



# คู่มือ

## การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

๔๐ หมู่ ๒ ตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๘ ๑๙๐ โทรสาร ๐ ๗๕๔๘ ๙๓๖๔

e-mail : [phothungyai@gmail.com](mailto:phothungyai@gmail.com)



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน พฤติกรรมบุคลากรในสังกัดที่มีพฤติกรรมประพฤติ ปฏิบัติผิดปกติ หรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม การจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน (สายตรงหัวหน้าหน่วยงาน)	๓
แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติข้าราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการใช้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารงานของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาสุขภาพของประชาชน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ๔๐ หมู่ ๒ ตำบล ท่ายาง อำเภอ ทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๔๐  
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๘ ๙๑๙๐ โทรสาร ๐ ๗๕๔๘ ๙๘๖๔ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [phothungyai@gmail.com](mailto:phothungyai@gmail.com)  
[เว็บไซต์www.phothungyai.org](http://www.phothungyai.org)

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการจาก สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ สสอ. ทุ่งใหญ่

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ การร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูลต่างๆ

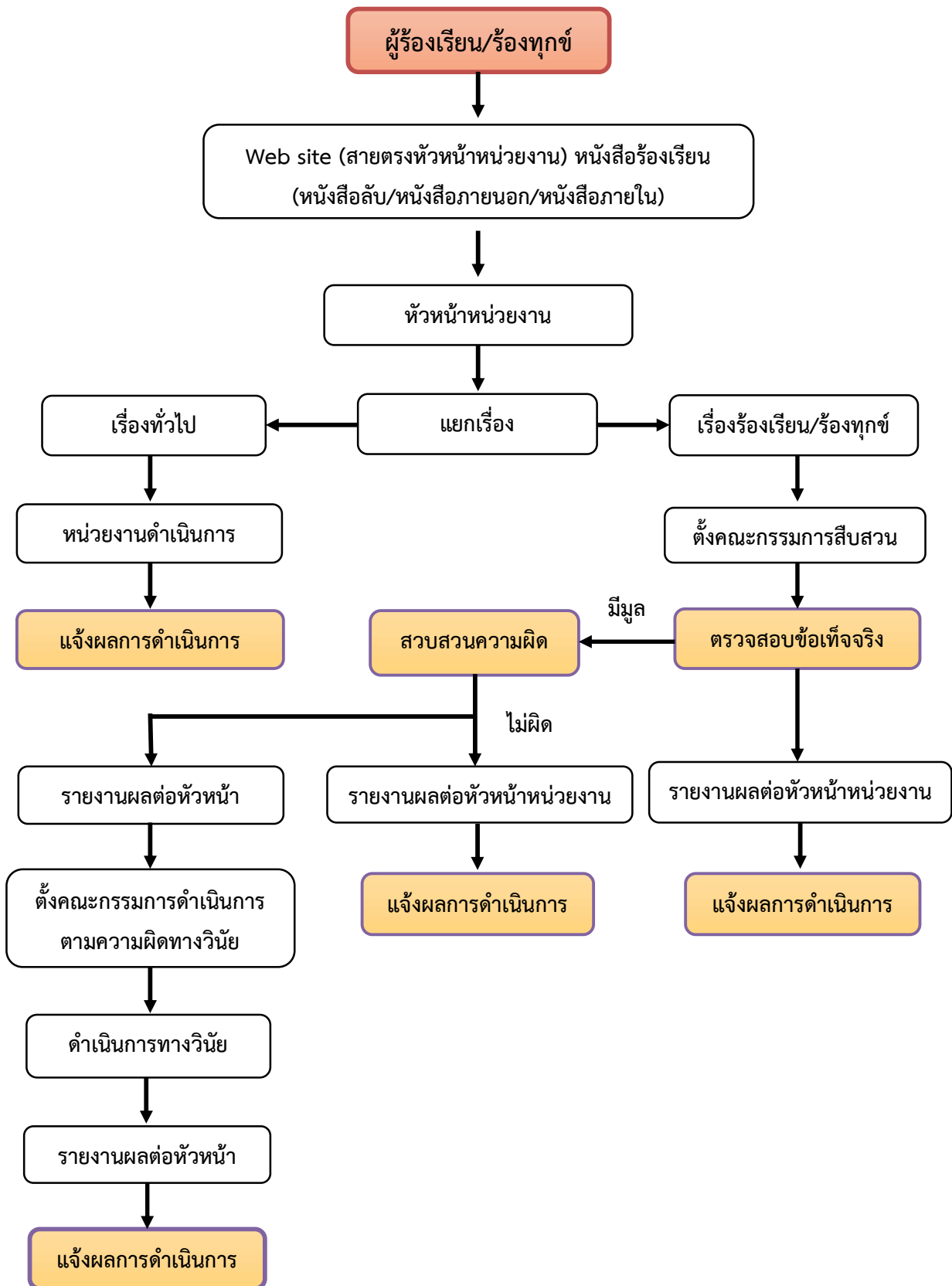
“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความ / ติดต่อด้วยตัวเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ เป็นต้น

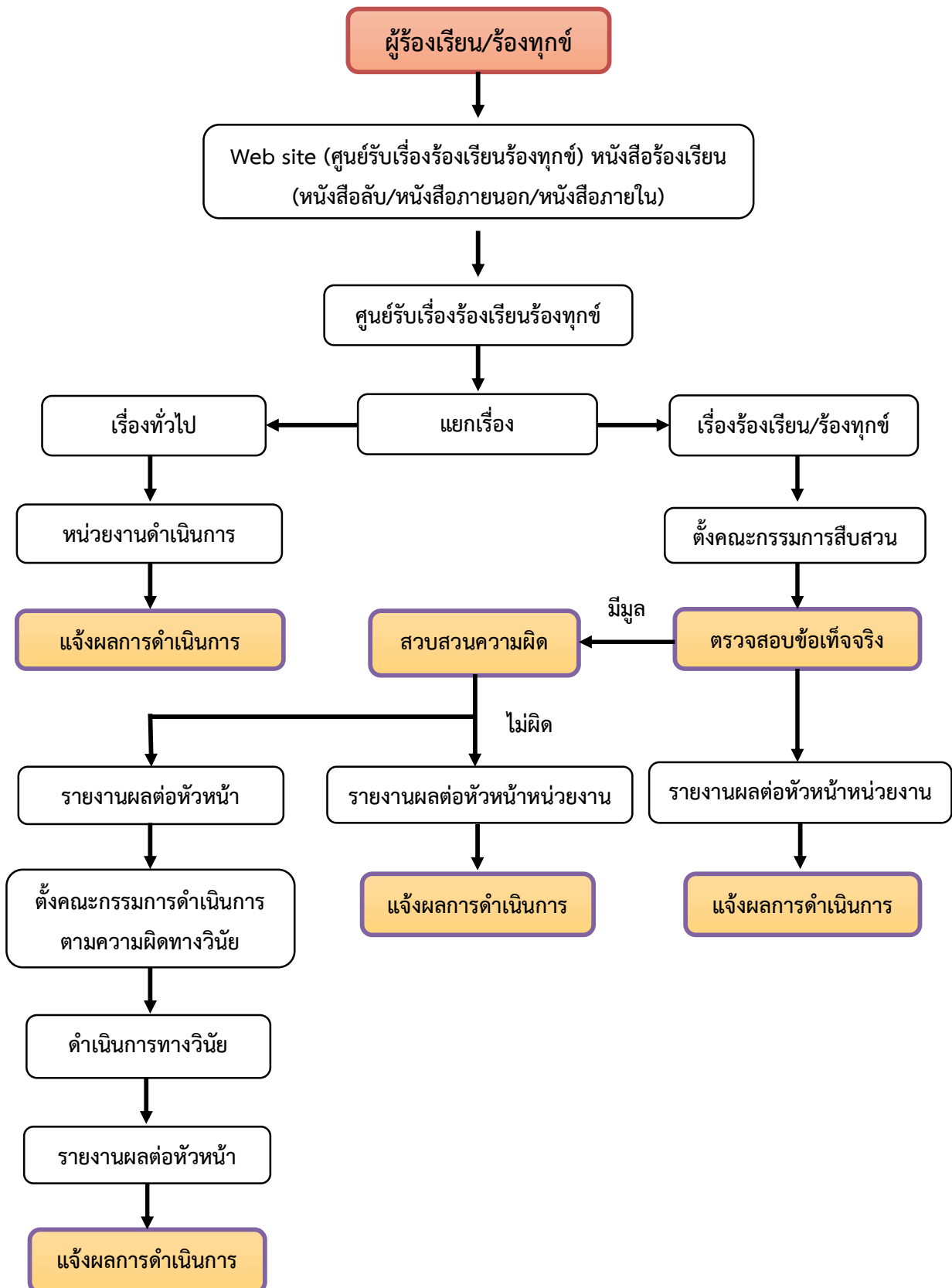
### ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสายตรงหัวหน้าหน่วยงาน



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ
๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๔. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอทุ่งใหญ่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานโดยสายตรงถึงหัวหน้าหน่วยงาน หรือจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สายตรงหัวหน้าหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ

### การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์



### การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน การแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานการดำเนินการให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

### แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

### จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๘ ๙๑๙๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๘ ๙๓๖๔

เว็บไซต์ [www.phothungyai.org](http://www.phothungyai.org)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ phothungyai@gmail.com

# ภาคผนวก

### แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....ขอร้องเรียนเรื่อง.....  
เนื่องจาก.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....(ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน)

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....