



คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน

งานนิติกร

ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจอำนวยการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา

คู่มือปฏิบัติงาน

หน่วยงาน ฝ่ายบริหารทั่วไป

ภารกิจ งานการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการหลัก การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียน

๓. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

๔. ผู้รับผิดชอบ

๔.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนิติกร

- นางพัชรี รัตนจินดา ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๔.๒ คณะกรรมการสืบสวนเบื้องต้น

๕. เครื่องมือ อุปกรณ์

๑. เครื่องบันทึกเสียง

๒. กล้องถ่ายรูป

๓. คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น

๔. คู่มือ / ระเบียบ / แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ รับจาก สปสธ (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)

๖.๒ รับทางจดหมาย

๖.๓ โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔๓๗๖๒๕๖)

๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา

๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเทพา

๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๖.๗ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา (<https://www.thephadho.com/>)

๗. คำอธิบายวิธีปฏิบัติแต่ละขั้นตอน

๖.๑ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

๖.๒ เสนอความเห็นเบื้องต้นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๖.๓ สาธารณสุขอำเภอ พิจารณาสั่งการ

- รับทราบ สิ้นสุด กระบวนการ

- ส่งแสวงหาข้อเท็จจริง

๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้รายงานผลต่อ
สาธารณสุขอำเภอ รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำสรุปผลแจ้งต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้ง
ผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณี สิ้นสุดกระบวนการ

๒) ตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการ แจ้งคำสั่งกรรมการ รับรายงานผลจากคณะกรรมการ
สืบสวนเบื้องต้น จัดทำสรุปผลแจ้งต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนหรือผู้ร้องแล้วแต่กรณี สิ้นสุดกระบวนการ

๘. แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี เรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่

กระทำผิดวินัยสำหรับ หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

บทนิยาม

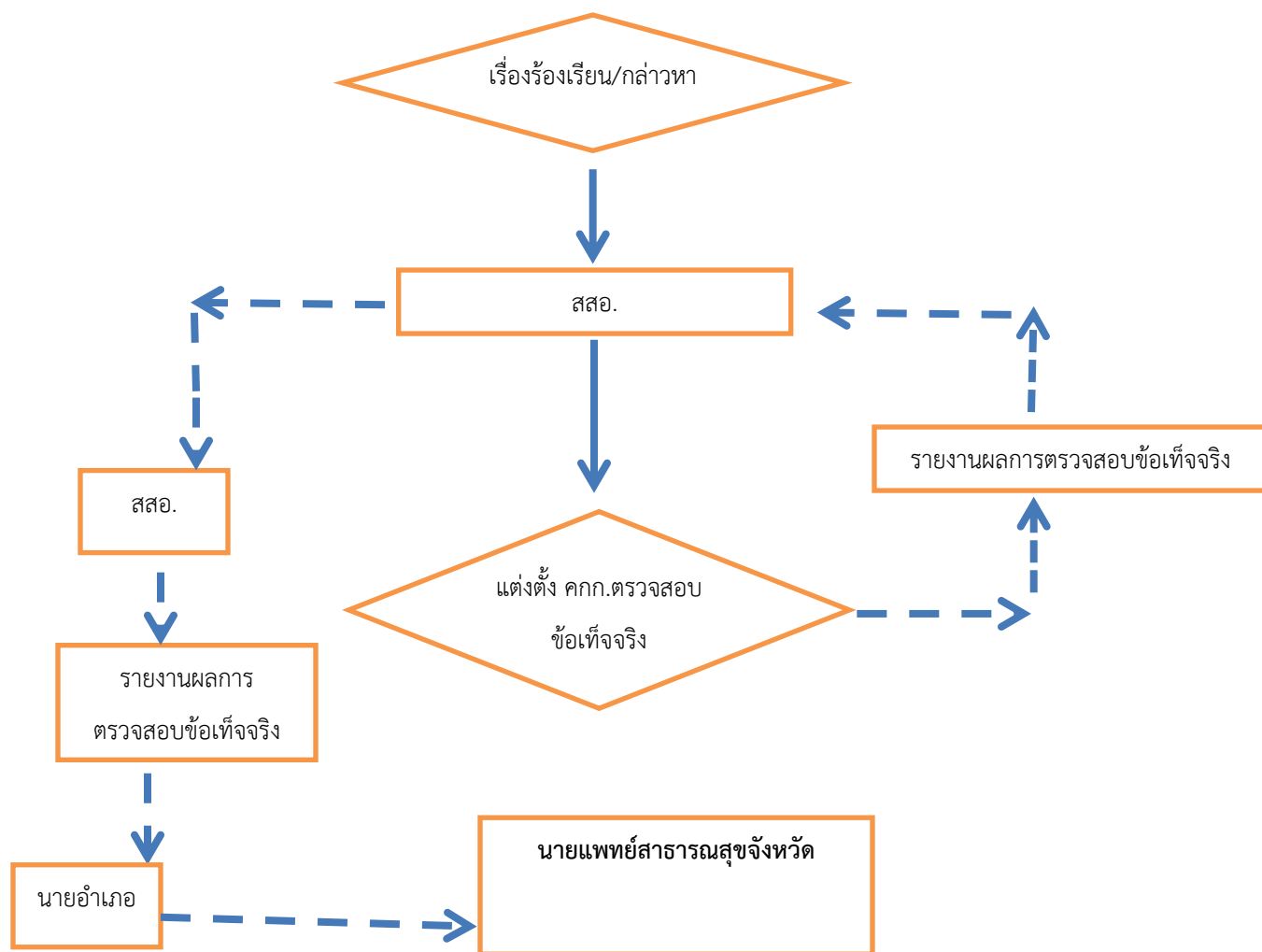
เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึง	เรื่องที่ได้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงาน ในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข องค์กรหรือหน่วยงานภายนอกที่ เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในเรื่อง ต่างๆ เช่น เรื่อง เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง , การไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายหรือระเบียบ , เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของ เจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงาน กระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	สาธารณสุขอำเภอ
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	หมายถึง	การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ	หมายถึง	ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวง สาธารณสุข

ตาม มาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลัก
กฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใด กระทำผิด
วินัย ให้ ผู้บังคับบัญชารายงาน ต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ ผู้บังคับบัญชา
ซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศ
จากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอ ผู้บังคับบัญชาคือ สาธารณสุขอำเภอ มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่
นั้นมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อ
ร้องเรียนกล่าวหา นั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป

กรณี ที่ สาธารณสุขอำเภอ ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำผิดวินัย หรือมี
พฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น หากสาธารณสุขอำเภอ จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้น สามารถ
ดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะ
เป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวหา นั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่จริง
อย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป (กรณี
สาธารณสุขอำเภอ ให้รายงานต่อ นายอำเภอ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาตาม มาตรา ๖๒ และนายอำเภอรายงานต่อ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ตาม มาตรา ๕๕ ประกอบกับมาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร
ราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ **กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล** ให้รายงานไปยัง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด)
เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อไป โดย สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอ มีอำนาจดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๙. ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. บันทึกรายงาน สาธารณสุขอำเภอ เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา / บุคคลอื่นผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา
๔. บันทึกรายงาน สาธารณสุขอำเภอ เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. หนังสือรายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด


๑๐. ความเสี่ยงที่ต้องระวัง ในการปฏิบัติงานในกิจกรรมนี้และแนวทางป้องกัน/ควบคุม

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	วิธีการป้องกัน ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	กำหนดวันรายงานผล ให้ชัดเจน
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	กำหนดแผนสืบสวนล่วงหน้า
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มีการรับรองสำเนา	ตรวจสอบรายละเอียด รับรองสำเนาเอกสารทุกหน้า


๑๑. แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ของความเสี่ยง

ลำดับ	ประเด็นอุบัติการณ์ของความเสี่ยง	วิธีการแก้ปัญหา/ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	ติดตามเร่งรัด การรายงานผล
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	๑. ดำเนินการสืบสวนตามแผนที่กำหนด หากกรรมการสามารถร่วมดำเนินการสืบสวนเกินกึ่งหนึ่ง ๒. แจ้งเลื่อนการสืบสวนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มีการรับรองสำเนา	ดำเนินการให้มีการรับรองสำเนาเอกสารให้ครบทุกหน้า

๑๒. ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางพัชรี รัตนจินดา	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	

๑๓. ผู้รับรอง

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายวีรศักดิ์ เบญจอะหลี	สาธารณสุขอำเภอเทพา	

ภาคผนวก

(แบบคำร้องที่ 1)

แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (ด้วยตนเอง)

ที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเทพา

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

ดังนั้นข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว)..... จึงขอเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ชุด
- 2).....จำนวน.....ชุด
- 3).....จำนวน.....ชุด
- 4).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องที่ 2)

แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (โทรศัพท์/ออนไลน์)

ที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเทพา

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

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

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

(แบบตอบข้อร้องเรียน)

แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา

ถนนเกษตรพันธ์ ตำบลเทพา

อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

ที่ สข ๐๔๓๒/

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา โดยผ่านทาง
() ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () อื่นๆ ระบุ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เลขที่.....ลงวันที่.....
และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้
ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกช่องทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นทางเฉพาะแล้วตามกฎหมาย ซึ่งขอให้ท่าน
ดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวีรศักดิ์ เบญจะหลี่)

สาธารณสุขอำเภอเทพา

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

โทรศัพท์ 074 376296

โทรสาร 074 376296



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา โทร.๐๗๔-๓๗๖๒๙๖

ที่ สข ๐๔๓๒ / วันที่

เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน สาธารณสุขอำเภอเทพา

ข้อเท็จจริง

(บรรยายข้อเท็จจริงเรื่องรายต้นเหตุความเป็นมาของเรื่องร้องเรียนกล่าวหา ว่ามีเรื่องอะไรเกิดขึ้น
อย่างไร โดยใคร เช่น ด้วย มีผู้ไม่ประสงค์ออกนาม หรือ ด้วย กลุ่มการพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาจาก
ผู้ป่วย ชื่อ นาง..... ได้ทำหนังสือร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของ นางสาว.....เกี่ยวกับ
การให้บริการรักษาพยาบาล โดยผู้ร้องได้ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่.....ประมาณเวลา..... นางสาว
.....ได้มีพฤติกรรม..... (เอกสารแนบท้าย ๑)

ข้อกฎหมายและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

(กรณี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา ๖๓

มาตรา ๖๖ (๒)

(กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)

คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ลง

วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ข้อพิจารณา

เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่า ข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า มีข้อเท็จจริงเป็นไป
ตามข้อร้องเรียนกล่าวหาหรือไม่ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งที่เสนอมาพร้อมนี้

(.....)

ตำแหน่ง.....



คำสั่ง.....

ที่/.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(ไม่ใช่เส้นปะหรือจุดไข่ปลา ให้ใช้เส้นทึบตามระเบียบสารบรรณ)

ด้วย นาย/นาง/นางสาวข้าราชการพลเรือนสามัญ /พนักงาน
ราชการ/พนักงานกระทรวงสาธารณสุข/ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง.....สังกัด.....
ถูกร้องเรียนกล่าวหาว่า.....(ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา).....
ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว

(กรณี สสอ.) อาศัยอำนาจ ตามมาตรา ๖๓ และมาตรา ๖๖(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
แผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย

(กรณี รพ.) อาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็น
ผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ต้องดูด้วยว่าคำสั่งเป็นคำสั่งปัจจุบันหรือไม่) จึงแต่งตั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| ๑. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | ประธานกรรมการ |
| ๒. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | กรรมการ |
| ๓. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | กรรมการและเลขานุการ |
| ๔. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | ผู้ช่วยเลขานุการ |

(จำนวนกรรมการ ควรแต่งตั้งเป็นจำนวนคี่ คือ ๓ หรือ ๕ ให้กรรมการคนหนึ่งมีตำแหน่งเป็น
กรรมการและเลขานุการ โดยจะมีผู้ช่วยเลขานุการ ด้วยหรือไม่ก็ได้)

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง รับผิดชอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานมาให้ทราบโดยเร็ว

สั่ง ณ วันที่ พ.ศ.

(.....)

ตำแหน่ง.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่น สัญญา ชูเชิญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว **ขอรับรองว่าเป็น บันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่น สัญญา ชูเชิญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว **ขอรับรองว่าเป็น บันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา โทร.074-376296

ที่ สข 0432 / วันที่

เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน สาธารณสุขอำเภอเทพา

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา ได้มีคำสั่ง ที่...../..... ลงวันที่ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี (ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียน กล่าวหา)..... นั้น (เอกสารแนบท้าย ๑)

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการรวบรวมหลักฐานเอกสาร พร้อมทั้งได้สอบถาม บุคคลผู้ถูกกล่าวหา และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อม ทั้งข้อพิจารณา ดังนี้

๑. บุคคลผู้ให้ถ้อยคำ

๑) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๒) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๓) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๒. หลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(หลักฐานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการนำมาพิสูจน์ ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหา ว่า การกระทำตามข้อร้องเรียนกล่าวหาที่เกิดขึ้นนั้น จริง หรือไม่จริง อย่างไร) เช่น

- | | | |
|--|-------|------|
| ๑. หนังสือร้องเรียนกล่าวหา..... | จำนวน | แผ่น |
| ๒. สมุดลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติราชการ | จำนวน | แผ่น |
| ๒. ภาพถ่าย เหตุการณ์..... | จำนวน | แผ่น |
| ๓. คลิปวีดีโอ เหตุการณ์..... | จำนวน | ไฟล์ |
| ๔. ภาพข้อความบน เฟสบุ๊คส์ , ไลน์ ,อินสตราแกรม..... | จำนวน | แผ่น |

๓. ข้อเท็จจริงเบื้องต้น

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า(สรุปเรื่องราว ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)

๔. ข้อพิจารณา/ความเห็น

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วได้กำหนดประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้ (การพิจารณาข้อร้องเรียน/กล่าวหา คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรกำหนดประเด็นที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าข้อร้องเรียนนั้นจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยลักษณะการกำหนดประเด็นจะตั้งเป็นคำถาม) เช่น

ประเด็นที่ ๑ นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปในระหว่างวันที่จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจากเอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานเอกสารการลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติราชการ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ พบว่า นาย/นาง/นางสาว.....ไม่ได้ลงลายมือชื่อการมาและกลับจากการปฏิบัติราชการ ประกอบกับการสอบถามถ้อยคำ บุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานพบว่า บุคคลทั้งหมดได้ให้ถ้อยคำที่สอดคล้องกันว่า นาย/นาง/นางสาว..... ไม่ได้มาปฏิบัติราชการในวันที่ จริงและไม่มีปรากฏการยื่นหลักฐานเอกสารการขออนุญาตการลาใดๆ ต่อ สาธารณสุขอำเภอเทพา ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปในระหว่างวันที่ นั้นจึงมีมูลความจริง

ประเด็นที่ ๒ นาย/นาง/สาว.....ในวันที่ เวลาระหว่าง นาฬิกาถึง วันที่ เวลา น. ได้นำรถราชการออกไปซื้อของใช้ส่วนตัวที่ห้าง.....จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจากเอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานการขออนุญาตใช้รถราชการทั้งหมดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา แล้วพบว่าในวันและเวลาตามข้อร้องเรียนกล่าวหา มีการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง รถยนต์กระบะบรรทุก ยี่ห้อ โตโยต้า หมายเลขทะเบียน กธ 6291 สงขลา โดยมี นาย/นาง/นางสาว..... ได้รับอนุญาต

จากผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา ให้ใช้รถยนต์คันดังกล่าวเดินทางไปราชการเพื่อ เข้าร่วมประชุม ตามโครงการการบังคับใช้กฎหมายสาธารณสุข จัดโดย กองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ระหว่างวันที่ ณ โรงแรมกรีนเวิลด์ พาเลซ สงขลา และ เป็นพนักงานขับรถยนต์ โดยในวันที่ เป็นวัน ประชุมวันสุดท้าย และ นาย/นาง/นางสาว ได้เดินทางออกจาก โรงแรมกรีนเวิลด์ พาเลซ สงขลา เวลา น. ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา เวลา น.ปรากฏตามหลักฐานสมุดคุมการใช้รถยนต์ โดยในระหว่างทาง ได้จอดพักรถที่ รวมถึงได้สอบถามนาย..... ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา (หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บ รักษา รถยนต์ราชการส่วนกลาง) ได้ให้ถ้อยคำเป็นจริง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาแล้วข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/สาว..... ในวันที่ เวลาระหว่างนาฬิกาถึง วันที่ เวลา น. ได้นำรถ ราชการออกไปซื้อของใช้ส่วนตัวที่ห้าง..... นั้น ไม่มีมูลความจริง

(สรุป) จากข้อร้องเรียนทั้งหมดตามที่ได้กล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้กระทำการ(ข้อเท็จจริงตามที่คนร้องเรียนกล่าวหา) นั้น ข้อร้องเรียนมีมูลความจริงในประเด็นตามข้อ กล่าวหา..... หรือ ข้อร้องเรียนตามประเด็น.....นั้นไม่มีมูลความจริง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ (กรณีคำสั่งสาธารณสุขอำเภอ) เห็นควรรายงานผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อนายอำเภอ.....เพื่อรายงานต่อไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด..... เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป (กรณีคำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล) เห็นควรรายงานผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด..... เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)



ที่ สข /

หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

วัน เดือน ปี

เรื่อง กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

เรียน กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก

อ้างถึง กกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกกก (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ชุด (ถ้ามี)

ภาคเหตุ กกก
กกก
กกก

ภาคความประสงค์ กก
กกก
กกก
กกก

ภาคสรุป กก
กก

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน
โทร.
โทรสาร

แบบฟอร์ม
การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา	
<p>ชื่อเว็บไซต์ www.thephadho.com หน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล - คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก : หมายเหตุ :</p>	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางมารีนา หล้าสะ) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๕ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง (นายวีรศักดิ์ เบญจะหลี่) สาธารณสุขอำเภอเทพา วันที่ ๑๕ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (นายสหรัต เตระมะ) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	