



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ที่ อด ๐๐๓๒.๖ / ๓๖

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน สาธารณสุขอำเภอหนองหาน

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ( Integrity and Transparency Assessment : ITA ) เป็นตัวชี้วัดการตรวจราชการประจำปี ๒๕๖๑ ซึ่งการดำเนินงานตามข้อ ๑ กำหนดให้หน่วยงานประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บัดนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ( <http://www.nonghandho.com/nonghan๒/> ) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงานด้วย

(นางวันทนา ไพศาลพันธ์)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

อนุมัติ

(นายสาคร รอดขันเมือง)

สาธารณสุขอำเภอหนองหาน



## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน



(Complaint Management Standard Operation Procedure)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนนทบุรี

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

๒ มีนาคม ๒๕๖๑

## สารบัญ

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| วัตถุประสงค์                                                     | ๑  |
| ขอบเขต                                                           | ๑  |
| คำจำกัดความ                                                      | ๒  |
| ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                | ๔  |
| แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์                            | ๕  |
| รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                | ๖  |
| ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน                                    | ๙  |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                              | ๑๐ |
| ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์                               | ๑๒ |
| ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม | ๑๓ |
| ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย                                   | ๑๔ |
| บรรณานุกรม                                                       |    |
| ภาคผนวก                                                          |    |

## คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

### (Complaint Management Standard Operation Procedure)

#### สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน มีภารกิจหลักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ การให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในพื้นที่ รวมทั้งกำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ ซึ่งมีบุคลากรและผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากที่ไปรับบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการ ดำเนินงานต่างๆ ทางบริการแพทย์ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วย ตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจาก การสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็น และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอราคาใน ขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากหน่วย จัดซื้อจัดจ้างต่างๆในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งทำให้มีข้อ ร้องเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหานจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียนขึ้น

#### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หนองหาน มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนด ไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

#### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่ เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอหนองหาน การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หนองหาน ทราบ (รายเดือน)

### ๓. คำจำกัดความ

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งในอำเภอหนองหาน ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

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

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

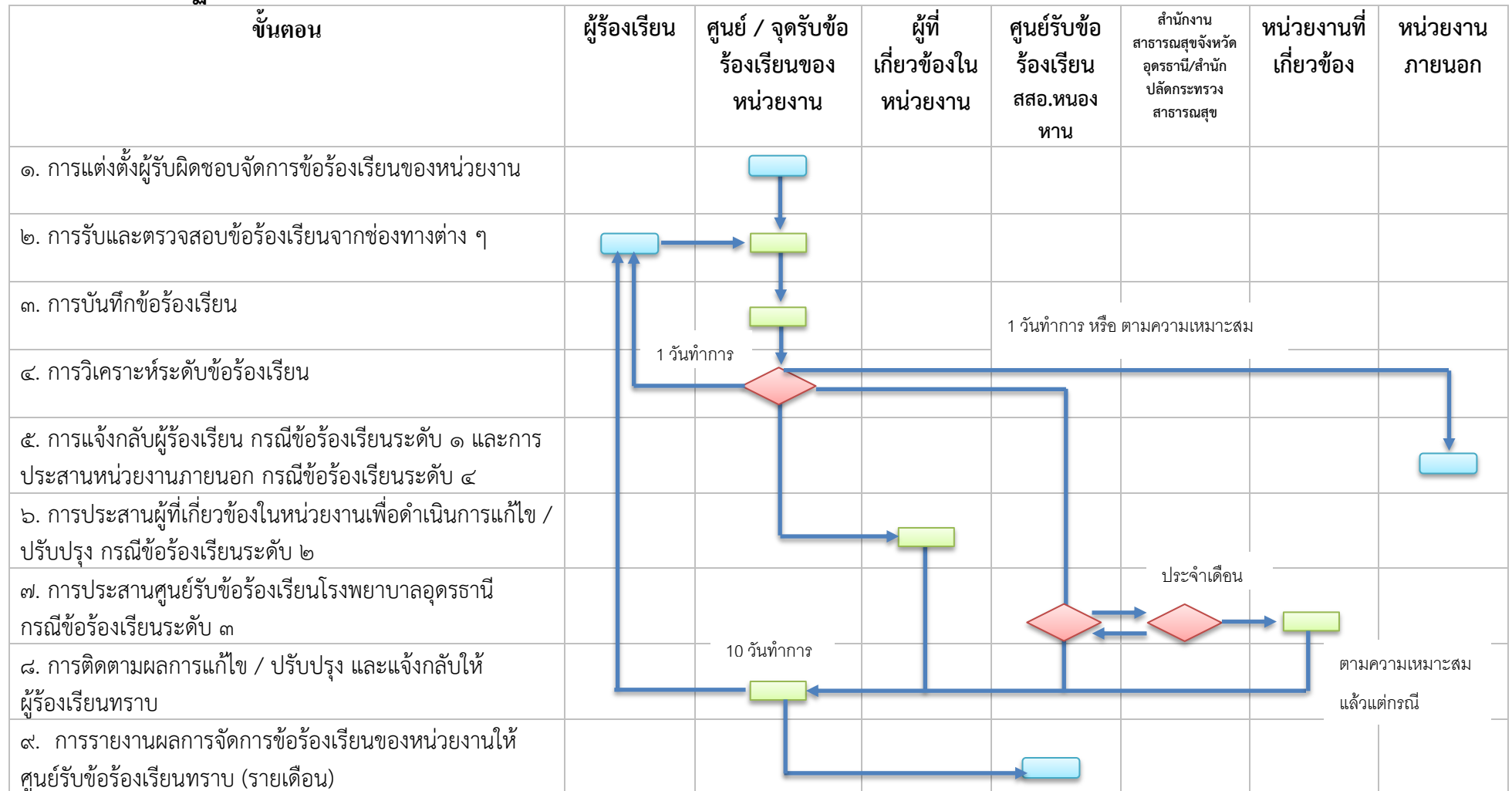
|                              |                                                                                                                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| “เจ้าหน้าที่ฯ”               | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                                              |
| “ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ”      | ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                               |
| “หน่วยงาน”                   | ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน                                                                  |
| “ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” | สาธารณสุขอำเภอ หรือ หัวหน้างาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ |
| “หน่วยงานภายนอก”             | หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน                                                          |
| “ระดับข้อร้องเรียน”          | เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้                                                        |

