



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา  
อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร  
โทร ๐๕๕-๘๖๒๑๗๖

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหาร

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	3
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
จัดทำโดย	4
แบบฟอร์ม	4
ภาคผนวก	
- แบบรับข้อร้องเรียน	

## 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## 2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา หมู่ 1 ตำบลทุ่งทราย อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร 62190

## 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## 4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## 5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง  
ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ไปรษณีย์/Line

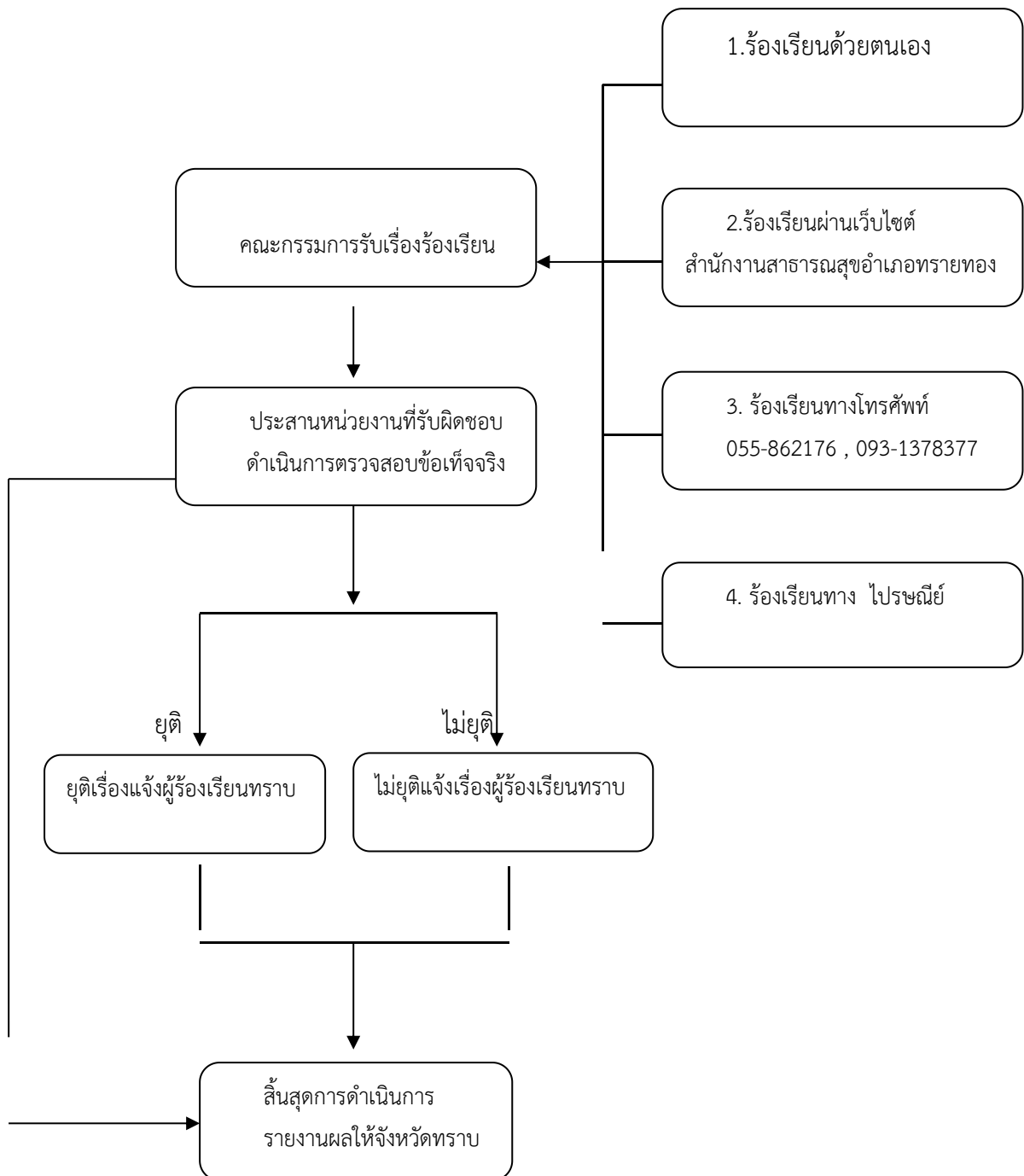
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

### 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 7.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 7.3 แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งอำเภอทรายทองวัฒนา เพื่อสะดวกในการประสานงาน

## 8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://sermngamhealthoffice.blogspot.com">http://sermngamhealthoffice.blogspot.com</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055-862176	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

## 9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## 10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ขอร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-4-

#### 11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### 12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนาทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้สาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### 13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ไปรษณีย์/Line คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

#### 14. จัดทำโดย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา หมู่ 1 ตำบลทุ่งทราย อำเภอทรายทองวัฒนา  
จังหวัดกำแพงเพชร 62190

- เบอร์โทรศัพท์ 055-862176
- เบอร์โทรสาร 055-862176

## 15. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

# ภาคผนวก



ตัวอย่างแบบรับข้อร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ.....ตำแหน่ง..... ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)ชื่อ ที่อยู่ของข้าพเจ้า

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

## บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือ แนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment:EBIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔.

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : (MOIT๑๐) หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก : เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

<http://kpo.moph.go.th/webkpo/ita.php>

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายสืบศักดิ์ ศรีสุวรรณ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายกิตติวัฒน์ เกตุด้วง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสืบศักดิ์ ศรีสุวรรณ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