



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๖๑

ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/ว ๗๖

วันที่ ๐๔ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง ส่งคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์เชี่ยวชาญ) รักษาการในตำแหน่งนายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) ปฏิบัติหน้าที่นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) คนที่ ๒ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ) ปฏิบัติหน้าที่นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) คนที่ ๓ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ) นายพรศักดิ์ มธุรส เกษัชกรชำนาญการพิเศษ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) นายธนากร ศฤงคารชยวัช ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านทันตสาธารณสุข) และหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้จัดทำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จึงขอส่งคู่มือและกรอบแนวทางฯ ดังกล่าวให้บุคลากรในสังกัดใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(นายสาโรช สมชอบ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

รักษาราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

Phangnga Provincial Public Health Office



## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ขึ้น

คู่มือดังกล่าว ได้รวบรวมขั้นตอนแนวทางรวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

กลุ่มกฎหมาย

มกราคม ๒๕๖๙

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
	๑.๓ ขอบเขต	๑
	๑.๔ คำจำกัดความ	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
	๒.๑ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
	๒.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
	๒.๓ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๔
	๒.๔ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๕
๓	การปฏิบัติงาน	
	๓.๑ วิธีการ / ช่องทางร้องเรียน	๖
	๓.๒ ผังกระบวนการ	๗
๔	การกำกับติดตามผล	
	๔.๑ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๑
	๔.๒ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒	๑๑
	๔.๓ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๓	๑๑
	๔.๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขทราบ	๑๒
๕	ภาคผนวก	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow	๑๓

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ โดยไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้นโดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณี ที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้อง พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคู่มือภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๑.๓ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการณ์นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

#### ๑.๔ คำจำกัดความ

๑. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีการครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

๓. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๔. การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๕. เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๖. หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๗. หน่วยติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับผิดชอบในการติดตามในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข: ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร, ยา, เครื่องสำอาง, เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน หรือทางสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท, ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาล ภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ), การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่

(๒) กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย: ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ

(๓) กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ: ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมการบริการ

(๔) กลุ่มงานประกันสุขภาพ: การขอรับเงินช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

(๕) กลุ่มกฎหมาย: ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อจัดจ้าง

(๖) กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก: การร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๘. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๙. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๑๐. เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๑๑. ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ดังนี้.-

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน ขอสิทธิ์	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล - สอบถามข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน ในสังกัดฯ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพียงหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนให้ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชดเชยค่าเสียหาย จากการให้บริการ ที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยข้าราชการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัดและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เช่น จังหวัด กระทรวง

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

#### ๒.๑ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### ๒.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

(๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ – สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

#### ๒.๓ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๒.๓.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลหรือร้องขอข้อมูล ขอสิทธิ์

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เพียงหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

## ๒.๔ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๓

### การปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

### ประชาชนผู้มีความเดือดร้อน คับข้องใจ

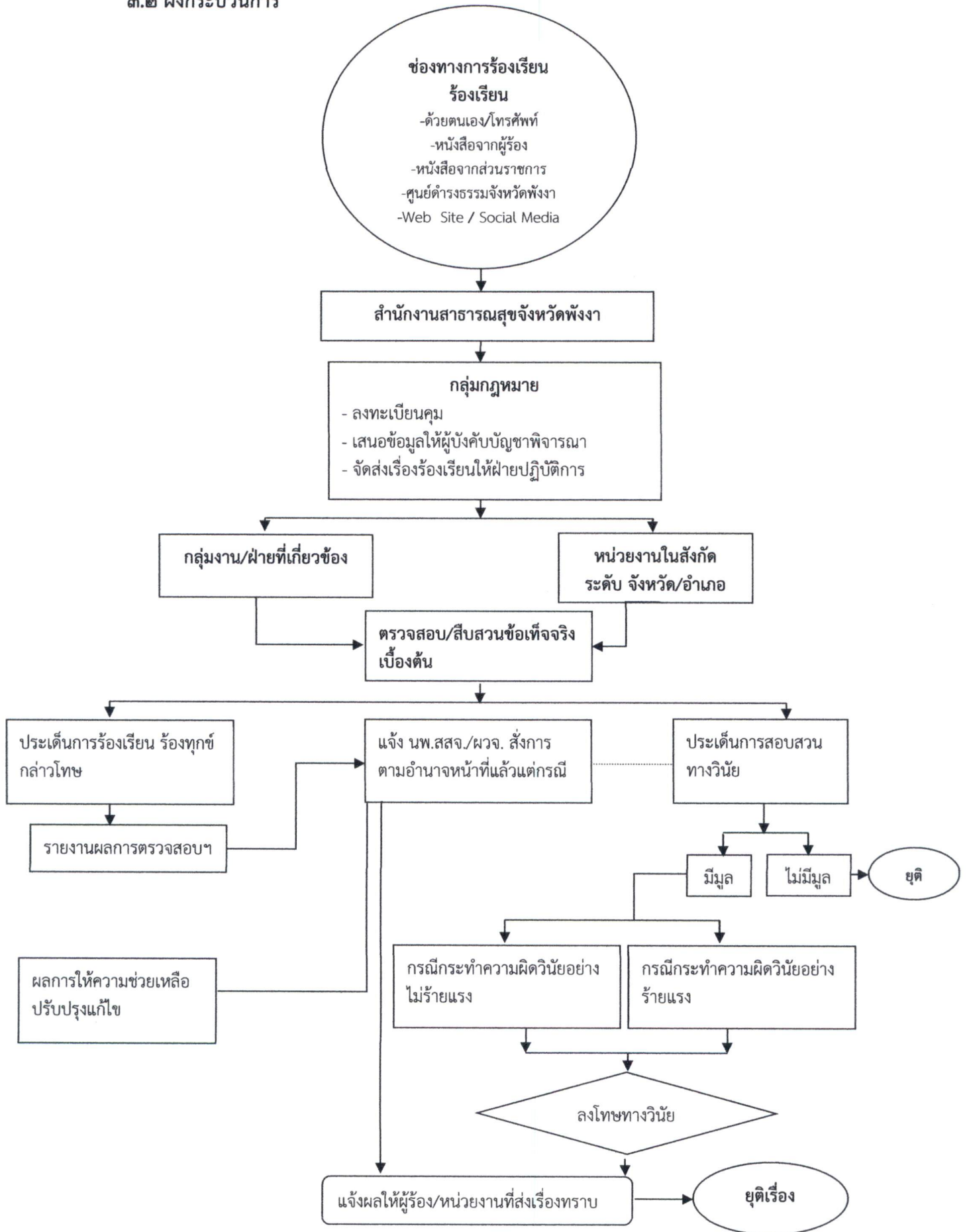
#### วิธีการ/ช่องทางการร้องเรียน

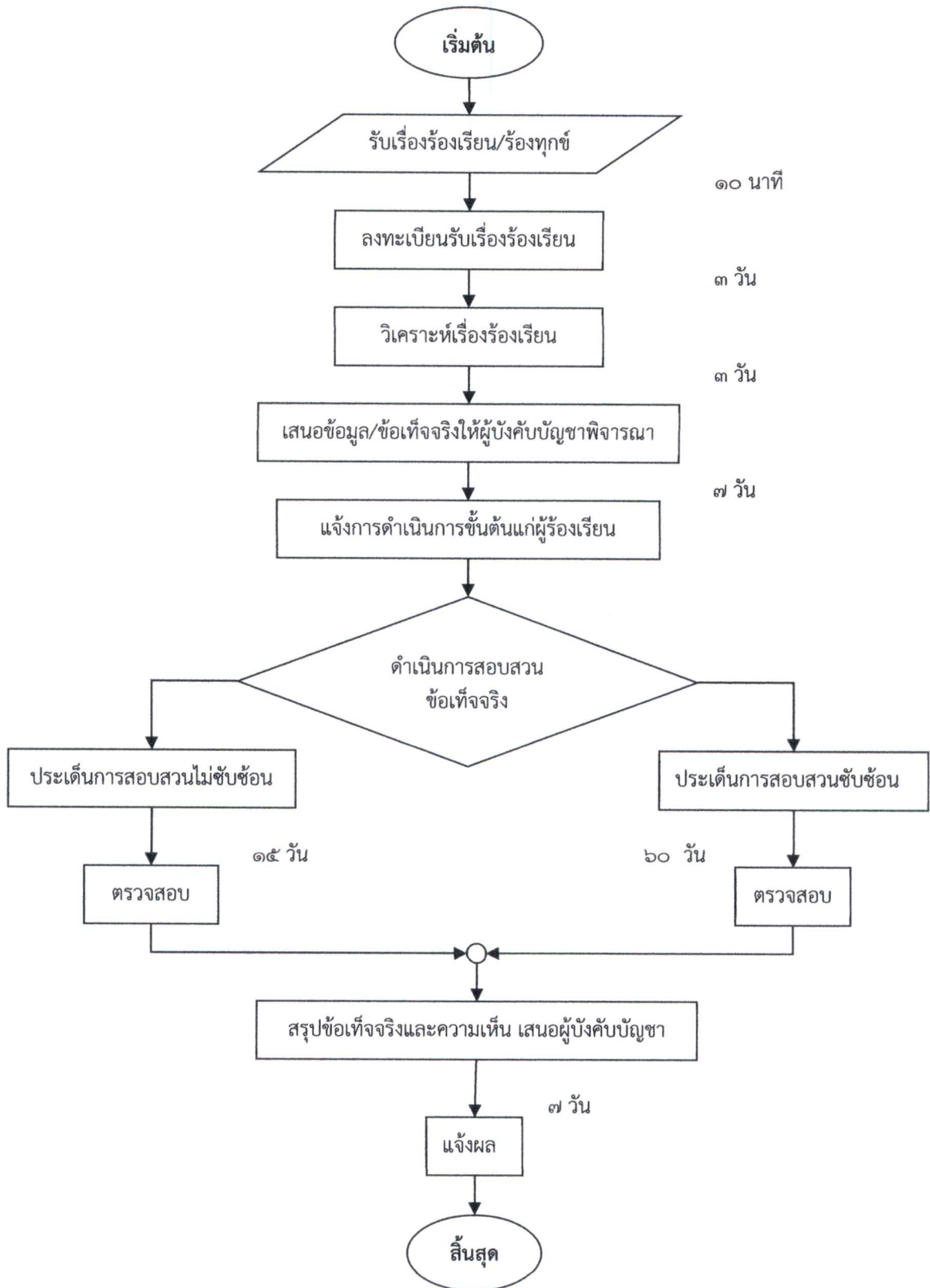
๑. ทำหนังสือถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖-๔๘๑๗๒๖ ต่อ ๒๖๑ ติดต่อกับเวลาราชการ
๓. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา <http://www.pngo.moph.go.th/>
๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่นๆ

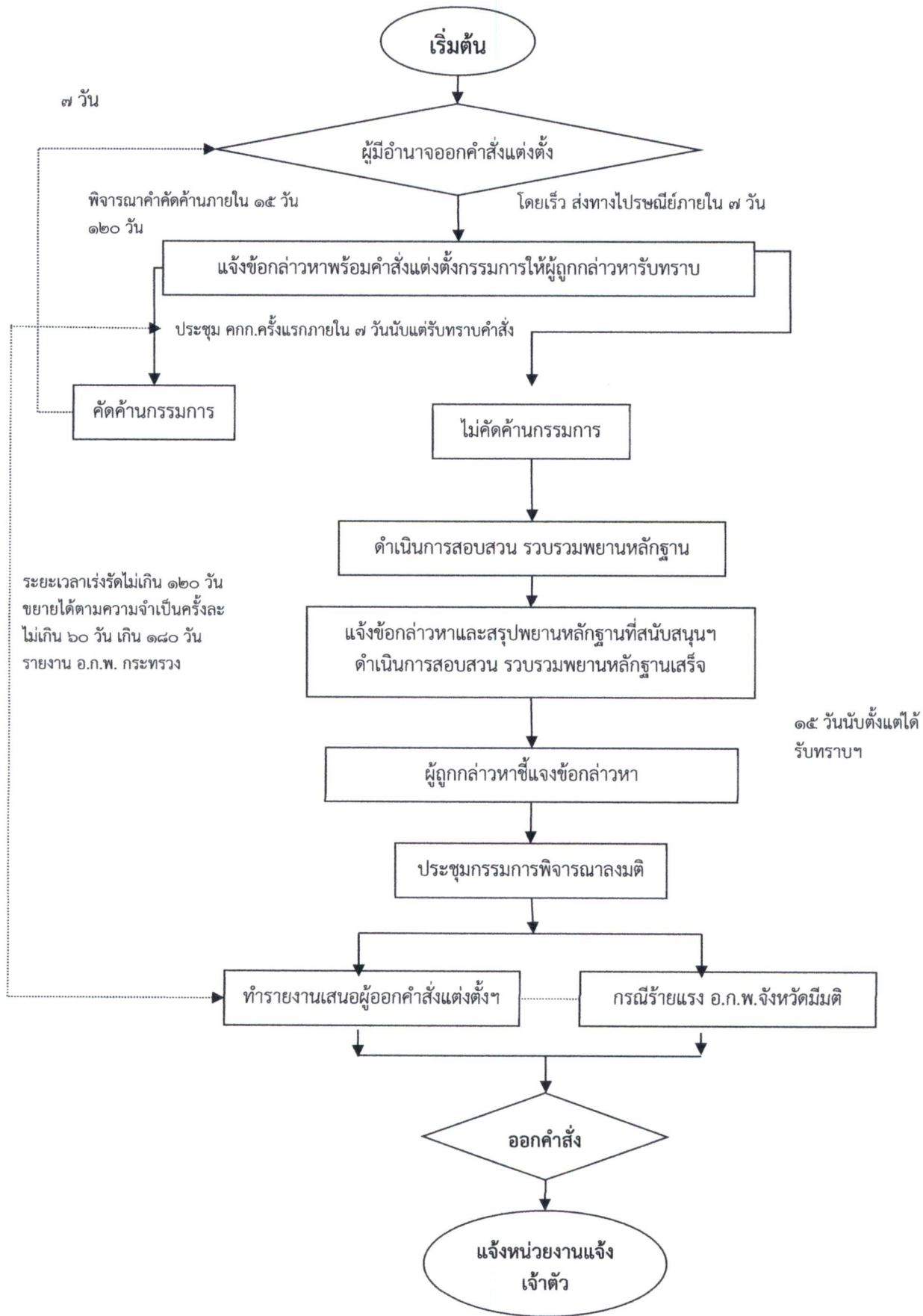
#### วิธีการ/ช่องทางการร้องเรียน

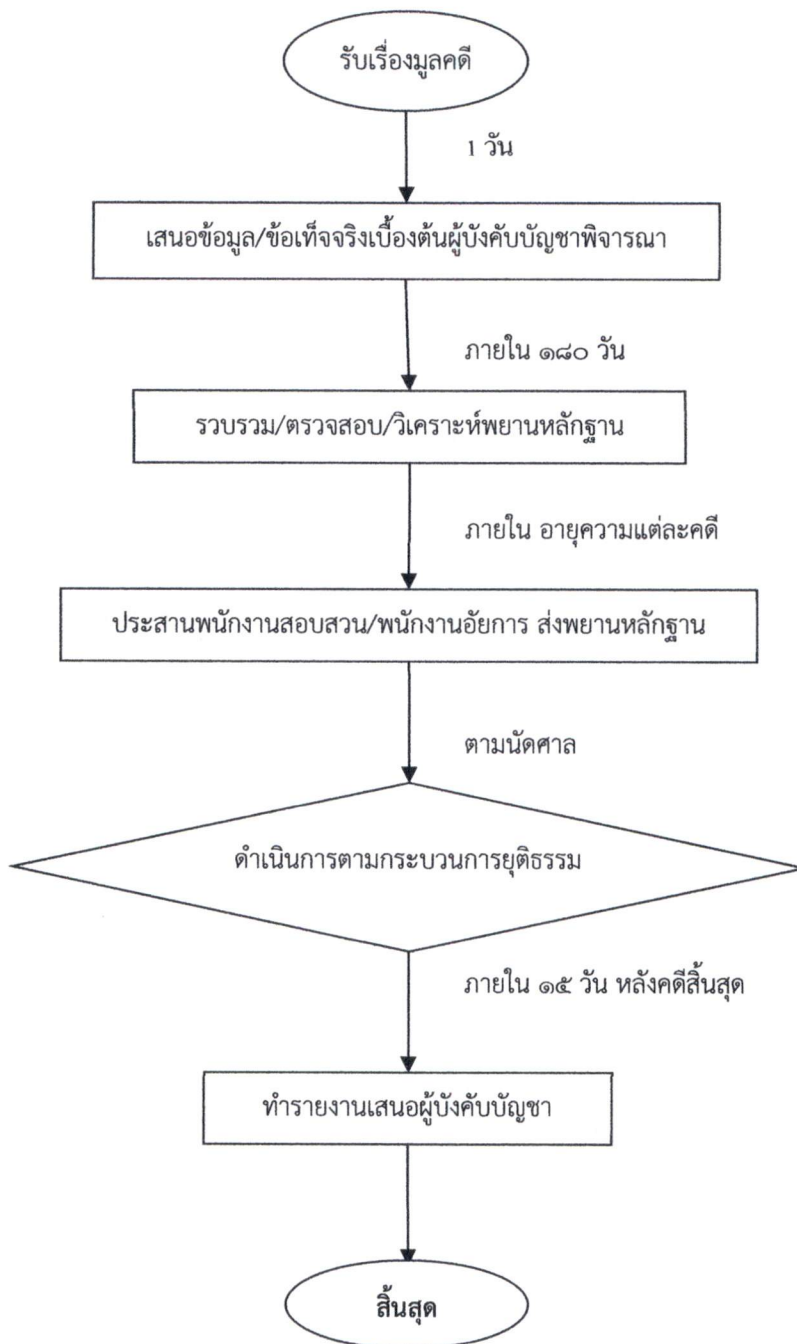
๑. กลุ่มกฎหมาย : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่นๆ
๒. กลุ่มงานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ
๓. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ : ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ
๔. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร, ยา, เครื่องสำอาง, เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท, ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ), การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่
๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่น ๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล
๖. กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก : การร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๓.๒ ผังกระบวนการ









## บทที่ ๔

### การกำกับติดตามผล

#### ๔.๑ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามา สอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรับสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ชัดเจนอย่างละเอียดดี แล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจจะใช้เวลาในการเขียนหนังสือตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียนแต่สามารถตอบกลับเป็นหนังสือได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ

๔.๑.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ และ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน แล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการ เบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

#### ๔.๒ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๔.๒.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แกลมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้มารับบริการ ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำ บันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๔.๒.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความหรือหนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ จริง

#### ๔.๓ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๔.๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

#### ๔.๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ

๔.๔.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้กลุ่มกฎหมาย

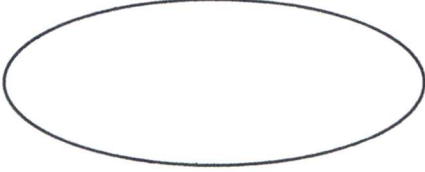

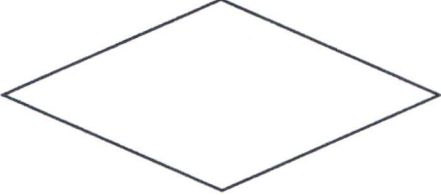

๔.๔.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงาน ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๔.๔.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้น และจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

## บทที่ ๕

### ภาคผนวก

#### ๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและ การปฏิบัติงาน