| ระดับ | ประเภท                                                  | นิยาม                                                                                                             | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                        | เวลาในการตอบสนอง    | ผู้รับผิดชอบ                                            |
|-------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------|
| ๑     | ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล | - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล<br>- การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ                                | ๑ วัน               | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน |
| ๒     | ข้อร้องเรียนเล็ก                                        | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว                                                 | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | หน่วยงานเจ้าของเรื่อง                                   |

|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                         |
|---|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|
|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                         |
| ๓ | ข้อร้องเรียนใหญ่                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป</li> <li>- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/รพ.สต.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ใน สสอ./รพ.สต.</li> <li>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul> | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ               | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ                                  |
| ๔ | ข้อร้องเรียนนอกเหนือสาธารณสุขอำเภอ | ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล</li> </ul>                                                                        | ๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ) | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน |



#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



#### อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

##### สาธารณสุขอำเภอหรือผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ 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 / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน            | ภายใน ๑ วัน                                                             | -        |
| หนังสือ / จดหมาย                                                 | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน            | ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย) | -        |
| ช่องทาง                                                          | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง           | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข                  | หมายเหตุ |
| เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน                                     | ทุกวัน (เช้า – บ่าย)                 | ภายใน ๑ วัน                                                             | -        |
| อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น           | ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) | ภายใน ๑ วัน                                                             | -        |

### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

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 / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่

### (๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี

#### ข้อร้องเรียนระดับ ๔

#### เจ้าหน้าที่ฯ

#### ๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหานมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาใน

การเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

#### ๕.๒ ขอร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

### (๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

#### เจ้าหน้าที่

##### ๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่ายอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียน

เรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### (๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

#### เจ้าหน้าที่

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดจ้างซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ภายใน ๑๐ วันทำการ

