



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ที่ สป ๐๒๓๒.๒ / ๑๘๔

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

เรียน สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อให้การบริหารงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย มีความชัดเจนโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เอื้อต่อการมีบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง มีคุณธรรมจริยธรรมสร้างสรรค์ผูกพัน และทำงานอย่างมืออาชีพ ภายใต้สภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัย สอดคล้อง สนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายยุทธศาสตร์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย นั้น

ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จึงขอความเห็นชอบประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล MITAS ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ Link Download <http://kkdpo.go.th/home/index.php/ita>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาลงนามในประกาศดังกล่าว ต่อไป

(นางจิตต์ศจี ธฤตกุลวณิชย์)

นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

- ทราบ

อนุญาต  ไม่อนุญาต

(นายมานพ ทองตัน )

นักวิชาการสาธารณสุขอำเภอชำนาญการ  
รักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

# ช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ สสว. กังคอบ

The screenshot shows the homepage of KKDPO (Kangkrong Krungthep Development Office). The browser address bar shows the URL <http://kkdpo.go.th/home/>. The page features a large group photo of staff members in blue and yellow shirts. Below the photo is a navigation menu with three main sections: Main Menu, ข่าวประชาสัมพันธ์/อบรม/สัมมนา (Public Relations/Training/Seminars), and Index Menu. The Index Menu includes links for Home, About Us, Services, and various programs. A table of news items is visible in the center, with the first item dated 7 ก.ย. 66 regarding a seminar on the 10-year anniversary of the National Anti-Corruption Commission (NACC).

**Main Menu**

- HOME
- ABOUT US
- บริการลูกค้า
- วิจัย
- โครงการพิเศษ
- MITAS

**ข่าวประชาสัมพันธ์/อบรม/สัมมนา**

วันที่	ข่าวประชาสัมพันธ์
7 ก.ย. 66	ร่วมจัดกิจกรรมฉลองครบรอบ "ปีที่ 10 การก่อตั้งการไฟฟ้านครหลวง" เนื่องในโอกาสครบรอบการดำเนินงาน 10 ปีของการไฟฟ้านครหลวง
7 ก.ย. 66	ร่วมจัดกิจกรรมฉลองครบรอบ "ปีที่ 10 การก่อตั้งการไฟฟ้านครหลวง"

**Index Menu**

- บริการลูกค้า
- เกี่ยวกับเรา
- บริการลูกค้า
- วิจัย
- โครงการพิเศษ
- MITAS

**E-Office**

- บริการลูกค้า



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี  
วัน เดือน ปี : ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖  
หัวข้อ : MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน  
รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุป หรือเอกสารแนบ)  
๑. บันทึกขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล ita  
๒. มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน  
๓. คู่มือ ฯ  
๔. แบบการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

ขอเผยแพร่ผ่านทาง

- บอร์ดประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย  
 LINE.....  
 อื่นๆ ระบุ.....  
 LINK Download <http://kkdpo.go.th/home/index.php/ita>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายมานพ ทองตัน)

นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ  
วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

((นายมานพ ทองตัน))

รักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย  
วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางจิตต์ศจี ธฤตกุลวณิชย์)

นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ  
วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖

# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อ/จัดจ้าง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย  
จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๑๐  
โทร. ๐๓๖-๒๔๕๖๐๐

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

## สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย	๑
ขอบเขต	๒
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย	๑๔

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอยทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

#### ๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สืบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขออนุมัติ/อนุญาต , ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ แล้วดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย โทรศัพท์ ๐๓๖-๒๔๕๖๐๐

## ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

-๒-

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับกรรมการ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย โทรศัพท์ ๐๓๖-๒๔๕๖๐๐

## ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย เลขที่ ๔๘ ถนนพระพายัพ ตำบลแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๑๐

## ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลห้วยน้ำขาว

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน  
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

