



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โทร ๐๓๖-๔๔๑๑๐๓

ที่ ลบ ๐๒๓๓/-

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

### ต้นเรื่อง

ตามแนวทางการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) MOIT ๙ ให้หน่วยงานจัดทำเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองต่อการจัดการปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ประจำปี ๒๕๖๙ นั้น

### ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เรียบร้อยแล้ว และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

### ข้อเสนอ

เห็นควรพิจารณา และอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวสุจิตรา ฟากวิสัย)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อพิจารณาอนุญาตให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯ

อนุญาต

(นายมน โนนิน)

สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน  
(Complaint Management  
Standard Operation Procedure)

งานกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง  
จังหวัดลพบุรี

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบใน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอโคกสำโรง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ได้คำนึงถึงความสำคัญเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทำงาน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่ายสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

# สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๓ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ แผนผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน	๙
ผนวก	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิ ได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็น ของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๘ กำหนดให้ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่ รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้ เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือ แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไปและในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือ จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่ เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือ รัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำ ร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำ ร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตาม ระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง โดยงานกฎหมาย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบดังกล่าว โดยได้จัดทำกระบวนการแจ้งเบาะแสและได้มีคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ในการมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับข้อ ร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคก สำโรง ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่าง สม่าเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. คำนิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย

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

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์กรมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดใน ลักษณะเดียวกัน

**\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลพระประโทนผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อ ด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook / Line/ จดหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือ ระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๙/๑๑ หมู่ ๔ ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐ โทร ๐ ๓๖๔๔ ๑๐๐๓

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑. ขอบเขตและประเภทข้อร้องเรียน

##### ๑.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญา, ขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
- กรณีขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่งานกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

##### ๑.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๑.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ



๑.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน ถ้าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง งานกฎหมายจะเสนอเรื่องให้กับ  
 สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงพิจารณาความเห็นและประสานงานกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง/งานกฎหมายจะ  
 ดำเนินการให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว  
 ผู้รับบริการไม่พอใจหรือมีประเด็นใดสงสัยถือว่าเรื่องยุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานพัสดุของสำนักงาน  
 สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่  
 ผู้รับผิดชอบเห็นว่ากรณีมีมูลจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงเป็น ผู้  
 พิจารณาสั่งการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อ  
 กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถ้าหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
 ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่งานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

## ๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ ร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก  
 เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๒ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่  
 เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒.๓ การร้องทุกข์/ร้องเรียน ผู้รับบริการจะต้องให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ  
 ได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงและเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

## ๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ ร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับ ความ

เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการ  
 ทุจริตของเจ้าหน้าที่

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือช่องทาง  
 อื่นๆ ตามที่กำหนดไว้

#### ๔. เรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๔.๒ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตร สนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

#### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีการจัดทำและกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนการร้องเรียน โดยมีทั้งหมด ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑.) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๔ ๑๑๐๓ หรือ Fax. ๐ ๓๖๔๔ ๑๑๐๓ ถึงงานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๒) ยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๓.) ช่องทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงงานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เลขที่ ๙/ ๑๑ หมู่ที่ ๔ ถนนพหลโยธิน ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐

๔.) ผู้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๖. เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือ เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือ ไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

## บทที่ ๓

### ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการ บันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง สรุบข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในกรณีที่สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่แต่งตั้งหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) ววรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
โคกสำโรง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

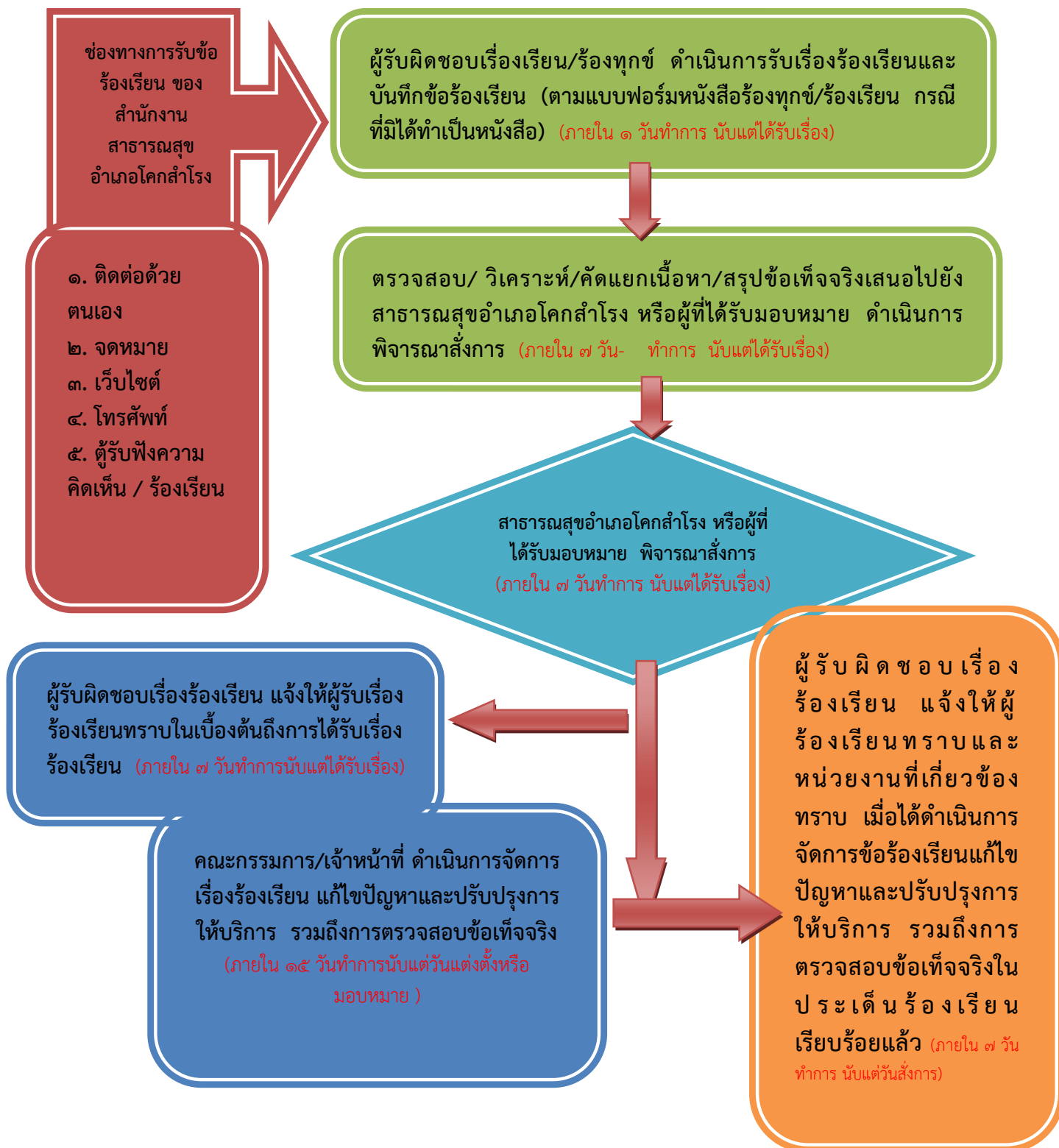
(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัด ให้มีการบันทึกข้อ  
ร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปร  
ข้อเท็จจริงและเสนอให้สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม  
โดยไม่ชักช้าซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถ  
ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑.๑ (๒)  
วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อ  
ร้องเรียน เพื่อให้คำแนะนำถึงจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการแจ้งข้อ  
ร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## บทที่ ๔

### แผนผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน



**ภาคผนวก**

# แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....จึงใคร่ขอร้องเรียน /  
ร้องทุกข์ มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ..... ฉบับ
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ..... ฉบับ
- ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน ..... ฉบับ
- ๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ) .....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

ตำแหน่ง ..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ

..... จังหวัด..... โทรศัพท์

.....ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....จึงใคร่ขอร้องเรียน /  
ร้องทุกข์ มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก  
(.....)  
ตำแหน่ง ..... (ถ้ามี)