### (๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

#### เจ้าหน้าที่

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบ

กลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

**(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน (รายเดือน)**

**เจ้าหน้าที่ฯ**

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

**ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ในรอบปีที่ผ่านมา ปี ๒๕๖๐**  
**ไม่มีการร้องเรียน**

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมาย

ประกอบด้วย

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

### พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมิได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

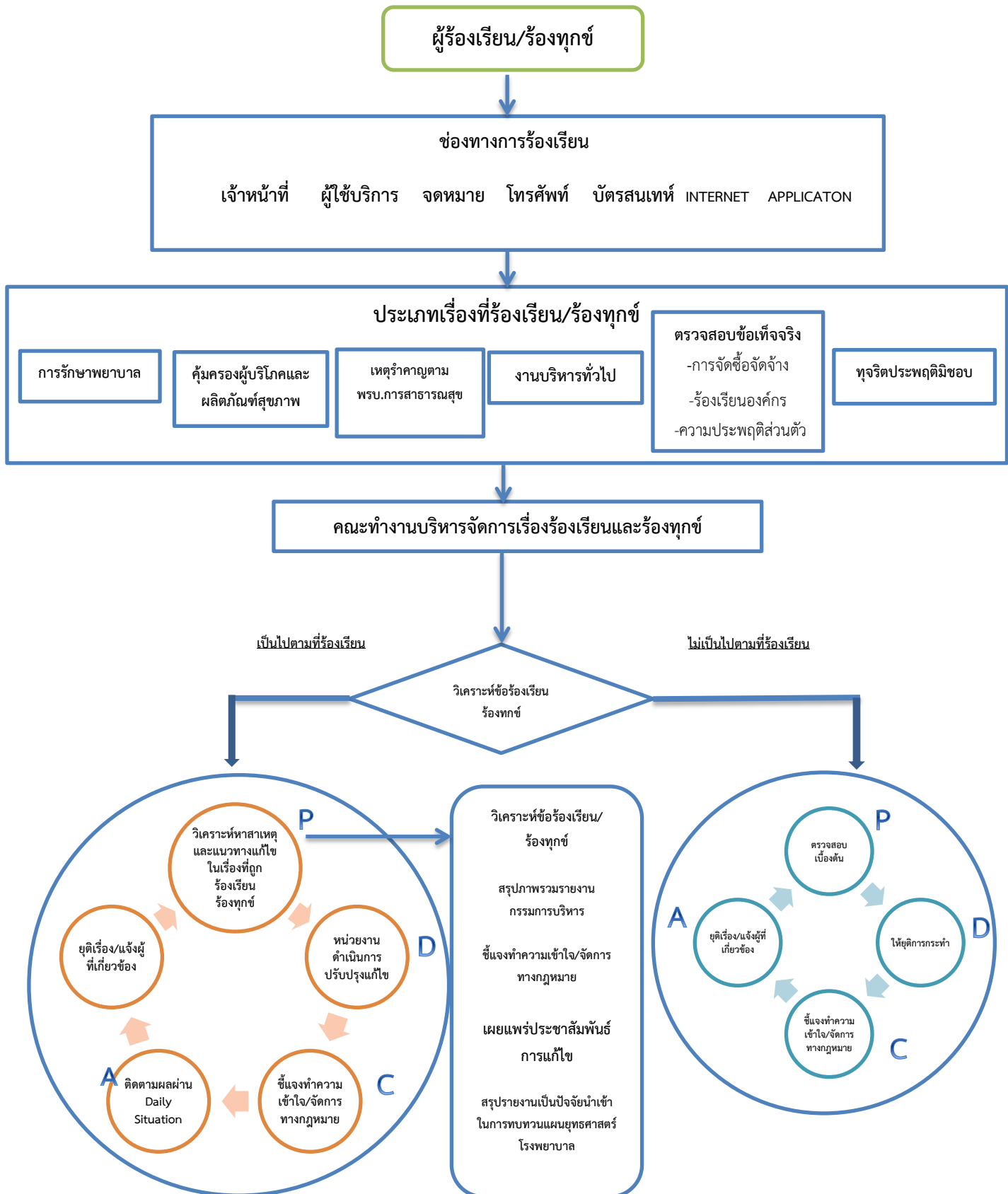
ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

