



คู่มือประชาชน  
การให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

๑๒ มีนาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	1
การบันทึกข้อร้องเรียน	1
รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	1
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	2
จัดทำโดย	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
แบบฟอร์ม	4

## 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

## 2. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน หมู่ที่ 19 ตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

## 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## 4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หนองหาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## 5. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
  3. แจงผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
6. การบันทึกข้อร้องเรียน
1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
  2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## 7. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

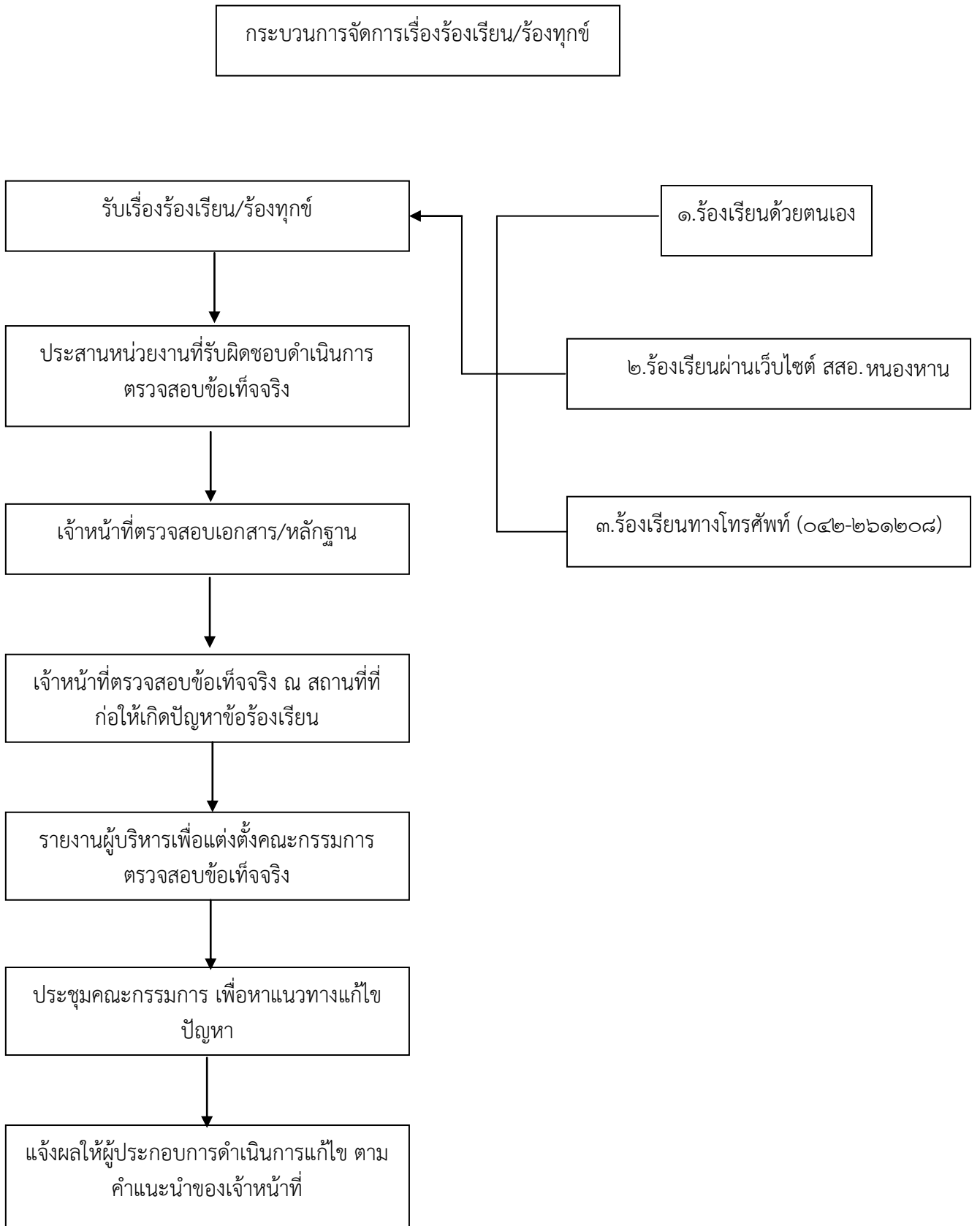
**๘. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ**

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ใช้เวลา ๓๐ นาที
๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑๐ นาที
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๓๐ นาที
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วัน

**๙. จัดทำโดย**

ศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

10.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอหนองหาน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ  
.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา  
ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- 1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- 2.สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- 3.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ฉบับ
- 4.เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบสำรวจงานบริการที่กฎหมายหรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค  
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ลำดับ ที่	ชื่องานที่ให้บริการ	ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต ฯลฯ	ระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอน	กฎหมาย/กฎที่ให้อำนาจการ พิจารณาอนุญาต (ระบุชื่อกฎหมาย)	ผู้มีอำนาจอนุญาต ฯลฯ	
					ผวจ. (ให้ทำ เครื่องหมาย)	รับมอบอำนาจจาก
1	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไข ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	10 นาที 20 นาที 30 นาที 10 นาที 30 นาที 2 วัน	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้อง ทุกข์ พ.ศ.2552	-	-