



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม : โทร ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖

ที่ นฐ ๐๕๓๓.๑๐๑/๑๖๕

วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

เรียน สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

## ความเป็นมา

ตามที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีภารกิจในการบริหารจัดการเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสุขภาพและผลการดำเนินงานตลอดจนแนวทางทางปฏิบัติงาน มาตรฐาน และมาตรการ ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) นั้น

## ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินงานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐผ่านเว็บไซต์ มีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จึงรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ สะดวกรวดเร็ว ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)

## ข้อเสนอ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จึงขออนุญาตเผยแพร่เอกสารดังต่อไปนี้

๑. คู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เอกสารชี้แจงช่องทางการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ที่เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน <http://kpshealth.org.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวประภาภรณ์ ทัพโพธิ์)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

- เห็นชอบตามที่เสนอ
- อนุญาตให้เผยแพร่ได้

(นายอำนาจ ภูศรี)

สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน  
จังหวัดนครปฐม  
(ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๖๖)

## สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๕
แบบฟอร์มที่ใช้	๕
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๗
ภาคผนวกแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	๙
แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

### ๑. ความเป็นมา

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ และให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน โดยให้ ความ สำคัญ กับ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุข ใน สังกัดปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จึงได้จัดให้ มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึง ปัจจุบันเพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และ กรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๖ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงานป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อ เป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่าง โปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ”(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (ITA)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสนให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนสอดคล้อง กับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ทราบปีละ ๒ ครั้ง

### ๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน  
การ

แจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาพิจารณ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุข ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนหมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง กลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน



ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน
- ๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๔๓๐-๐๓๓๖
- ๓) หนังสือส่งมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน หมู่ ๑ ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จ.นครปฐม ๗๓๑๔๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖
- ๔) ผู้รับความคิดเห็นบริเวณชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน
- ๕) ทาง e-mail tsrk.๒๕๕๒@hotmail.com

#### ๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการ

ของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงาน
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่กลุ่มงานพัฒนา ยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนจากระบบ จัดส่งให้กลุ่มงาน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ หาก วันจันทร์เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเปิดในวันแรกของวันทำการ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ	ภายใน ๑ สัปดาห์ เมื่อกลุ่มงานนิติการ เปิดผู้รับความคิดเห็นแล้วจะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของ  
หน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
กำแพงแสน (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องบันทึก  
รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้  
สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐาน  
ยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการ  
กลั่นแกล้ง

๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือโทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหาร  
ทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้หัวหน้าบริหาร

๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์  
พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้หัวหน้าบริหาร

#### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากหัวหน้าบริหารรับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปรับปรุง

๒) ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันหลังจากรับเรื่องร้องเรียน **หรือ**หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

**ยกเว้น** กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้สาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบในภายหลังอีกครั้ง

#### ๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) กลุ่มงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่งงานบริหารไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) งานบริหาร สรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประเภทที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ประเภทที่ ๓ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

#### ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนสำหรับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ ๑ ครั้ง

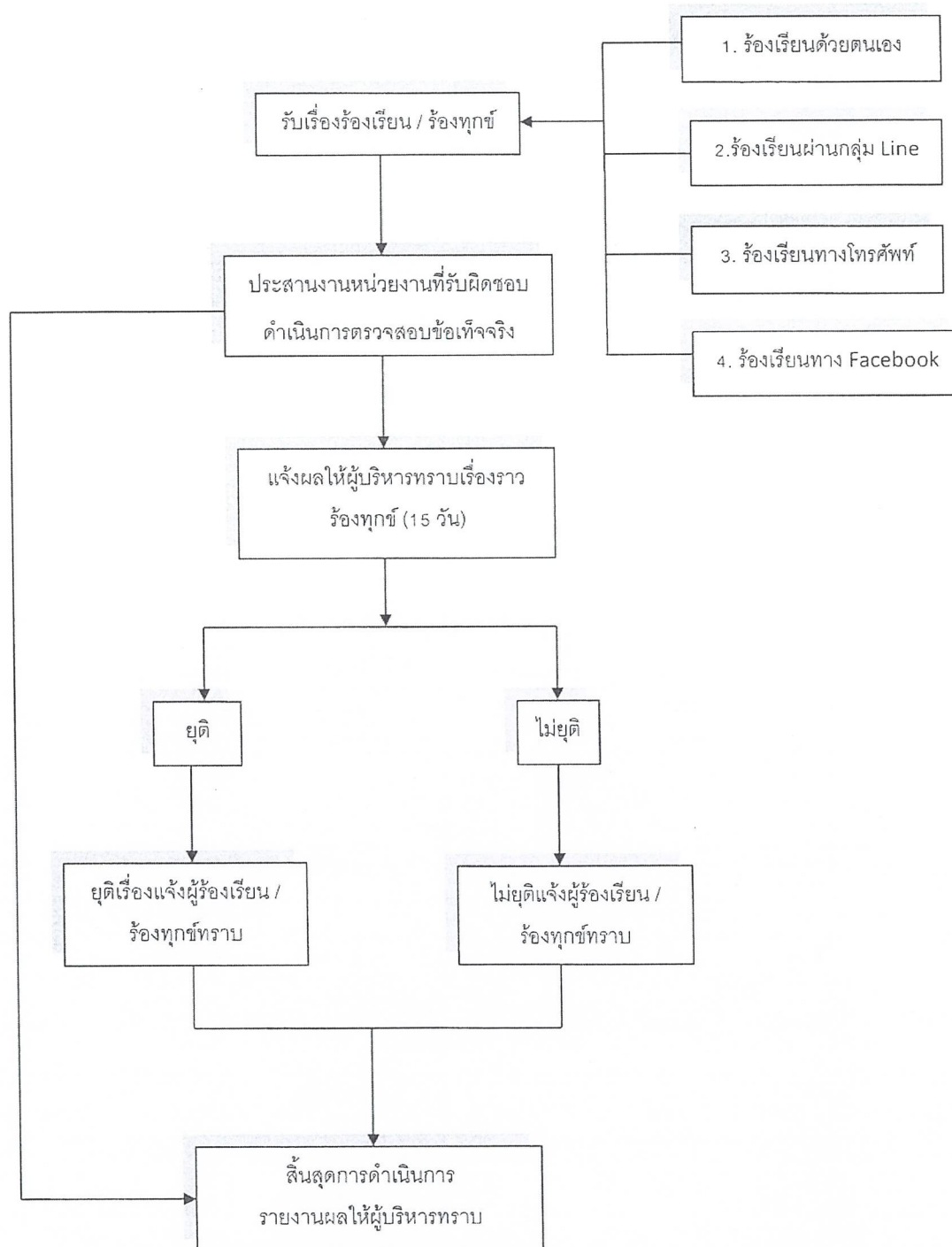


หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคลข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มงานบริหาร	สาธารณสุขอำเภอ
<p>แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ติดต่อด้วยตนเอง ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน</li> <li>โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖ หนังสือ</li> <li>ส่งมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖</li> <li>ผู้รับเรื่องร้องเรียน บริเวณชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน</li> <li>ทาง e mail : tsrk.๒๕๕๒@hotmail.com</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับเรื่องร้องเรียนแล้วเสนอสาธารณสุขอำเภอจนครชัยศรีพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วัน หลังรับเรื่อง แล้วตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่</li> <li>แจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน หลังได้รับเรื่อง</li> <li>สรุปและรายงานข้อร้องเรียนให้กลุ่มงานบริหารทราบ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>สรุปและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA “</li> <li>วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและกำหนดแนวทางการแก้ไข</li> <li>รายงานผลดำเนินการเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอจนครชัยศรี และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์</li> <li>นำผลสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงานเผยแพร่ทางเว็บไซต์</li> </ol>	<p>พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่</p>

## Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก





ลงชื่อ.....

( ..... )

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน  
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ .....

ว.ค.บ.ที่รับเรื่อง	ช่องทางมารับเรื่อง	ผลการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข	การตอบสนองข้อร้องเรียนกรณีข้อมูลผู้ร้อง ๑			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
			ตอบกลับภายใน	ตอบกลับเกิน	ไม่ได้ตอบ	
	เรื่อง					
	รายละเอียดเรื่อง					

ชื่อผู้รายงาน.....  
 ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือโทรสาร ๔) Internet ๕) ได้รับความคิดเห็น  
 ๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

วัน/เดือน/ปี:....๓....มีนาคม....๒๕๖๘.....

หัวข้อ : เผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล:

๑. คู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เอกสารชี้แจงช่องทางการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน <http://kpshealth.org.th>
๔. แบบฟอร์มขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๕. บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบและพิจารณาสั่งการอนุญาตให้นำรายงานดังกล่าวไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานบนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน (<https://kpshealth.org.th>)

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวประชากรณ์ ทัพโพธิ์)  
นักสาธารณสุขชำนาญการ  
วันที่ ๓.มีนาคม....๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายอำนาจ ภูศรี)  
สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน  
วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายอเนก ทิมทับ)  
นักสาธารณสุขชำนาญการ  
วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