



คู่มือ

ปฏิบัติการการดำเนินงานแก้ไขปัญหา  
ในกรณีที่มีการร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการขอร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

- ก -

### คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงาน of ส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชนบท จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ นำมาเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทํานันทักเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทํานันทักเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป  
สาธารณสุขอำเภอชนบท  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

|                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                                     | ก    |
| สารบัญ                                                                   | ข    |
| วัตถุประสงค์                                                             | ๑    |
| ขอบเขต                                                                   | ๑    |
| นิยามของศัพท์                                                            | ๑    |
| ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์                                            | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                     | ๒    |
| กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | ๓    |
| แผนผังขั้นตอนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๔    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                     | ๔    |
| เอกสารอ้างอิง                                                            | ๕    |

**หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน  
เรื่องการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่**

**ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขชนบท จังหวัดขอนแก่น**

\*\*\*\*\*

**๑. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

**๒. ขอบเขต**

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดฯ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

**๓. นิยามศัพท์**

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- เรื่องอื่นๆ

**๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชนบท <https://www.chonnabotmoph.go.th/>
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สาธารณสุขอำเภอชนบท
๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชนบท หมู่ที่ ๓ ตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

๔๐๑๘๐

๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓-๒๘๖๑๓๒

๕. E-mail : [chonnabot.heha@gmail.com](mailto:chonnabot.heha@gmail.com)

**๕. การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ

เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดีการนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย การ

**๖. ติดตามประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

**๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

- ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

**๘. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

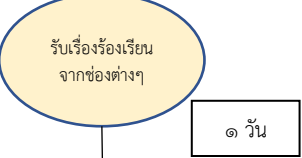
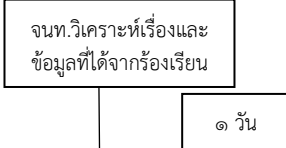
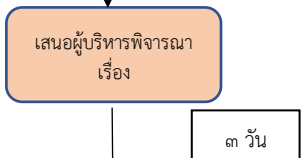
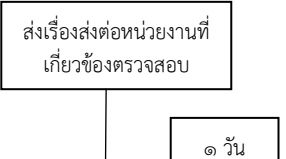
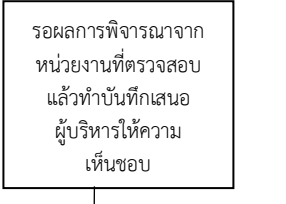
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอสาธารณสุขอำเภอ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หากผู้ขอรับบริการไม่ได้รับการติดต่อกลับ ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชนบท หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๒๘๖๑๓๒ , E – Mail : chonnabot.heha@gmail.com

## กรณีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ลำดับ<br>ที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา                                                              | รายละเอียดงาน                                                                                                              | มาตรฐาน/ คุณภาพ<br>งาน                                                                                                              | ผู้รับผิดชอบ                                               | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                      |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ๑            |    | ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือ หน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายัง สสอ. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและ วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้      | การให้บริการที่ รวดเร็ว ยิ้ม แยมแจ่มใส เติ้มใจในการ ให้บริการ เป็นธรรมชาติ                                                          | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร                                  | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงาน ที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ |
| ๒            |    | เสนอ สสอ. พิจารณา พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูล และ มอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ                                     | การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ส่งต่อ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ โดยเร็ว เป็นธรรมชาติ                                                 | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร                                  | หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงาน ที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ |
| ๓            |    | ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อม ทั้งหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง                              | การพิจารณาเรื่อง ด้วย ความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ                                                                                     | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร                                  | บันทึก, หนังสือ ร้องเรียน                                                |
| ๔            |  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) ได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการ ตาม อำนาจหน้าที่                      | การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่ เป็น ธรรมชาติ การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด การติดตาม เรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ได้ | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง | หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง                      |
| ๕            |  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) แจ้งผลการดำเนินการ สรุป เรื่องและท าบันทึก เสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ                     | เรื่องที่ได้รับจาก หน่วยงาน ที่ ตรวจสอบมี ข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรมชาติ เจ้าหน้าที่มี ความเต็มใจใน การ บริการ                 | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร                                  | เอกสารต่างๆที่ หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้ สสอ. ทราบผลการ พิจารณา      |
| ๖            |  | ยุติเรื่องแจ้งผลการ พิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม | การตอบสนองต่อ เรื่อง ร้องเรียนภายใน ระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ ตรวจสอบ ได้                                                       | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร                                  | หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา                                                 |

## ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง สสอ.จนบทเจ้าหน้าที่รับ เรื่องลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอ สาธารณสุขอำเภอพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

.....

### เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา