



# คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่  
(Complaint Management Standard  
Operation Procedure)

## หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอคลองใหญ่ ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนและแก้ไขข้อร้องเรียนจากการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการตรวจสอบ มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างเครือข่ายในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้ จึงเป็นการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงาน ข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับอำเภอ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

### ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

#### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### หัวหน้างานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยตรง

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดตราดทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร๐๓๙-๕๑๓๕๕๓)

## **(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. สามารถร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคลองใหญ่ หรือศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดตราด (<http://www.trat.go.th/dumrong/>)

๒. ทางไปรษณีย์/จดหมาย ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ๔๑๒ ม.๒ ต.คลองใหญ่ อ. คลองใหญ่ จังหวัดตราด ๒๓๑๑๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓

๔. ทาง e-mail address : ky\_sso@live.co.uk

๕. ร้องเรียนผ่านสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่โดยตรง โทร๐๘๖-๑๖๘๒๑๑๒

๖. สามารถร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็นที่ หน้าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

๗. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

## **(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน**

### **เจ้าหน้าที่**

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## **(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน**

๑. หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ) จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

บทบาทระดับ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- (๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ
- (๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในกำหนด (ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

| ระดับ            | ๑                                                    | ๒                       | ๓                                                      |
|------------------|------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| ประเภท           | ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล | ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง | ข้อร้องเรียนนอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่สง. สสอ.คลองใหญ่ |
| เวลาในการตอบสนอง | ๑ วัน                                                | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ     | ๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)                      |

#### คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องข้อร้องเรียน / เสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

หน่วยงาน = สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ

| ระดับ                  | ๑                                                                                                            | ๒                                                                                                      | ๓                                                                                                                                                 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเภท                 | ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล                                                         | ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง                                                                                | ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ สนง.สสอ.คลองใหญ่                                                                                        |
| นิยาม                  | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว                                       | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว<br>-ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งทีนอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่                       |
| ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม | -การเสนอนแนะเกี่ยวกับการให้บริการ<br>-การสอบถามข้อมูล                                                        | -การร้องเรียนเกี่ยวกับการพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่<br>-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่<br>-การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง<br>-ปรับปรุงคุณภาพของสนง.สสอ.เมืองตราด |
| เวลาในการตอบสนอง       | ๑ วัน                                                                                                        | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ                                                                                    | ๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)                                                                                                                 |
| ผู้รับผิดชอบ           | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน                                                                    | กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง/สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่                                                           | ศูนย์รับข้อร้องเรียน                                                                                                                              |

### หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอนแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่องและส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นข้อมูล
๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ด้านคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สงสัยตัวผลิตภัณฑ์ให้รับเรื่องไว้ตรวจสอบ

## การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

1. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
2. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์การแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

1. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
  - ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่
  - ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
  - ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

## การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

1. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
2. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

## การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ข้อร้องเรียนระดับกับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังนายอำเภอคลองใหญ่/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราดเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๑. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

## ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๑. เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯรับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ๓) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๒. รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

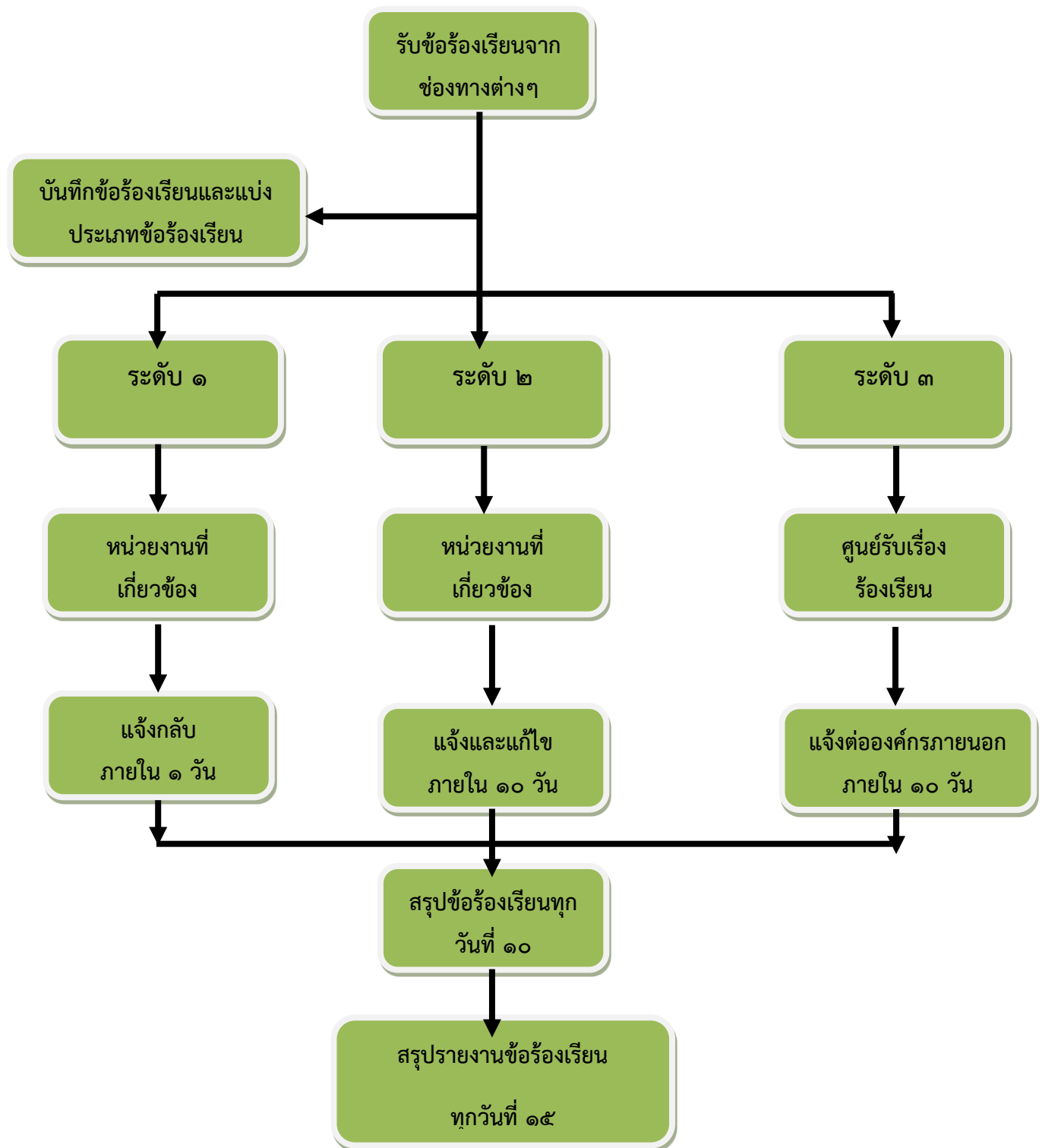
## การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่มงาน ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

**หมายเหตุ :** กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

แผนผังขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่



**แนวทางการรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

| กิจกรรม                                                    | ผู้รับผิดชอบ                                                                      | การดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ความถี่                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. เปิดตู้รับความคิดเห็น                                   | - เลขาฯ<br>คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย<br>- หัวหน้าหน่วยงาน | ส่งข้อมูลให้ทีมคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียนความคิดเห็นและคำร้องเรียน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมถ้าสามารถติดต่อได้ ถ่ายเอกสารส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                 | เปิดตู้รับความคิดเห็นทุกวันจันทร์-พฤหัสบดี                                                      |
| ๒. ค้นหาผู้ประสบปัญหาในการรับบริการ                        | เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน                                                            | เป็นการค้นหาเชิงรุกด้วยการสังเกตอาการผู้รับบริการที่มีท่าทีหรือสีหน้าไม่สบายอารมณ์ เข้าไปพูดคุยเพื่อรับทราบปัญหา ค้นหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขทันที หรือเขียนในแบบบันทึกใบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ส่งให้เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียนและส่งให้หน่วยงานแก้ไขป้องกันต่อไป | ทุกวัน                                                                                          |
| ๓. รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์และจากสังคมออนไลน์ | ทุกหน่วยงาน                                                                       | บุคลากรที่ได้รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือจากสังคมออนไลน์ต่างๆ เขียนแบบบันทึกคำร้องเรียน ส่งให้เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน                                                                                                                                      | ทุกวัน                                                                                          |
| ๔. การรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน                            | งานปฐมนิเทศเยี่ยมบ้าน<br>ประชุมหมู่บ้าน                                           | เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนเชิงรุกโดยการสอบถามความพึงพอใจและสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยทำผสมผสานกับกิจกรรมที่ทำอยู่แล้ว เช่น การเยี่ยมบ้าน โดยเขียนในแบบคำร้องเรียนส่งให้เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน                                                                | - ทุกครั้งที่เข้าเยี่ยมบ้าน<br>- ทุกครั้งที่มีการประชุม                                         |
| ๕. สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ                        | ทุกหน่วยงาน                                                                       | การรวบรวมความพึงพอใจจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของสสอ. และรพ.สต.                                                                                                                                                                                                                                          | ทุก ๖ เดือน และส่งผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจให้เลขาฯ ส่งให้หน่วยงานกำหนดมาตรการแก้ไขป้องกันต่อไป |

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด  
๒).....จำนวน.....ชุด  
๓).....จำนวน.....ชุด  
๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่  
ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่  
จังหวัดตราด ๒๓๑๑๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ โทร. ๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓

ที่ ตร ๐๔๓๒/๔๓๗

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment : TA) ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ซึ่งในการดำเนินการจำเป็นต้องมีการเผยแพร่และการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงานนั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ จึงขออนุญาตประกาศเผยแพร่ ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไปยังเว็บไซต์ <http://www.oic.go.th/INFOCENTER๖๖/๖๖๔๕> รายละเอียดตามเอกสาร ที่แนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้นำลงเผยแพร่บนเวปไซด์ดังกล่าว

(นางสาวปรีชาติ แก้วไชย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอ



อนุญาต



ไม่อนุญาต (เหตุผล)

(นายณพพร หาญเหี่ยม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด<br>วัน/เดือน/ปี: ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖<br>หัวข้อ: การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์<br>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)<br>๑. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH<br>๒. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒<br>๓. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔<br>๔. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔<br>๕. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยะกัจจา เป็นประธานกรรมการ<br>๖. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ<br>๗. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน<br>๘. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)<br>๙. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)<br>๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน<br>๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่<br>๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน<br>๑๔. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)<br>๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖<br>๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖<br>๑๗. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.oic.go.th/INFOCENTER๖๖/๖๖๔๕">http://www.oic.go.th/INFOCENTER๖๖/๖๖๔๕</a><br>Linkภายนอก .....ไม่มี.....<br>หมายเหตุ: ..... |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล<br><div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <br/>           (นางสาวปรีชาติ แก้วไชย)<br/>           ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ<br/>           วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖         </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผู้อนุมัติรับรอง<br><div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <br/>           (นายณพพร หาญเทียม)<br/>           ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่<br/>           วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖         </div> |
| ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่<br><div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <br/>           (นางสาววิศรา ศิริธรรม)<br/>           เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี<br/>           วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖         </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |