



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๗๗ ๒๗๒๗๘๔ ต่อ ๒๒๑

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๐๐๓ / ๑๑๑

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ต้นเรื่อง

การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานนั้นถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

## ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยได้ดำเนินการจัดตั้งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และให้บุคลากรภายในได้เข้าถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

## ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีและให้บุคคลภายนอกได้เข้าถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงเห็นควรใช้คู่มือการปฏิบัติงานฯ ดังกล่าว นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

## ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- อนุมัติให้ใช้คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗
- อนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

(นายบรรเจิดศักดิ์ ไกรสุวรรณ)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายจิรชาติ เรืองวีระรินทร์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน  
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ถนนการุณราชกุมารี ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
รหัสไปรษณีย์ ๘๔๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐-๗๗๒๗-๒๗๘๔  
โทรสาร ๐-๗๗๒๗-๕๐๒๔



## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการดำเนินงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน /โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	<b>คำนำ</b>	
	<b>สารบัญ</b>	
<b>๑</b>	<b>บทนำ</b>	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
<b>๒</b>	<b>ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	
	๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความเกี่ยวกับการร้องเรียนการปฏิบัติงานฯ	๕
	๒.๕ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานฯ	๕
<b>๓</b>	<b>การปฏิบัติงาน</b>	
	๓.๑ วิธีการ/ช่องทางการปฏิบัติงานฯ	๗
	๓.๒ ผังกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานฯ	๘
<b>๔</b>	<b>การกำกับติดตามผล</b>	
	๔.๑ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๙
	๔.๒ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	๙
	๔.๓ การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอก	๑๐
	๔.๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
<b>๕</b>	<b>ภาคผนวก</b>	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow	๑๑
	๕.๒ แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๑๒
	๕.๓ แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๑๓

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จึงได้จัดทำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่จังหวัด ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์หน่วยงาน ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี” [www.stpho.go.th](http://www.stpho.go.th) ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ”ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข้อมติมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

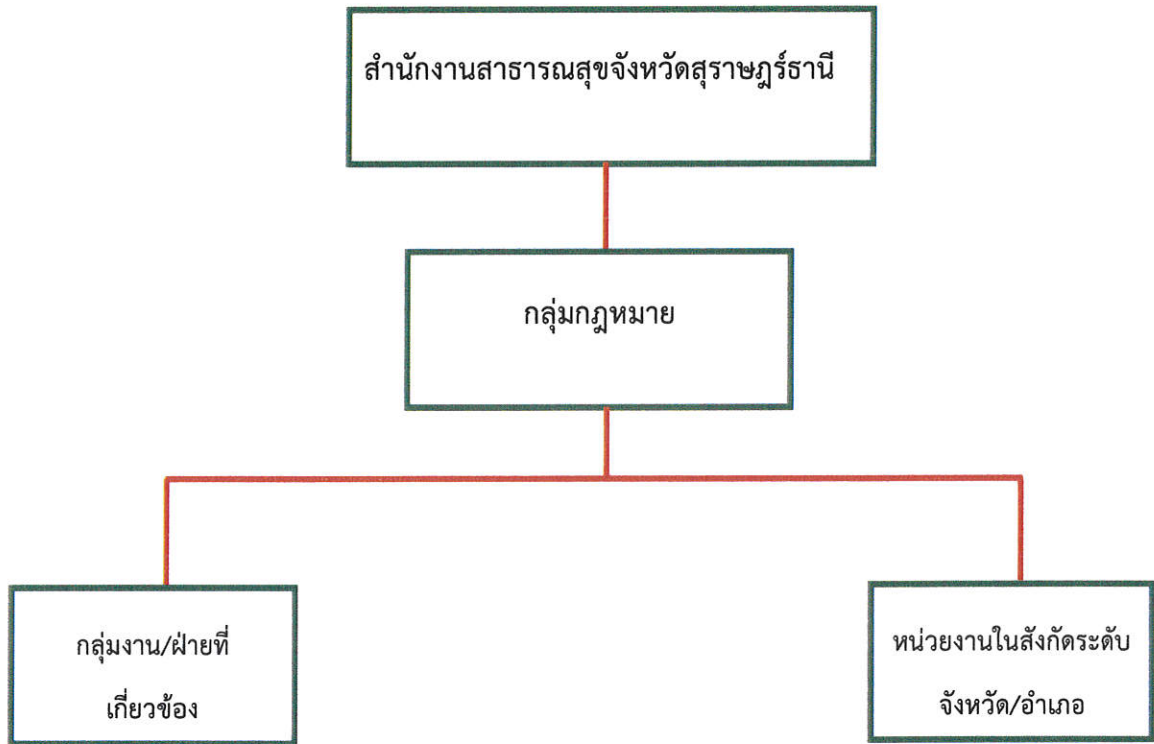
**๑.๒ วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีขั้นตอน /กรกนบะร และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ



## ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผ่านทางช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี/หน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน

๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี [www.stpho.go.th](http://www.stpho.go.th)

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



## ๒.๔ คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล/คำชมเชย/ข้อคิดเห็น/

**ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์/**หมายถึง ประชาชนทั่วไปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ ผ่าน/ช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการ/คำชมเชย/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/สอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์/**หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face book กล้องรับความคิดเห็น

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

## ๒.๕ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓  
การปฏิบัติงาน

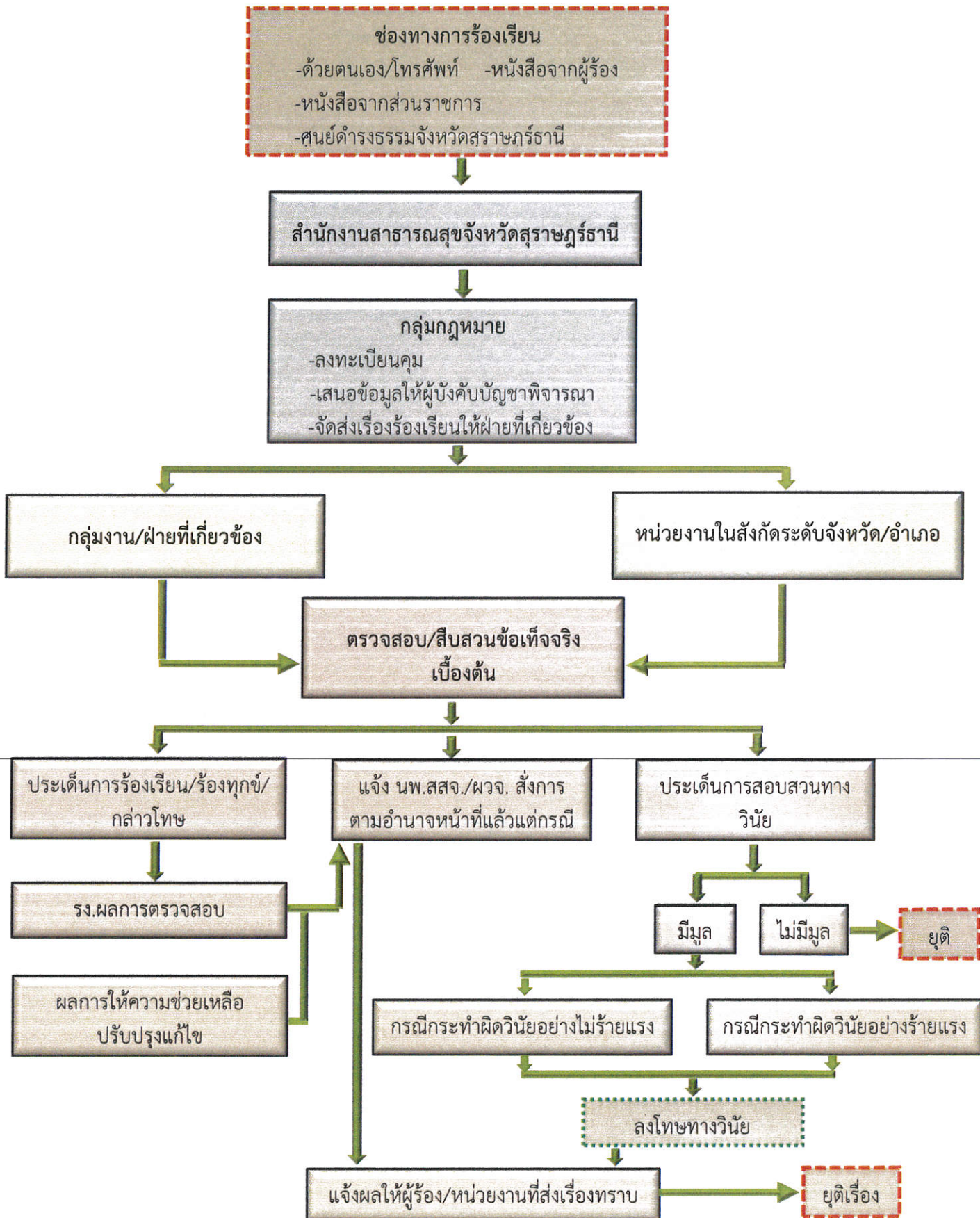
๓.๑ วิธีการ/ช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานฯ

๑. ทำหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๗๒๗ ๒๗๘๔ ต่อ ๒๒๑ ในเวลาราชการ
๓. จดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี <http://www.stpho.go.th>.
๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่นๆ

กลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. กลุ่มกฎหมาย - ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่นๆ
๒. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม - ร้องเรียนเรื่องปัญหาที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและจากสิ่งแวดล้อม / เหตุรำคาญ
  ๓. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ - ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ
  ๔. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข - ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอางค์ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่ย)
  ๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ - การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล
  ๖. กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก - ร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๖๗  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี





## บทที่ ๔ การกำกับติดตามผล

### ๔.๑ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑.๑ กรณีเป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลที่สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ เช่น กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องสามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนหรือหลักเกณฑ์ได้ทันที เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่มีความซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ กำหนดวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติไว้แล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/รับผิดชอบ อาจใช้เวลาในการตอบข้อร้องเรียนเป็นหนังสือส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียนและสามารถตอบกลับได้ภายใน ๓ วันทำการ

๔.๑.๒ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ต้องดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๔.๑.๓ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้เพียงหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น จังหวัดฯ กระทรวง) ต้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๖๐ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

### ๔.๒ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความหนังสือส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานหนึ่งว่าพุดจาไม่สุภาพ ขอข้อมูลอะไรก็ไม่เต็มใจให้บริการ และพุดจาในลักษณะตะคอกไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มงาน/งาน ที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังกลุ่มงาน/งาน ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๔.๒.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือได้รับบันทึกข้อความหรือหนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีรับทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง



#### ๔.๓ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนที่ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอกก็ จะมีการดำเนินงานไปตามระบบลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่อง ที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือ ร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

#### ๔.๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบ


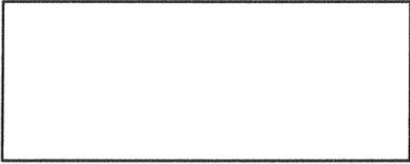


๔.๔.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุก หน่วยงานในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบ

๔.๔.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานในสังกัดฯ นำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีรับทราบเมื่อสิ้นไตรมาส รวม ๔ ครั้ง/๔ ไตรมาส

๔.๔.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บใน แฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้น และจัดทำรายงานการจัดการข้อ ร้องเรียนในแต่ละไตรมาส

บทที่ ๕  
ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็นการอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

๕.๒ แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี

เลขบัตรประชาชน..... อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ .....

มีข้อร้องทุกข์ดังจะกล่าวต่อไปนี้

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

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑) .....

๒) .....

๓) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

(ลงชื่อ) ..... ผู้รับคำร้อง

(.....)

การดำเนินการ

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

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็น/คำสั่ง.....

.....

๕.๓ แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ.....

เรื่อง .....  
เรียน .....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี

เลขบัตรประชาชน..... อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์ .....

มีความประสงค์ขอเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข้ปัญหาเรื่อง

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

โดยขออ้าง

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

เป็นพยานหลักฐานประกอบ


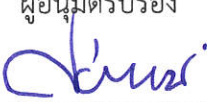

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง  
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
<p>ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี วัน /เดือน /ปี ธันวาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เอกสารแนบ ๑ ชุด</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  ..... (นายชาติตรี ชัยนาทคิน) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  ..... (นายศรุตยา สุทธิรักษ์) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  ..... (นายธีรพล จันทรสังสา) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	