำกัดความ	๕
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๗
	๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๘
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	๑๐
	๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑๐
	๓.๑.๒ ขอบเขต	๑๑
	๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
	๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๓
๕	ภาคผนวก	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๔

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อ หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI)

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

เลขที่ ๒๙๐ ม ๔ ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน <https://mueangpanhealth.com/>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

[Mueangpanhealth@gmail.com](mailto:Mueangpanhealth@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปานและคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปรสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

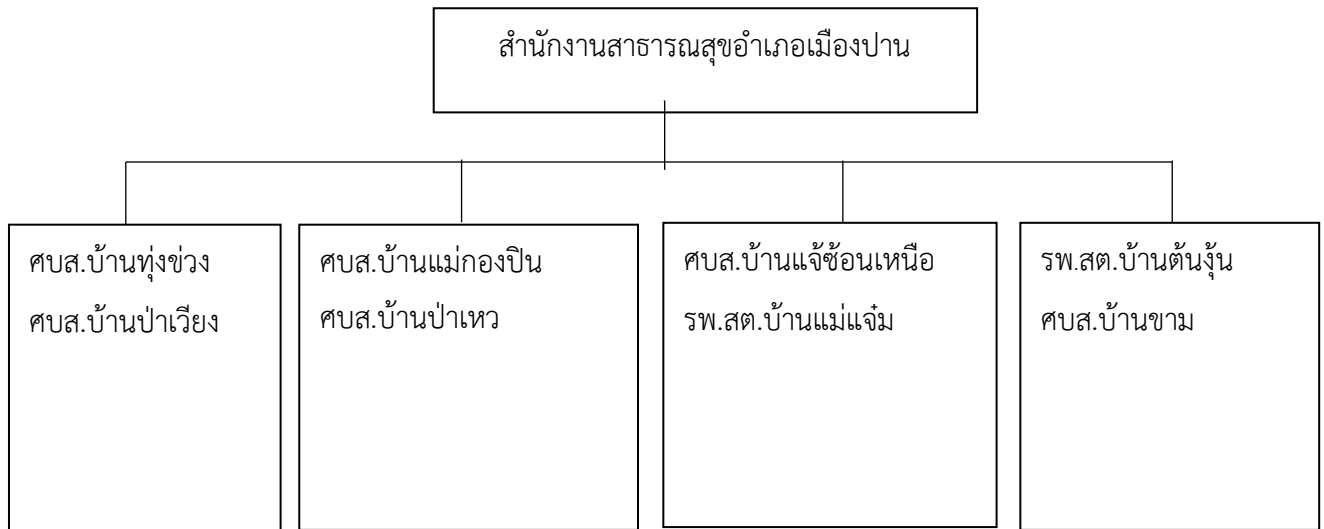
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๒.๑ หน่วยงาน



#### ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน โดย ผ่านทางช่องทาง ๗ ช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

เลขที่ ๒๙๐ ม ๔ ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน <https://mueangpanhealth.com/>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

[Mueangpanhealth@gmail.com](mailto:Mueangpanhealth@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ๒.๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองปาน
- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- ๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเฝ้าอำนวยความสะดวกผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเสนอผู้บริหารทุกเดือน

### ๒.๓.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

- ๑) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง
- ๒) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

## ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๗ ทาง อันได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

เลขที่ ๒๙๐ ม ๔ ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน <https://mueangpanhealth.com/>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

[Mueangpanhealth@gmail.com](mailto:Mueangpanhealth@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

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

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดย เปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดย พิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสีย ทางสังคม ภาระต่อ ประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะ ดำเนินการ และประโยชน์ ระยะ ยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมี พฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรม ส่อ ในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือ มี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหา ว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความ ดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วาง หลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
<p>๓) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน</p>	<p>การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมเนียมเพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต</p>	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
<p>๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ</p>	<p>การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข</p>	<p>ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริตประพฤตินมิชอบ</p>
<p>๕) การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ ทับซ้อน</p>	<p>การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ</p>	<p>เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคล อื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วน บุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม</p>

## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(1) สนง.สาธารณสุขอำเภอเมืองปาน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 ช่องทาง	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒	(2) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓	(3) ผู้บริหาร พิจารณา ไม่ลงนาม	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔	ลงนาม (4.1)กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ) (4.2) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงาน ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕	(5) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖	(6) เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗	(7) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	(8) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

นายเทอดธง ภิระบรรณ  
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
\*\*\*\*\*

### ๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน ๗ ช่องทาง ดังต่อไปนี้  
ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

เลขที่ ๒๙๐ ม ๔ ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน <https://mueangpanhealth.com/>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

[Mueangpanhealth@gmail.com](mailto:Mueangpanhealth@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน สรุปรายงานผลการ ดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

### ๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน ๗ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

เลขที่ ๒๙๐ ม ๔ ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖

ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน <https://mueangpanhealth.com/>

ช่องทางที่ ๕ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

[Mueangpanhealth@gmail.com](mailto:Mueangpanhealth@gmail.com)

ช่องทางที่ ๖ ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ ๗ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน สรุปรายงานความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน ดำเนินการ

(๕.๑) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๕.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน

๑๕ วัน

(๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน สรุปรายงานจากผลการ ดำเนินงานที่ เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

## 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. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

### ๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๒.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ



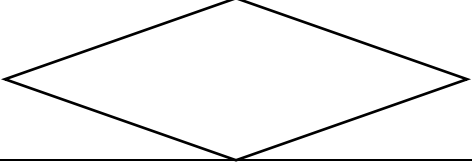

๔.๒.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการ แก้ไขปัญหา

๔.๒.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

# บทที่ ๕

## ภาคผนวก

### ๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำWork Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

# ภาคผนวก

# บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๒ Integrity and  
Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ  
หน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒. นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความ  
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๑

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ. คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑., ๒๕๖๑.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง : คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานในภาครัฐ (ITA)

(ปกหลัง)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

๒๙๐ หมู่ ๔ ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

โทร ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : รายงานการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

: บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน <https://mueangpanhealth.com/>

Link ภายนอก

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายเทอดธง ภิระบรรณ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชุมพล จันทรศุณย์)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเทอดธง ภิระบรรณ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



## คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ที่ ๔ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และแนวทางการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดให้หน่วยงานต้องมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้ต้องมีช่องทางการร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและมีระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง

ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และกลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

### ๑.)คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- |                         |                               |                   |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------|
| ๑. นายชุมพล จันทร์ศุญย์ | สาธารณสุขอำเภอเมืองปาน        | ประธานกรรมการ     |
| ๒. นายอนุชา ชัดิยะ      | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | รองประธานกรรมการ  |
| ๓. นางสาวเพ็ญญา โตลำมะ  | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ   | กรรมการ           |
| ๔. นางสาวกัญญา เจือจาง  | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | กรรมการ           |
| ๕. นายประกิจ จางอรุณ    | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย ส ๒  | กรรมการ           |
| ๖. นายเทอดธง ภิระบรรณ   | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ   | กรรมการ/เลขานุการ |

ให้ คณะกรรมการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางตามมาตรการ ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

๒. วิเคราะห์ สรุปลปัญหา อุปสรรค เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

/๒.) หน่วยงาน...

๒.) หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- |   |   |
|---|---|
| ๒.๑ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง                  | กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป                 |
| ๒.๒ ร้องเรียนบริหารงานบุคคล                     | กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป                 |
| ๒.๓ ร้องเรียนระบบคุ้มครองผู้บริโภค              | กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป                 |
| ๒.๔ ร้องเรียนเรื่องทุจริต ประพฤติมิชอบ ผิดวินัย | กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป                 |
| ๒.๕ ร้องเรียนระบบคุณภาพบริการ                   | กลุ่มงานพัฒนาวิชาการ<br>และคุณภาพบริการ |
| ๒.๖ ร้องเรียนเรื่องสิ่งแวดล้อม                  | กลุ่มส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค        |
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๘



(นายชุมพล จันทรศุณย์)  
สาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ที่ ลป ๑๓๓๓/ว ๑๖



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

ถนนเมืองปาน ลป ๕๒๒๔๐

๑๓ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการอำเภอเมืองปาน/ผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอเมืองปาน/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล  
ทุกตำบล/ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดนโยบายให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการ  
กระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปี ๒๕๖๘ และกำหนดให้  
หน่วยงานต้องมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน และขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและผู้มีหน้าที่  
รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้เป็นช่องทางในการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ของรัฐ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ขอประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐
๒. เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง  
<https://mueangpanhealth.com/>
๓. E-mail : Mueangpanhealth@gmail.com
๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖
๕. ตู้รับฟังความคิดเห็น
๖. มายืนด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายชุมพล จันทรศุนย์)

สาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง และ ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง

ปาน จังหวัดลำปาง ขอประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑.จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงสาธารณสุขอำเภอ

เมืองปาน ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐ ๒.เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

เมืองปาน จังหวัดลำปาง <https://mueangpanhealth.com/> ๓.E-mail : [Mueangpanhealth@gmail.com](mailto:Mueangpanhealth@gmail.com) ๔.

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๑ ๙๘๐๖ ๕.ผู้รับฟังความคิดเห็น ๖.มาเยี่ยมด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงาน

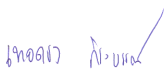
สาธารณสุขอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

Link ภายนอก : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปาน <https://mueangpanhealth.com/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง





(นายเทอดธง ภิระบรรณ)

(นายชุมพล จันทรศุนย์)

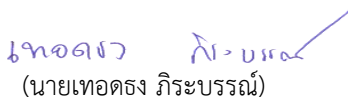
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเมืองปาน

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเทอดธง ภิระบรรณ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