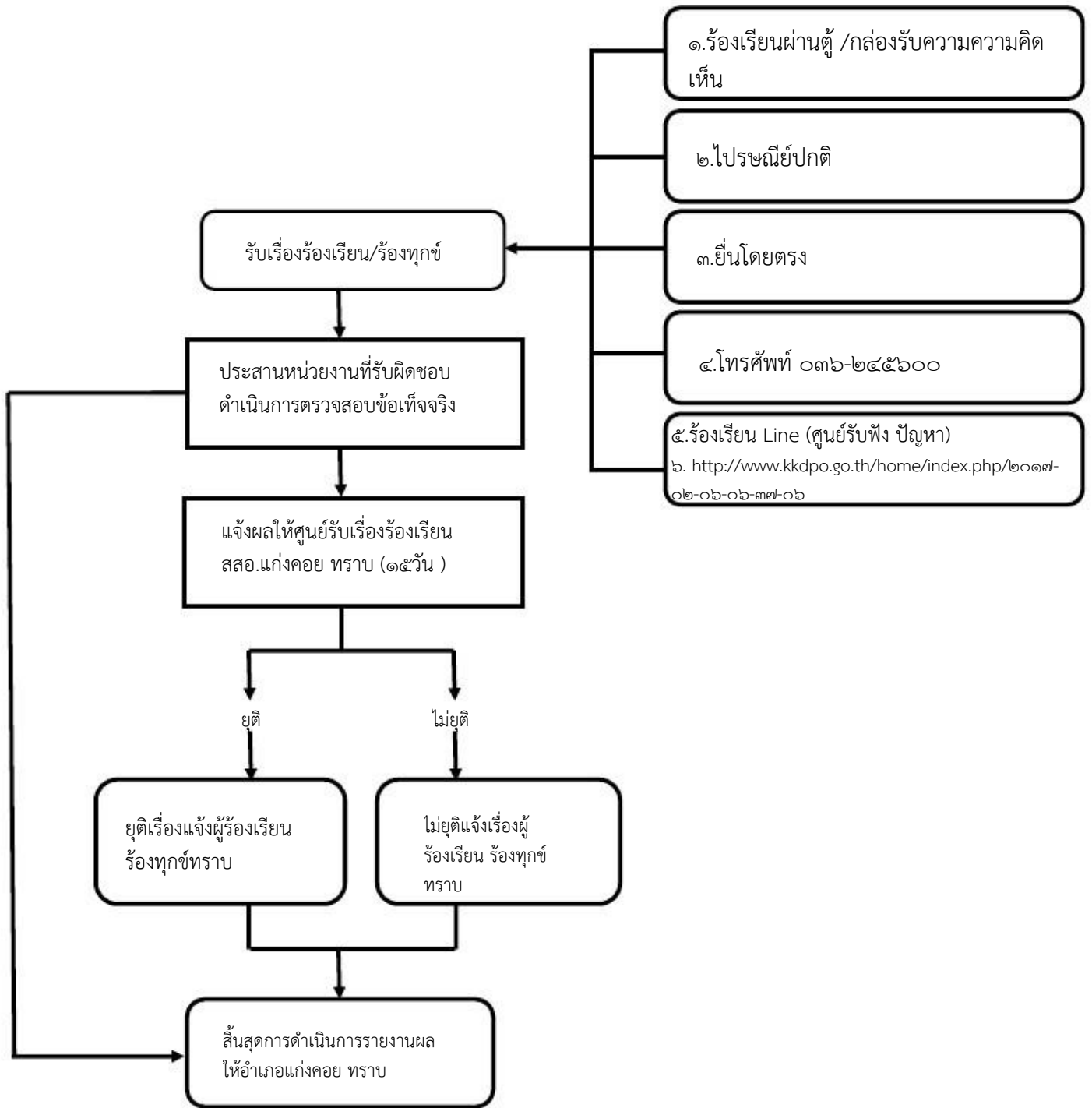
คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง  
ทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมี  
นัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มา  
เพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่  
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 2) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) โทรศัพท์ 036-๒๔๕๖๐๐
- 5) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
๖. <http://www.kkdpo.go.th/home/index.php/2017-02-06-06-37-06>



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางยื่นโดยตรง		ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ ๐๓๖-๓๙๗๑๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดียอมรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย  
๔๘ ถนนพระพยุภ ตำบลแก่งคอย อำเภอแก่งคอย  
จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๑๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย โดยทาง

- ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
- ( ) ด้วยตนเอง
- ( ) ทางโทรศัพท์
- ( ) <http://www.kkdpo.go.th/home/index.php/๒๐๑๗-๐๒-๐๖-๐๖-๓๗-๐๖>
- ( ) อื่นๆ .....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
แก่งคอย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้  
ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

โทร. ๐๓๖-๒๔๕๖๐๐

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย  
หมู่ที่ ๒ ตำบลหัวน้ำขาว อำเภอคลองท่อม  
จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๒๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ที่ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

โทร. ๐๓๖-๓๘๗๑๑๓



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอยได้ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นรณรงค์ให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์และปฏิบัติโดยมิชอบตลอดถึงป้องกันไม่ให้เกิดประมาทแผ่นดินไหวโดยไม่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบราชการที่ใสสะอาด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย จึงขอประกาศตัวเป็นหน่วยงานใสสะอาด ตามเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นโดยการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย                         | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง | กรรมการ             |
| ๓. รองปลัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย          | กรรมการ             |
| ๔. นางเขมกร ฤทธิบัณฑิต                           | กรรมการ             |
| ๕. นางชลิตา ขวนประสิทธิ์                         | กรรมการ             |
| ๖. นางสุพัชรา ตันธะเอกคุณ                        | กรรมการ             |
| ๗. นางจิตต์ศจี ธฤตกุลวณิชย์                      | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายมานพ ทองตัน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
รักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย



