



**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประ**  
**พหุติมิชอบ**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ**

**จัดทำโดย**

**งานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ**

# สารบัญ

## บทที่ หน้า

1. การต่อต้านการทุจริต  
1
  - 1.1 ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต 1
  - 1.2 ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต  
1
2. คำจำกัดความ  
1
3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน  
2
  - 3.1 หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน  
2
  - 3.2 สาระสำคัญของข้อร้องเรียน  
2
  - 3.3 การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์  
2
  - 3.4 การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์  
3
  - 3.5 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา  
3
  - 3.6 ช่องทางการติดต่อร้องเรียน  
3
4. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล  
3
5. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน  
4

## 1. การต่อต้านการทุจริต

### 1.1 ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้ ม อ ำ น า จ หน ้า ที่ ส ำ ค ัญ ค ือ เ ส น อ แ น ะ แ ก ๐ ' ห ๐ ้ ว หน ๐ ้ า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประ พ ฤ ต ๐ ิ ม ๐ ิ ช อ บ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปร ำ ม ก ำ ร ท ๐ จ ุ ร ๐ ิ ต และประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ รัชชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

### 1.2 ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่ง ใส ส ำ น ัก ก ำ น ส ำ ร ฐ ๐ น ส ุ ข อ ำ เภ อ แ ม ่ ท ะ ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะนัง เรื่อง เจ ต น ำ ร ม ณ์ ก ำ ร ต ๐ ต ำ น ก ำ ร ท ุ จ ุ ร ิ ต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะนังไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ . ศ . ๒ ๕ ๖ ๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะนังมีจิตสำ นี ก ร ๐ ม ส ๐ ำ ง ส ๐ ค ม ที่ ไม่ ท ๐ น ต ๐ ก ำ ร ท ุ จ ุ ร ิ ต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะนัง อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของห ๐ น ๐ ย ๐ ก ำ น ภ ำ ค ๐ ฐ ๐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้ ๐ ห ๐ น ๐ ว ๐ ย ๐ ก ำ น ใน ส ๐ ง ก ๐ ต ต ำ เ น ๐ น ก ำ ร ต ำ ม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการ ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

- ร ๐ บ ๐ ๐ ร ๐ อ ง เ ร ๐ ย ๐ น ก ร ๐ ณ ๐ ท ุ จ ุ ร ิ ต ๐ ต ำ เ น ๐ น ก ำ ร ส ๐ บ ๐ ๐ ๐ ท ๐ ๐ จ ๐ จ ๐ ร ๐ และดำเนินการจนได้ข้อยุติ

- จ ๐ ต ๐ ท ๐ ำ ร ำ ย ๐ ก ำ น ก ำ ร ป ๐ ๐ ง ก ๐ น แ ล ะ ป ๐ ร ำ บ ป ๐ ร ำ ม ก ำ ร ท ุ จ ุ ร ิ ต ๐ ข ๐ ง ส ำ น ัก ก ำ น ส ำ ร ฐ ๐ น ส ุ ข อ ำ เภ อ แ ม ่ ท ะ ส ร ๐ พ ๐ ท ๐ ก ๐ ๖ เ ต ๐ น ส ๐ ง ผู้บริหารทราบ

-  
ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- คู่ครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน :

ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง

และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

## 2. คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน

หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ กระทำการทุจริต

ปฏิบัติหรือละเว้นการ

ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

**ทุจริต** หมายความว่า

การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย

กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

-2-

**ประพฤติมิชอบ** หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือ การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ตัวอย่าง หรือ ไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

**ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่** หมายความว่าถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข สุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

**หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน** หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

### 3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### 3.1 หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3)

ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5)

กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

#### 3.2 สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลข โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น

- (2) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (3)

การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

- (4) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (5) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (6) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

#### 3.3 การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ ผู้ร้องเรียน ทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

### 3.4 การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้  
ห อ ร์ อ ับ ด ำ เ น ็ น ก ำ ร  
เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง  
ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

### 3.5 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.2

### 3.6 ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช ่อ ง ท ำ ง ก ำ ร ร ้อ ง เ ร ็ ย น  
ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(1) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่  
งาน บริหาร กลุ่มงาน บริหาร ทั่ว ไป ซึ่งเป็น เลข ำ ข อง  
คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

(2) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://maethahealth.go.th/>

(3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0 5428 ๖๐๒๘

(4) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร 0 5428 ๖๐๒๘

## 4. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(1) เมื่อ ได ร์ อ ับ ข ้อ ร ้อ ง เ ร ็ ย น จ ำ ก  
ผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงาน  
ที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการ  
นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้ง  
การดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(2)

กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก  
ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้อง  
ง เ ร ็ ย น ด ็ อ ง ก ล ็ ำ ว ้ ไป ย ็ อ ง  
คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนัก  
ง ำ น ส ำ ร ฐ ำ น ส ำ ร ฐ ำ น อ ำ เ ม ็ ท ะ ท ร ำ บ ก ำ ย ใน 5 วันทำการ  
นับแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าวนี้

(3)

ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียน  
น

จนกว่าจะได้ข้อยุติและให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุข อำเภอ แม่ทะ  
เ ร ็ อ ง ร ้อ ด แ ล ะ ต ็ ด ต ำ ม  
ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน  
นอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

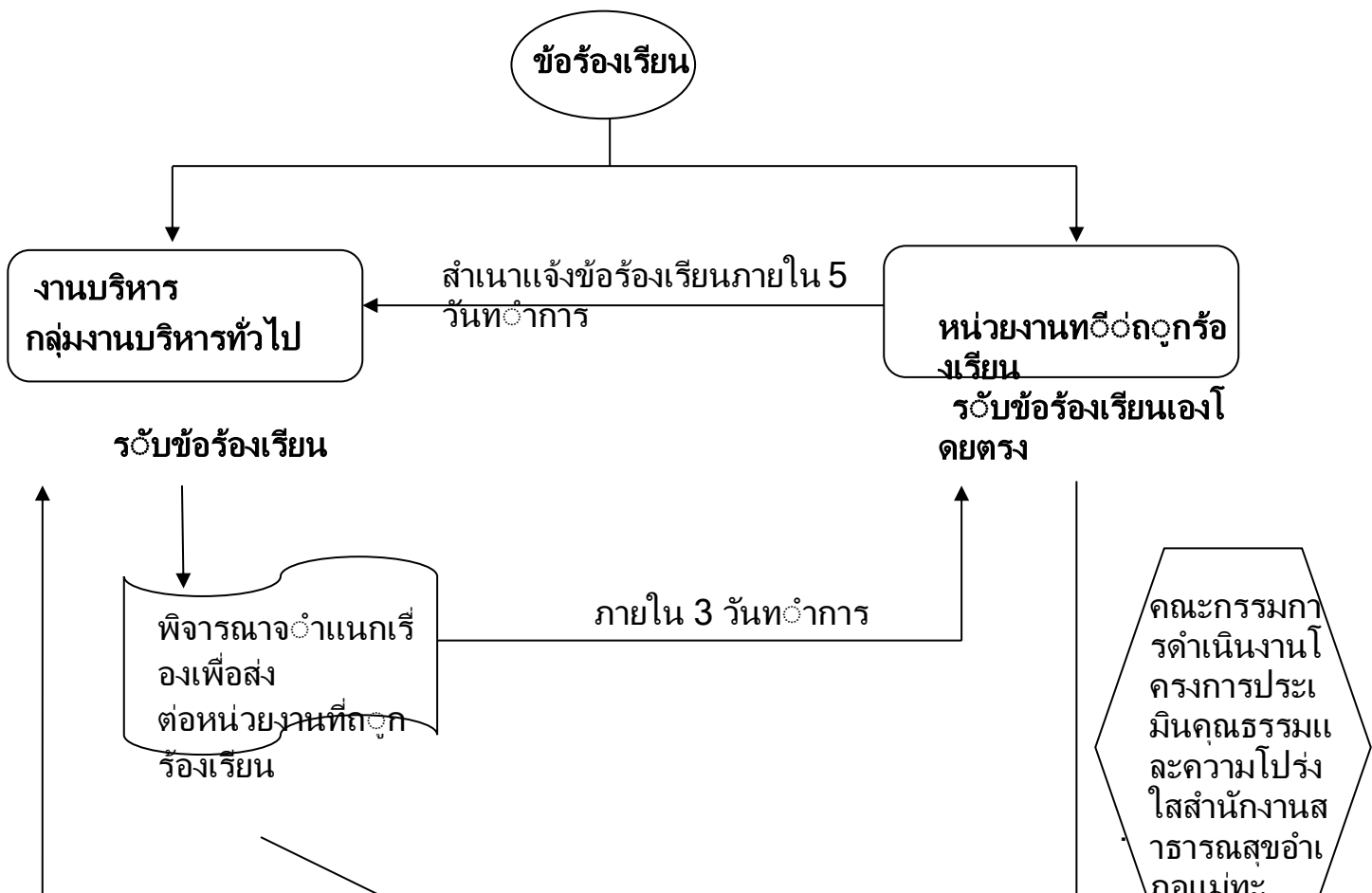
(4)

เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ทราบภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(5)

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ มีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ 6 เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ต่อไป

### 5. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน



แจ้งผลการดำเนิน  
เนินการ  
เบื้องต้นให้ผู้ร้อง  
เรียน  
ทราบ

สำเนาแจ้งภายใน ๕  
วันทำการ

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน  
ได้ข้อยุติ



## บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(2562).คู่มือ  
การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี  
เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(2562).คู่มือ  
แนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based  
Integrity and Transparency Assessment:EBIT)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.256๔.

**(ปกหลัง)**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ  
3 หมู่3 ตำบลนาครี อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง  
โทรศัพท์ 054-286120