

คู่มือหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
การแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนและ  
การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่



กลุ่มงานบริหาร  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่างๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทํำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทํำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหาร

พฤศจิกายน ๒๕๖๔

## สารบัญ

|                                       | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| คำนำ                                  | ก    |
| สารบัญ                                | ๒    |
| วัตถุประสงค์                          | ๑    |
| ขอบเขต                                | ๑    |
| นิยามของคำสำคัญ                       | ๑    |
| ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน               | ๑    |
| ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ                | ๒    |
| ๓. ระยะเวลาการดำเนินการ               | ๓    |
| ๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน       | ๕    |
| ๕. วิธีที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน | ๕    |
| ๖. ช่องทางการร้องเรียน                | ๕    |
| เอกสารอ้างอิง                         | ๕    |

## คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมยมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดฯ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

### นิยามของคำสำคัญ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

**การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

### ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย กลุ่มงานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอสาธารณสุขอำเภอสบเมย พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
๓. กลุ่มงานบริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

๕. **ยุติเรื่อง** แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๖. **ไม่ยุติ** ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

## ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

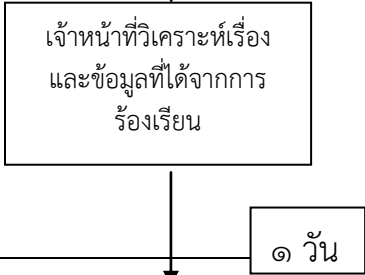
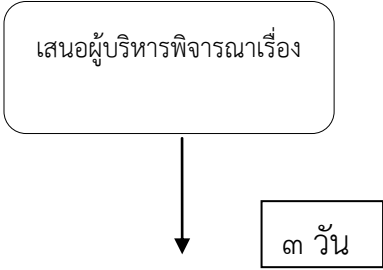
๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

๔. กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

## ๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตามรายละเอียด Flowchart กระบวนการและระยะเวลาดำเนินการ

## กระบวนการ/ระยะเวลาการดำเนินการ

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา                                                             | รายละเอียดงาน                                                                                                                     | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน                                                              | ผู้รับผิดชอบ              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                                    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑        |   | ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ | การให้บริการที่รวดเร็ว ยึด ยึด ยึด ใส่ เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ        | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดำเนินการ  |
| ๒        |   | เสนอสาธารณสุขอำเภอฯ พิจารณาพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ                                       | การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอฯ ดำเนินการ |
| ๓        |  | ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง                                         | การพิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง เป็นธรรมชาติ                                  | หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร     | บันทึก, หนังสือร้องเรียน                                                               |

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา | รายละเอียดงาน                                                                                                        | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน                                                                                                     | ผู้รับผิดชอบ                                            | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                               |
|----------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ๔        |                        | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่                             | การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ | เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง | หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง                 |
| ๕        |                        | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ                             | เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ                | หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร                                   | เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา |
| ๖        |                        | ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม | การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้                                                   | หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร                                   | หนังสือแจ้งผลการพิจารณา                                           |

#### ๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีนี้ที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

#### ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑. วัน เดือน ปี
๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความขัดแย้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
๔. ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)
๕. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย
๖. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจจะเกิดการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

#### ๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย <http://www.ssosobmoei.com/>
๒. ติดต่อโดยตรงด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ๑๔๐ หมู่ ๑ ตำบลแม่สวด อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๑๐
๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๘๙ / โทรสาร ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๘๙
๕. E – Mail : sobdhealth@gmail.com
๖. Facebook : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย - สสอ สบเมย

#### เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา