



## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

(complaint Management Standard Operation Procedure)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

จังหวัดบึงกาฬ

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๔
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๑๐
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๑
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๑๒
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	๑๓
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	๑๔

**คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน**  
**(Complaint Management Standard Operation Procedure)**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา**

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดให้จัดบริการรักษาพยาบาล ส่งเสริม ฟื้นฟู ป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งมีบุคลากรและ ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงาน ต่างๆ ทางทางแพทย์ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้อง รัฟฟังความคิดเห็น และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไป ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่อง การเสนอ ราคาในขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากการซื้อจัดจ้างต่างๆในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ซึ่งอาจทำให้มีข้อเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

### **๑. วัตถุประสงค์**

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

### **๒. ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา การประสานหน่วยงานภายนอกติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ทราบ (รายเดือน)

### **๓. คำจำกัดความ**

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

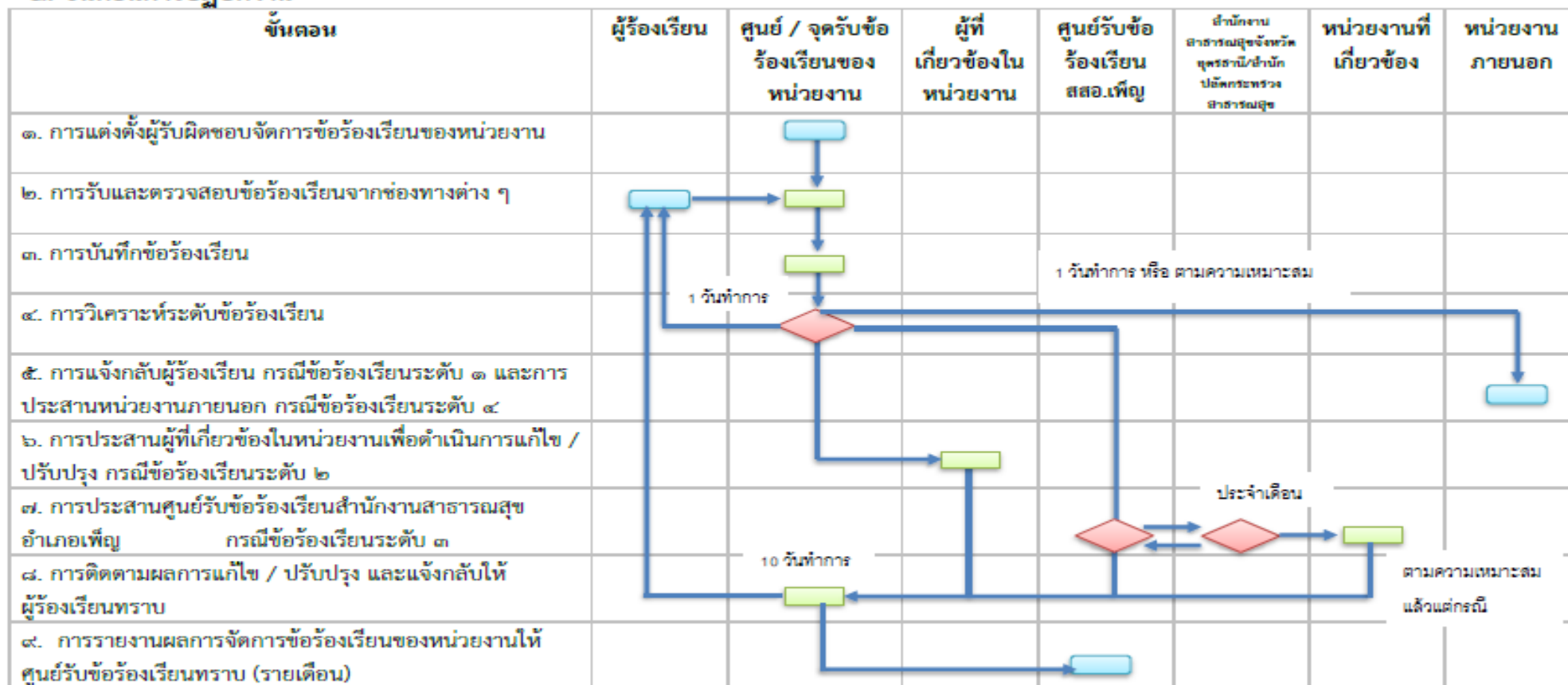
“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่ฯ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  
 “ผู้รับบริการ” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
 “หน่วยงาน” ทุกหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา  
 “ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” สาธารณสุขอำเภอ / ผอ.รพ.สต. / จนท. /หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง  
 กับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ  
 “หน่วยงานภายนอก” หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา  
 “ระดับข้อร้องเรียน” เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้าน สุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการ ข้อ ร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรม การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพ การให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว ต้อง เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา ต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเซกา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเซกา - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๖๐วัน ทำการ	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด บึงกาฬ/ สำนักปลัด กระทรวง สาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ สำนักงาน สาธารณสุข อำเภอเซกา	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือขอบเขตอำนาจ หน้าที่ของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเซกา	- การขอให้ช่วยปรับปรุง คุณภาพของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเซกา	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ของหน่วยงาน

ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของ หน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อ ร้องเรียน / กล้องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ ดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### (๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกา

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกา กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกา

**(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เจ้าหน้าที่ฯ**

**๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑**

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน รับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเซกา มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็น หนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

**๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔**

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ให้พิจารณาคำเหมาะสม ของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ การทำงาน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเซกา และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของ ผู้ร้องเรียน โดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลา ในการ ตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจ จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อ ร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมา ที่ หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงาน ที่ เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

**(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ฯ**

**๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒**

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำ บันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯก็ไม่ เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึก ข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้อง เรียงทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

**(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ฯ**

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายใน หน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ,สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ บันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของ หน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่



หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกาทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

#### (๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อ ความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน(ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

#### (๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา (รายเดือน) เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

#### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมายประกอบด้วย

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้อง กกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใด และกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมิได้

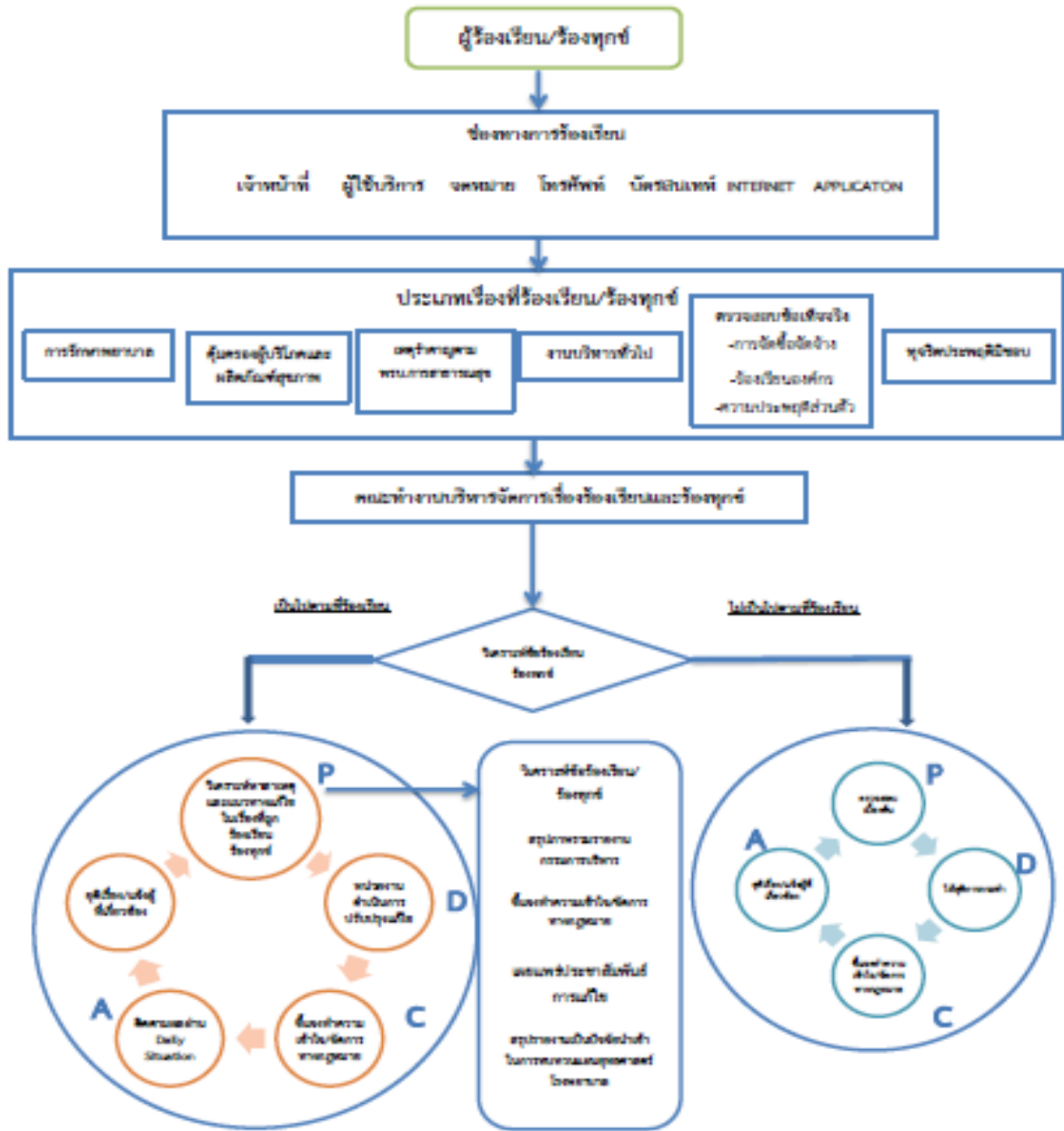
ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้ง หรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน

(๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

#### **พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕**

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยทำผู้กระทำผิดมิได้หรือทำผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขากา

การปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย



ตรวจสอบเบื้องต้น/ให้ยุติการกระทำ



ชี้แจงทำความเข้าใจ/จัดการทางกฎหมาย



พัฒนาความรู้ข้อบังคับ/กฎหมาย

การกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม



สร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียน



ขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมาย



การเสริมแรงบุคคลเสริมสร้างค่านิยม



เรียนรู้ ปรับปรุง บูรณาการกับทีมคร่อมสายงาน และภาคีเครือข่าย



## บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี . "คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99.pdf> ( 30 มกราคม 2561).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี. "คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [www.Bangnaisri.go.th](http://www.Bangnaisri.go.th) ( 30 มกราคม 2561).

กรมอนามัย. "คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน(Complaint Management Standard Operation Procedure) สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yg0wfoDSP0sJ:203.157.71.157/kpi/myfile/8.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=2&hl=th&ct=clnk&gl=th> (31 มกราคม 2561.)


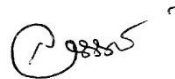

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ	
วัน/เดือน/ปี : ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ	
รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ	
Link ภายนอก : <a href="https://www.skdop.com/">https://www.skdop.com/</a>	
หมายเหตุ : .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นายเกียรติศักดิ์ คำดีราช)	(นายสมพาน โคตรธารินทร์)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเซกา
๖ ตุลาคม ๒๕๖๖	๖ ตุลาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายphanunpong ด้วงสะดี)	
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	
๖ ตุลาคม ๒๕๖๖	