



# คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการ  
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว จังหวัดน่าน

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุการณ์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	

# คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสองแควจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว ๙๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาไร่หลวง อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ๕๕๑๖๐

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน  
ทั่วไปที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ  
ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาไร่หลวง/ชนแดน/ยอด

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป/ข้อเสนอแนะ/  
ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี  
วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนทั่วไป/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

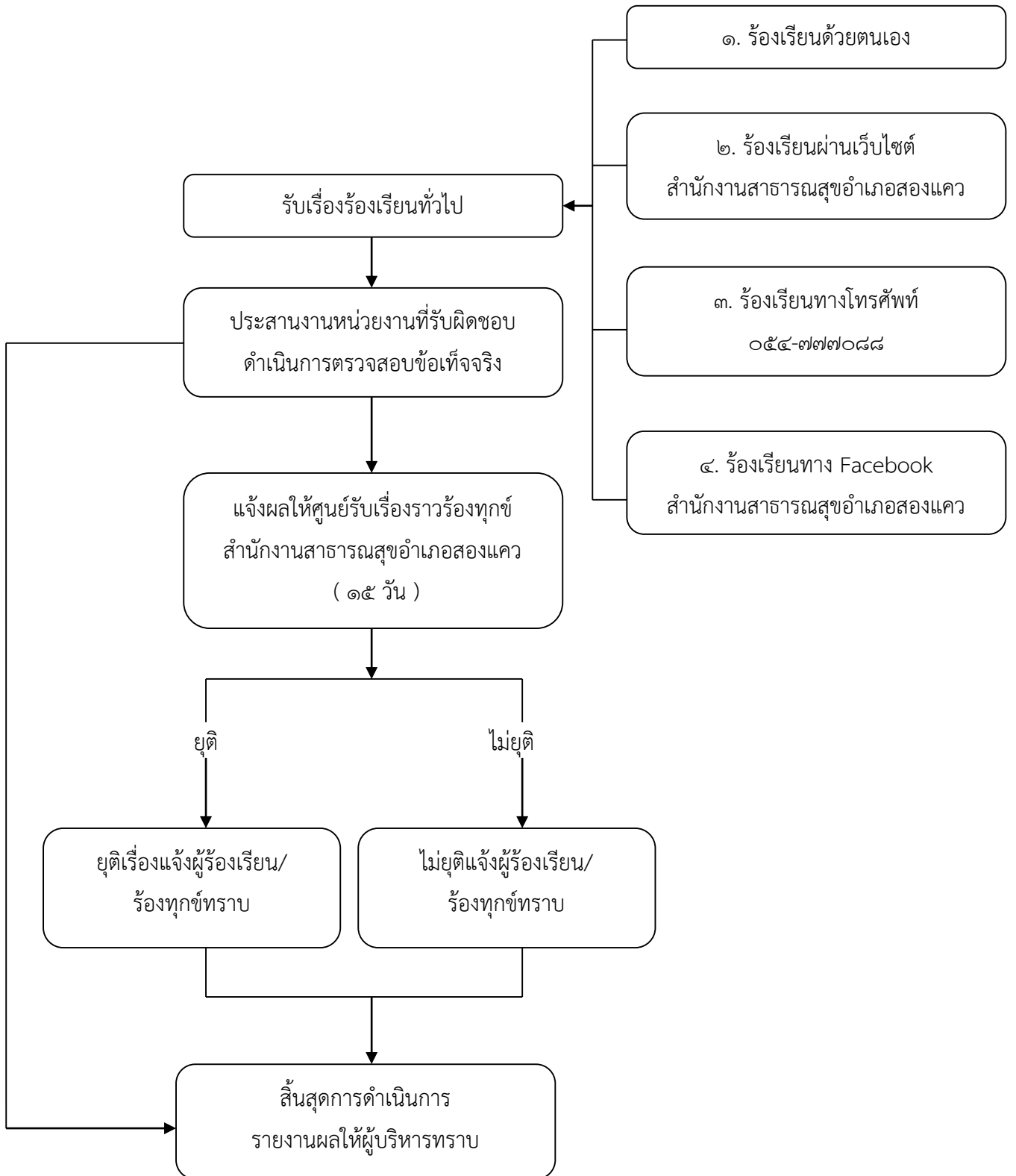
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น  
ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

#### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนทั่วไปของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสองแควเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทั่วไปจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนทั่วไป ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนทั่วไป เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอสองแคว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอสองแคว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๗๗๐๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนทั่วไป โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนทั่วไป ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนทั่วไป

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทั่วไป และการแจ้งผู้ร้องเรียนทั่วไปทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนทั่วไป ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการผู้ป่วย การประพฤติกของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนทั่วไป ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแควให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนทั่วไป ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป



**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว  
ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทั่วไป ให้  
แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป

**๑๗. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๗๗๐๘๘

- หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๗๗๗๐๘๘

- เว็บไซต์ [www.ssosongkwal.com](http://www.ssosongkwal.com)

ภาคผนวก

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
๘.					
๙.					
๑๐.					
๑๑.					
๑๒.					
๑๓.					

๑๔.					
-----	--	--	--	--	--

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเพียง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....  
 .....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... จึงใคร่ขอ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเพียง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....  
 .....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ .....



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว จังหวัดน่าน

โทร ๐๕๔-๗๗๗๐๘๘

โทรสาร ๐๕๔-๗๗๗๐๘๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

วัน/เดือน/ปี : ๖ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน (คู่มือการดำเนินการเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สสอ.สองแคว)

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางวรรณวิสา แก้วพឹង)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

วันที่ ๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางกฤษดา พรหมวรรณ)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอสองแคว

วันที่ ๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางวรรณวิสา แก้วพឹង)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

วันที่ ๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