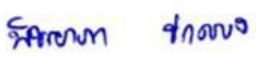


## แบบฟอร์มแนบท้ายประกาศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โทร 0-5669-5605</p> <p>วัน/เดือน/ปี : 11 ธันวาคม 2568</p> <p>หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน และการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริต<br/>และประพฤติมิชอบ 2569</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>1. คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน และการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ<br/>ประพฤติมิชอบ 2569</p> <p>Linkภายนอก: <a href="https://sso.wangsaiphun.com/">https://sso.wangsaiphun.com/</a></p> <p>หมายเหตุ: .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสาวพิชญภา ปกครอง)</p> <p>ตำแหน่ง นักสาธารณสุขปฏิบัติการ</p> <p>วันที่...11...เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายประจักษ์ เพ็ญโพธิ์)</p> <p>ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน</p> <p>วันที่...11...เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายชนะ สมัครการ)</p> <p>ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่...11...เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          |

# คู่มือการปฏิบัติงาน

- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ทางไปรษณียบัตร ที่อยู่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

ม.๑๖ ต.หนองพระ อ.วังทรายพูน จ.พิจิตร ๖๖๑๘๐

๒) ทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ๐-๕๖๖๙-๕๖๐๕

๓) ทางตู้รับความคิดเห็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

๔) เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน <https://sso.wangsaiphun.com/>

๕) Application Facebook “สสอ.วังทรายพูน จ.พิจิตร”

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ได้ทบทวน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นรูปแบบวิธีการปฏิบัติงาน กับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

คณะทำงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องราวเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณียบัตร ที่อยู่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ม.๑๖ ต.หนองพระ อ.วังทรายพูน จ.พิจิตร ๖๖๑๘๐
- ๒) ทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ๐-๕๖๖๙-๕๖๐๕
- ๓) ทางตู้รับความคิดเห็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน
- ๔) เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน <https://sso.wangsaiphun.com/>
- ๕) Application Facebook “สสอ.วังทรายพูน จ.พิจิตร”

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลวังทรายพูน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์.../

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

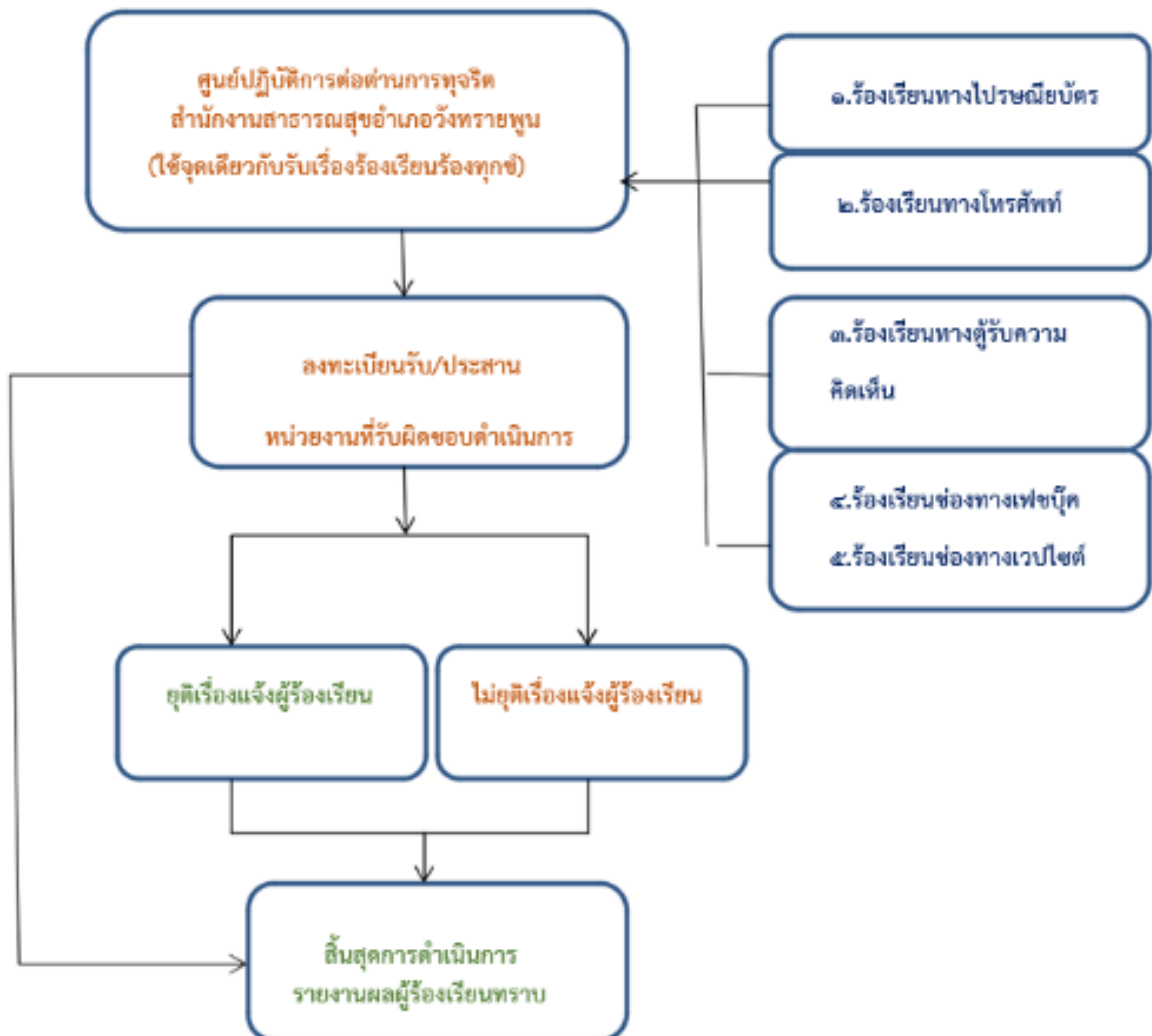
- ๑) ทางไปรษณียบัตร ที่อยู่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ม.๑๖ ต.หนองพระ อ.วังทรายพูน จ.พิจิตร ๖๖๑๘๐
- ๒) ทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ๐-๕๖๖๙-๕๖๐๕
- ๓) ทางตู้รับความคิดเห็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน
- ๔) เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน <https://sso.wangsaiphun.com/>
- ๕) Application Facebook “สสอ.วังทรายพูน จ.พิจิตร”

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)  
-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลวังทรายพูน(ใช้จุดเดียวกับรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกทั่วไป) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                            | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับ<br>ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ด้วย<br>ตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน      | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์              | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์           | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |          |
| ร้องเรียนทาง Face Book             | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |          |
| ร้องเรียนทาง ผู้รับความคิดเห็น     | ทุกวัน                         | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                              |          |