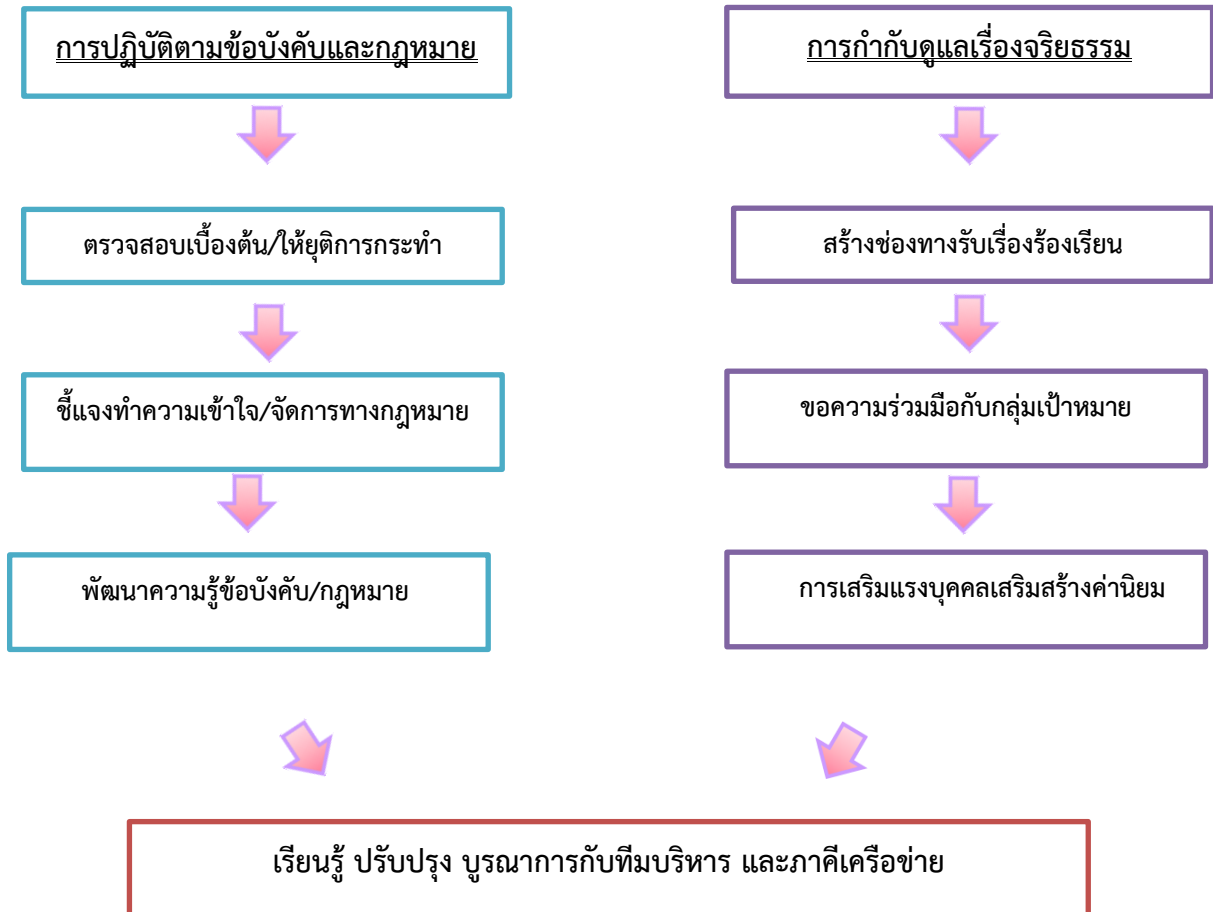
พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

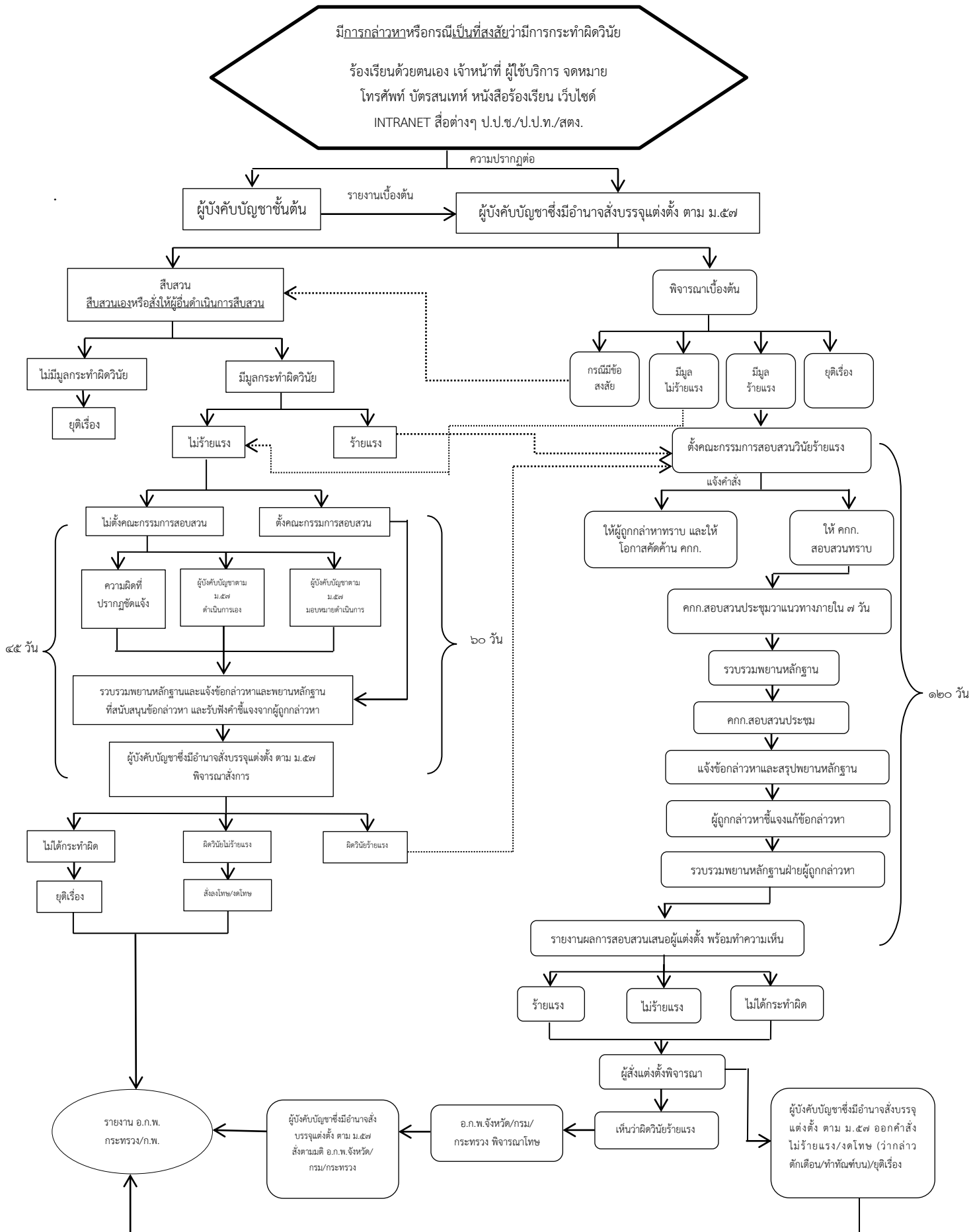
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน



## ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย



## 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> ( ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี. "คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [www.Bangnaisri.go.th](http://www.Bangnaisri.go.th) ( ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

กรมอนามัย. "คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน(Complaint Management Standard Operation Procedure) สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค." [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ygowfoDSPosJ:๒๐๓.๑๕๗.๗๑.๑๕๗/kpi/myfile/๘.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=๒&hl=th&ct=clnk&gl=th> (๓๑ มกราคม ๒๕๖๑.)

### คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ (EB๘)

|                            |                              |                  |
|----------------------------|------------------------------|------------------|
| ๑. นางวันทนา ไพศาลพันธ์    | ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอหนองหาน | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางพิทยา โพธิ์มูล       | ผอ.รพ.สต.ผักตบ               | คณะกรรมการ       |
| ๓. นางชลนิภา อักษรกลาง     | ผอ.รพ.สต.โพนงาม              | คณะกรรมการ       |
| ๔. นางอรัญญา ธรรมวงศา      | ผอ.รพ.สต.ดอนหายโศก           | คณะกรรมการ       |
| ๕. นางสาวศิริพร ไชยนาพันธ์ | ผอ.รพ.สต.สร้อยพร้าว          | คณะกรรมการ       |
| ๖. นางโสมนภา แสนอุ้น       | ผอ.รพ.สต.หนองบัวแดง          | คณะกรรมการ       |
| ๗. นายพนิต หงส์คำ          | จพ.สาธารณสุขปฏิบัติงาน       | เลขากรรมการ      |

### หน้าที่

๑. กำหนดช่องทางการร้องเรียน จัดทำกระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
๒. กำหนดหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
๓. จัดวางระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่น ๆ
๕. รวบรวมหลักฐานแสดงกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
๖. วิเคราะห์ สังเคราะห์กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค การแก้ไขต่อผู้บริหาร และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๗. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย