

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 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน โดยให้ ความ สำคัญ กับ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุข ในสังกัดปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันเพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๖ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงานป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ”(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (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 การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการพิจารณาพิจารณาคุณลักษณะเฉพาะพัสดุ

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน 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 และ
กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการ

ของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงาน
จากช่องทางต่างๆ 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
หน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องบันทึก
รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ 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** หากเห็นว่า
เรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่า
หน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ยกเว้น กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน
แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้สาธารณสุข
อำเภอพิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบในภายหลังอีก
ครั้ง

๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) กลุ่มงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด
แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่งงานบริหารไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) งานบริหาร สรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภท
ข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประเภทที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ประเภทที่ ๓ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัย
ของประชาชน ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน และขออนุมัตินำ
ข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

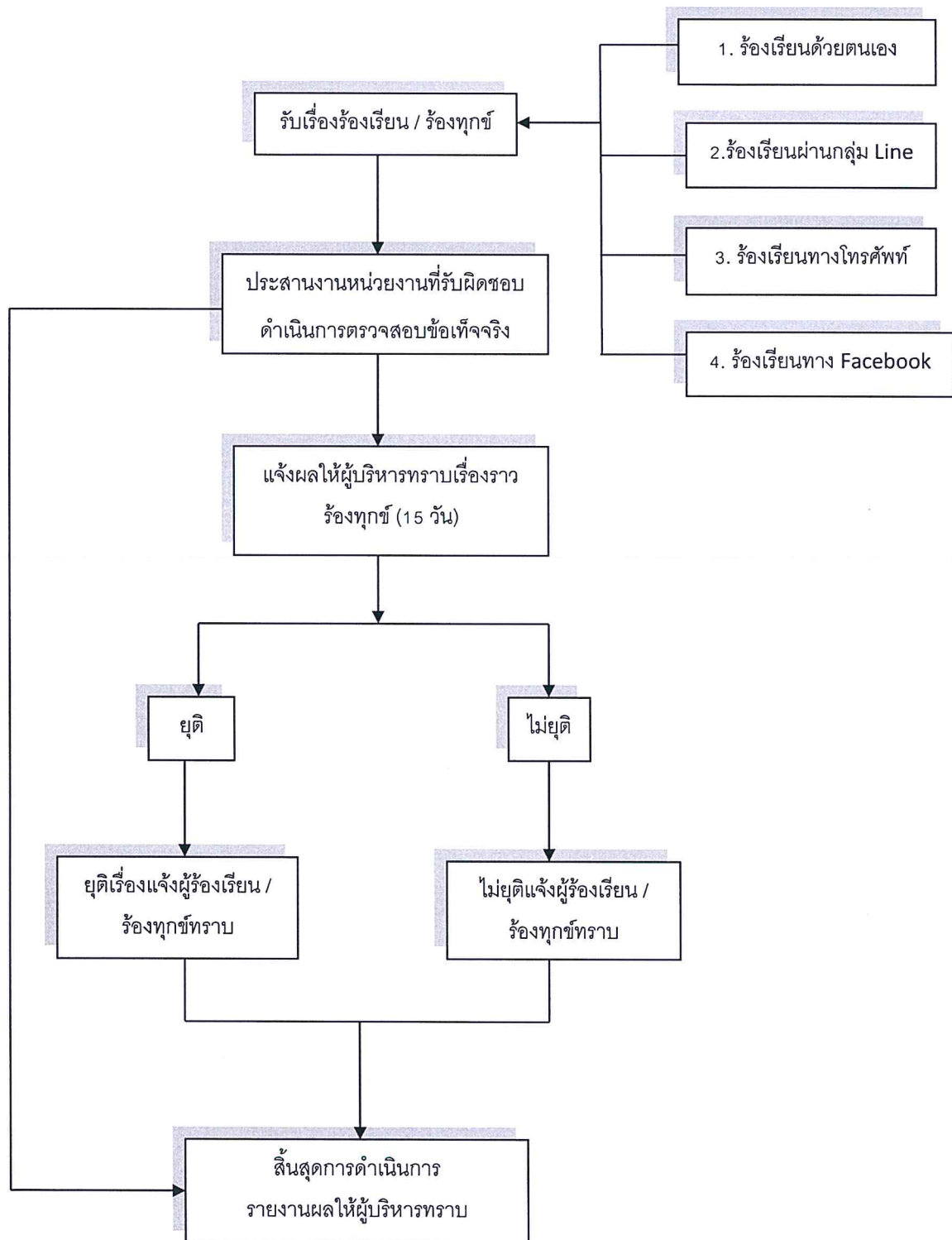
๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนสำหรับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ
๑ ครั้ง

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคลข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

กระบวนการจัดการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

ช่องทางรับข้อร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ - ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน - โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖ - หนังสือ ส่งมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน - โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖ - ได้รับเรื่องร้องเรียน บริเวณชั้น ๑ - อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน - ทาง e mail : tsrk.๒๕๕๒@hotmail.com	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง - รับเรื่องร้องเรียนแล้วเสนอสาธารณสุข อำเภอนครศรีธรรมราชพิจารณาใน ๑ วัน หลังรับเรื่อง แล้วตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ - แจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน หลังได้รับเรื่อง - สรุปและรายงานข้อร้องเรียนให้กลุ่มงาน บริหารทราบ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	กลุ่มงานบริหาร - สรุปและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อ ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ “การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA “ - วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและ กำหนดแนวทางการแก้ไข - รายงานผลดำเนินการเสนอต่อ สาธารณสุขอำเภอนครศรีธรรมราช และขอ อนุมัติเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ - นำผลสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เผยแพร่ทางเว็บไซต์	สาธารณสุขอำเภอ พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่
--	---	--	--

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก

วันที่

() โทรศัพท์ () การติดต่อด้วยตนเอง () Facebook () Line group () กลุ่มรับความคิดเห็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

