



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์

จังหวัดสกลนคร

โทร. ๐-๔๒๗๐-๙๑๙๐

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการ ประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์

# สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ  | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง   | ๑    |
| หน้าที่รับผิดชอบ  | ๒    |
| คำจำกัดความ   | ๒    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  | ๓    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ   | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๔    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ | ๔    |
| การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน  | ๔    |
| ช่องทางการร้องเรียน   | ๕    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน   | ๕    |
| มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด                           | ๕    |
| ภาคผนวก   | ๖    |
| แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน.๑)                                     | ๗    |
| แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)                                      | ๘    |
| แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)                                  | ๙    |
| แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)                       | ๑๐   |

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์

#### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และ ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อ เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ตอบสนองนโยบายของรัฐ

#### วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ / ประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ มี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญ ศิลป์ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเจริญศิลป์และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

#### สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เจริญศิลป์ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) หมู่ ๒ ถนนวงศ์ประทุม ตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัด สกลนคร ๔๗๒๙๐ โทร.๐๔๒-๗๐๙๑๙๐

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา  
รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ทั้งร้องเรียนการปฏิบัติงานให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### คำจำกัดความ

|                       |         |   |
|-----------------------|---------|---|
| ผู้รับบริการ          | หมายถึง | ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | หมายถึง | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งตรง<br>และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ<br>เช่น ประชาชนในเขตอำเภอเจริญศิลป์    |
| การจัดการข้อร้องเรียน | หมายถึง | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้อง<br>เรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/<br>การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน          | หมายถึง | ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์<br>ข้อมูลข่าวสารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์                        |

ผ่านช่องทางต่างๆ

|                           |         |   |
|---------------------------|---------|---|
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | หมายถึง | โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อ<br>มูลแนะนำ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล<br>ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ<br>ด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงผู้บริหาร/เว็บไซต์/<br>กล่องแสดงความคิดเห็น              |
| เจ้าหน้าที่               | หมายถึง | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  |
| ข้อร้องเรียน              | หมายถึง | แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น<br>-ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/สอบถามหรือ<br>ร้องขอข้อมูล<br>-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ<br>หน่วยงาน<br>-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ<br>จัดจ้างและกาทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น |

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ เพื่อความสะดวกในการ  
ประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ | หมายเหตุ |
|------------------------|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง     | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                         |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                         |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                         |          |
| ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                         |          |
| สายตรงผู้บริหาร        | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                         |          |

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการรักษาพยาบาล เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### **ช่องทางการร้องเรียน**

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=h\\_charoensin](http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=h_charoensin)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. โทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๙๑๙๐
๗. ร้องเรียนทาง Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์

### **การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ทราบ**

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้สาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ ทุกสัปดาห์
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

### **มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด**




กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์  
[http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d\\_charoensin](http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_charoensin)  
charoensin.00508@gmail.com  
โทรศัพท์ 0 4270 9190



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์

|   |   |
|---|---|
| <b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>  |   |
| ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์.....<br>วัน/เดือน/ปี : .....๑๔..พฤศจิกายน..๒๕๖๖.....<br>หัวข้อ: .....ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการให้บริการ , การทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์.<br>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)<br>เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH ITA) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการให้บริการ , การทุจริตและประพฤติมิชอบหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร บนบอร์ดประชาสัมพันธ์และบนเว็บไซต์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร<br>Linkภายนอก: <a href="http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_chareonsin">http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_chareonsin</a><br>หมายเหตุ: .....<br>.....<br>..... |   |
| <b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b><br><br><br>(นางมนิรัตน์ ศรีสมุทร)<br>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ<br>วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖  | <b>ผู้อนุมัติรับรอง</b><br><br><br>(นายพัฒนา ไชยชมภู)<br>ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์<br>วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ |
| <b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b><br><br><br>(นางมนิรัตน์ ศรีสมุทร)<br>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ<br>วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖  |   |