



# คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์  
ประจำปี ๒๕๖๙

## คำนำ

ตามที่ปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข ได้ผลักดันนโยบายเรื่องการป้องกันและจัดการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตามนโยบาย  
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มุ่งเน้นการดำเนินการกระทำผิดวินัย  
ใน ๔ มาตรการสำคัญที่เป็นความเสี่ยงสูง ได้แก่ ได้แก่ (๑) การใช้ราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษา  
ดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔)  
การเบิกจ่ายค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการ ให้มีความรวดเร็ว เด็ดขาด เป็นธรรม สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน  
พ.ศ. ๒๕๕๗ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต  
และประพฤติมิชอบในระบอบการ และแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ โดยยึดแนวทางตามกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริง  
เบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัยกรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจนใน ๔ มาตรการ ปลัดกระทรวงกระทรวง  
สาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการหลักให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และบรรลุตามนโยบาย  
ด้านการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

# สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

บทที่ ๒ ระบบบริหารจัดการการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัย  
กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจนใน ๔ มาตรการ

ขอบเขต

ประเภทข้อร้องเรียน

เงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ

กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน

คำจำกัดความ

บทที่ ๓ การปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ใน ๔ มาตรการ

บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

๑

๑

๑

๒

๒

๒

๒

๓

๔

๕

๗

๗

๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข ได้ผลักดันนโยบาย เรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของปลัดกระทรวงสาธารณสุข มุ่งเน้นการดำเนินการกระทำความผิดวินัยใน ๔ มาตรการสำคัญที่เป็นความเสี่ยงสูงให้มีความรวดเร็ว เด็ดขาด เป็นธรรม สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ คาสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) ในการผลักดันนโยบายเรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของปลัดกระทรวงสาธารณสุข มุ่งเน้นการดำเนินการกระทำความผิดวินัยใน ๔ มาตรการคือ (๑) การใช้รณราชการ (๒)การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ ให้มีความรวดเร็ว เด็ดขาด เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในทางปฏิบัติ

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ประเด็นการกระทำความผิดวินัยใน ๔ มาตรการ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๔ มาตรการ ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติ

๓. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำความผิดวินัย ใน ๔ มาตรการ เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยมีความรวดเร็ว เด็ดขาด และเป็นธรรม

## บทที่ ๒

### ระบบบริหารจัดการการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัย ใน ๔ มาตรการ

#### ๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัย โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรงมายังที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ โดย

- หนังสือร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน
- บัตรสนเทห์ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตนชัดเจน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ เบอร์โทร ๐-๔๒๒๕-๘๑๓๐
- สายด่วนผู้บริหาร สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ เบอร์โทร ๐๙-๕๖๖๔-๙๔๓๐

#### ๒.๒ ประเภทข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงานและการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ

#### ๒.๓ เงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน

๑. วัน เดือน ปีที่ร้องเรียน

๒. ชื่อ และลายมือชื่อของผู้กล่าวหาแนบบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐรับรองสำเนาถูกต้อง ลงวัน เดือน ปีที่รับรองโดยผู้กล่าวหาเอง รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก หรือมีหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุได้ว่าผู้กล่าวหาเป็นตัวตนชัดเจน

๓. ชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือข้อเท็จจริงเพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการพลเรือนสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใด ใน ๔ มาตรการหลัก

๔. ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาใน ๔ มาตรการสำคัญ เพียงพอที่จะเข้าใจได้

๕. พยานเอกสารในเบื้องต้น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนกล่าวหาใน ๔ มาตรการสำคัญ

๖. ยืนยันเป็นพยานและพยานบุคคลอื่นที่สนับสนุนในเรื่องร้องเรียน หากผู้ร้องเรียน สามารถกำหนดพยานบุคคลในแต่ละประเด็นได้ จะเป็นการสะดวกในการสืบสวนสอบสวนต่อไป

๗. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น ให้ดำเนินการทางวินัย ดำเนินการทางอาญา หรือทางละเมิด รวมทั้งหากเห็นว่าจะเป็นอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวน จนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ

๘. กรณีมีการร้องเรียนหลายคนให้ดำเนินการ

๘.๑ ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนทุกคน ระบุนามเลขโทรศัพท์ของแต่ละคน และสถานที่ติดต่อที่สะดวกของแต่ละคน

๘.๒ แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคน รับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เป็นเจ้าของบัตรดังกล่าว พร้อมวัน เดือน ปีที่รับรองนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๔ คำจำกัดความ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ร้องเรียนที่ระบุตัวตนชัดเจนตามเงื่อนไขข้อ ๒.๓ ร้องเรียนข้อร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พิบูลย์รักษ์ กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการ ในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ กำหนด

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ**

**๔ มาตรการหลัก** หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ** หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

**การดำเนินการ** หมายถึง การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ

**การตอบสนอง** หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

## บทที่ ๓

### การปฏิบัติงาน

เริ่มจากงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการหรือมอบหมายให้งานนิติการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้ว รายงานผลให้สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ สั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอสสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ (รายเดือน/รายปี) แล้วงานนิติการ เก็บเรื่อง

#### ๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรงมายังที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ โดย

- หนังสือร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน
- บัตรสนเท่ห์ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตนชัดเจน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๒) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ สรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ พิจารณาลงนาม

(๕) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

(๙) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

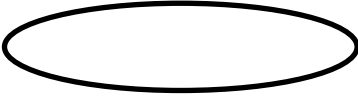
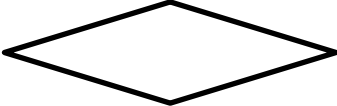
(๑๑) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ จัดเก็บเรื่อง

### ๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ

| ลำดับ | กระบวนการงาน                                                                                                              | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|
| ๑.    | (๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/<br>แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                              | ๑๐ นาที  | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๒.    | (๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน                                                                                  | ๕ นาที   | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๓.    | (๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต<br>นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์                 | ๓๐ นาที  | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๔.    | (๔) สสอ.พิบูลย์รักษ์พิจารณาสั่งการ                                                                                        |          |                            |
| ๕.    | (๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ<br>(๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง<br>(กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน) | ๓๐ นาที  | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๖.    | ๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน<br>จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า<br>ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง             | ๗-๑๕ วัน | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๗.    | (๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                                      | ๑ วัน    | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๘.    | (๘) เสนอสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ พิจารณา                                                                                | ๑ วัน    | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๙.    | (๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์                                                               | ๓๐ นาที  | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๑๐.   | (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์<br>เสนอสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ (รายเดือน/รายปี)                                     | ๑-๓ วัน  | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |
| ๑๑.   | (๑๑) งานนิติการเก็บเรื่อง                                                                                                 | ๑ วัน    | ผู้รับผิดชอบ<br>งานนิติการ |



### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์                                                                           | คำอธิบาย                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|    | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                            |
|    | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                      |
|    | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น<br>การอนุมัติ เป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม<br>และการปฏิบัติงาน           |

## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหามารยาททุจริตประพฤติมิชอบ

๑๑. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๑๒. คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๗๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ประเด็นการกระทำผิดวินัยกรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน ตามนโยบายการบริหารงานของปลัดกระทรวงสาธารณสุข

## บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)SP-MOPH-M๐๐๑กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> ( ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัยกรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจนใน ๔ มาตรการ" [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> ( ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒).