



คู่มือปฏิบัติงาน  
การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน  
ประเภทร้องเรียนทั่วไป  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

# คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและ ความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

# สารบัญ

## หน้า

### บทนำ

- ๑. หลักการและเหตุผล ๑
- ๒. วัตถุประสงค์ ๑

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑. ขอบเขต ๑

- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒
- สถานที่ตั้ง ๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ๒
- คำจำกัดความ ๒

### ช่องทางการร้องเรียน

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔
- ประเภทการร้องเรียน ๔
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ๔
- การบันทึกข้อร้องเรียน ๕
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๕
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๕
- มาตรฐานการดำเนินการแก้ไข ๕

- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ๖

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗

### ภาคผนวก

- แบบคำขอร้องเรียน

(๑)

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามมาตรา ๔๑(๒) แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ๓. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

### ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ โดยผ่านทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

เลขที่ ๑๓๒ ม.๕ ต.ป่าแดง อ.ชาติตระการ จ.พิษณุโลก ๖๕๑๗๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ผู้รับข้อร้องเรียน
- เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ [ctk.plkhealth.go.th](http://ctk.plkhealth.go.th)
- สายด่วนผู้รับผิดชอบโดยตรง นายประจักษ์ แจงทอง โทร ๐๙๔-๑๔๙๙๑๔๑
- โทรศัพท์สำนักงาน ๐๕๕-๓๘๑๐๓๑

#### ๔. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขชาติตระการจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ๑๓๒ หมู่ที่ ๕ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ตำบลป่าแดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน หน่วยงานราชการต่างๆที่มาประสานงาน

#### ๗. คำจำกัดความ

๗.๑. **ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ทั้งบุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๗.๒ **“ผู้มีส่วนได้เสีย”** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตสำนักงานสาธารณสุขชาติตระการ

๗.๒. **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

๗.๓. **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้รับบริการ,ประชาชนทั่วไป,บุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน, องค์กรภาครัฐ,ภาคเอกชน,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การ ให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๗.๔. **ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับ เรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้อง ผ่านทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ ทางโทรศัพท์

๗.๕. **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำ ชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๗.๖. **การเจรจาต่อรอง** ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่ เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๗.๗ **เจ้าหน้าที่**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

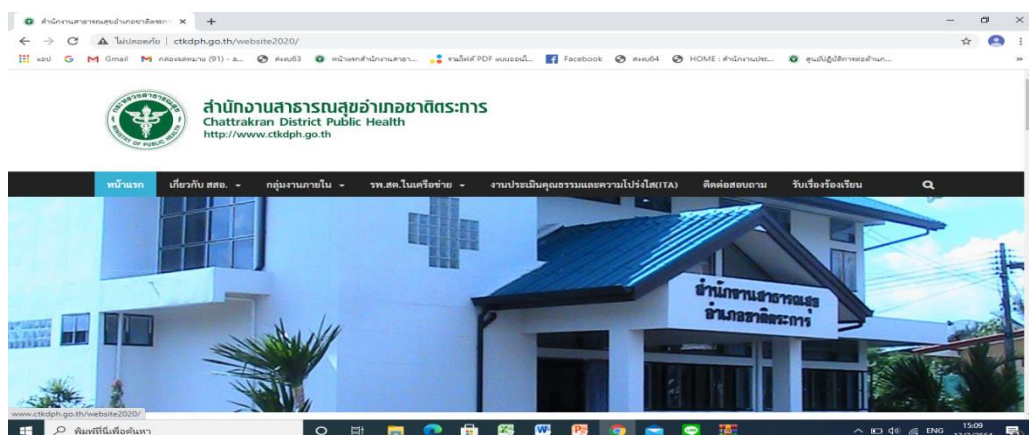
๗.๘ **“คณะกรรมการ”** หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอชาติตระการ

(๓)

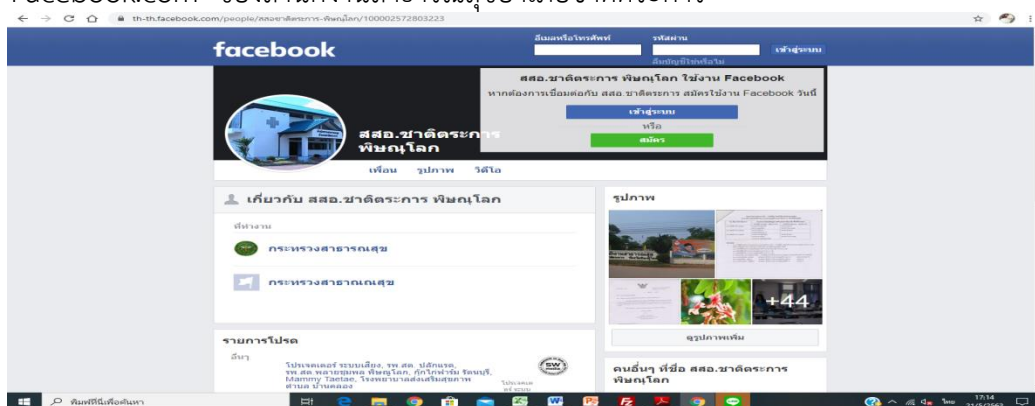
## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

(๑.)สายด่วน นายธนภัทร บุญอาจ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฝ่ายบริหาร โทร ๐๘๑-๕๙๖๗๖๙๙

(๒.)เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก <http://www.ctkdph.go.th>



(๓.) Facebook.com ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ



(๔.) โทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ๐๕๕ -๓๘๑ ๐๓๑

(๕.) ยื่นด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ นายประจักษ์ แจงทอง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ๐๙-๔๑๔๙-๙๑๔๑

๕.๒ นายนิกรณณ์ เมฆพัต นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ๐๘-๙๔๓๙-๕๐๒๙

## ๖.ตู้รับเรื่องร้องเรียน



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- ๙.๒ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๙.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๙.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขชาติตระการ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๙.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จากทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๙.๖ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ เลขที่ ๑๓๒ ม.๕ ต.ป่าแดง อ.ชาติตระการ จ.พิษณุโลก ๖๕๑๗๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ด้รับข้อร้องเรียน
- เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ [ctk.plkhealth.go.th](http://ctk.plkhealth.go.th)
- สายด่วนผู้รับผิดชอบโดยตรง นายประจักษ์ แจงทอง โทร ๐๙๔-๑๔๙๙๑๔๑
- โทรศัพท์สำนักงาน ๐๕๕-๓๘๑๐๓๑

## ๑๐. ประเภทเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการ ประเมินดำเนินการ

## ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๑๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๑๑.๓ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ๑๑.๔ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๑๑.๕ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๑๑.๖ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๑.๗ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

(๕)

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## ๑๓. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

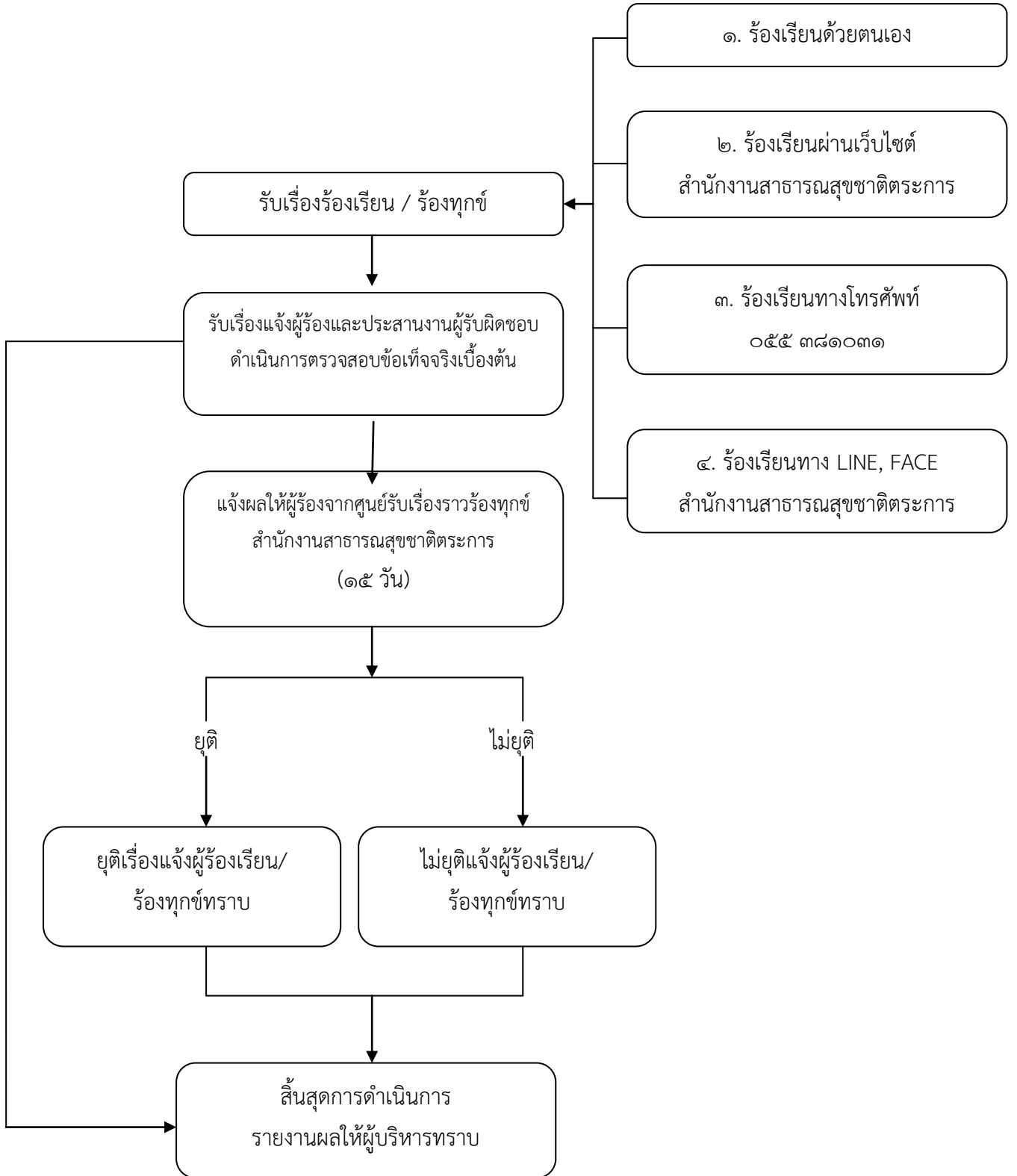
๑๔. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



๑๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ



## กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชบัญญัติกฏว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗
๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องารว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๓. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๔. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๑๕. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๑๖. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

วันที่รับ.....เวลา.....น. เลขรับที่...../.....

ร้องเรียนทาง  หนังสือหรือจดหมาย  โทรศัพท์  เว็บไซต์  Facebook  จากหน่วยงานอื่น

มาพบด้วยตนเอง

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน  ข้อคิดเห็น  ข้อเสนอแนะ  เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน      ลงชื่อ.....รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

(.....)

รายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

เห็นควรดำเนินการตรวจสอบ

ลงชื่อ.....

(.....)



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

ที่ ๒๓ /๒๕๖๔

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและให้ข้าราชการหัวหน้าที่รับจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนเรื่องการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

จากการดำเนินการเรื่องคณะกรรมการความโปร่งใส ในการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ (ITA) เน้นการปฏิบัติงานตามดัชนี ๕ ด้านประกอบด้วย ดัชนีด้านความโปร่งใส, ความพร้อมรับผิดชอบ, ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน, วัฒนธรรมในองค์กร และคุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งทุกกิจกรรมตรวจสอบได้โดย ผู้รับบริการ, บุคคล, องค์กร. หน่วยงานภายนอก รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือการร้องเรียน การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการในทุกชั้นตอน

ดังนั้น เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จึงแต่งตั้งข้าราชการทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน  
กลุ่มงานบริหาร
๒. ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
นายธนภัทร บุญอาจ
๓. ผู้มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
  - ๓.๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป (การปฏิบัติการ/การบริการ)

|                                 |                             |                   |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| ๓.๑.๑. สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ |                             | ประธานกรรมการ     |
| ๓.๑.๒. นายธนภัทร บุญอาจ         | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ           |
| ๓.๑.๓. นายประจักษ์ แจงทอง       | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ           |
| ๓.๑.๔. นายนิกรณ์ เม้าพัด        | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ/เลขานุการ |
  - ๓.๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

|                                 |                             |                   |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| ๓.๒.๑. สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ |                             | ประธานกรรมการ     |
| ๓.๒.๒. นายธนภัทร บุญอาจ         | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ           |
| ๓.๒.๓. นายประจักษ์ แจงทอง       | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ           |
| ๓.๒.๔. นายนิกรณ์ เม้าพัด        | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ/เลขานุการ |

## บทบาทหน้าที่

๑. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตรวจสอบคำร้องทุกข์พิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากกรหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ
๓. ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมา วิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่างตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง
๔. แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป
๕. ให้ประธานกรรมการมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำศูนย์ฯ กรณีติดงานราชการอื่นให้มอบหมายให้กรรมการผู้มีรายชื่อในลำดับรองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์แทน


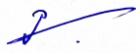

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายธานี ถือแก้ว)

สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|   |  |
|---|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข   |  |
| ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ   |  |
| วัน/เดือน/ปี ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔   |  |
| <p><b>หัวข้อ</b> ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน</p> <p><b>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</b></p> <p>ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ได้เข้าร่วมดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) และได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ทั้งด้านทั่วไป (การปฏิบัติงาน การบริการ) และด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเปิดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงและร้องเรียนได้สะดวกมากขึ้น ทั้งทาง เบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบ, Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ, ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะได้นั้น</p> <p>ในการนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ขอเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ <a href="http://www.ctkdph.go.th/website๒๐๒๐">http://www.ctkdph.go.th/website๒๐๒๐</a> และช่องทางอื่นๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน</p> <p>Linkภายนอก: เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ <a href="http://www.ctkdph.go.th/website๒๐๒๐">http://www.ctkdph.go.th/website๒๐๒๐</a></p> |  |
| <p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b></p>  <p>(นายธนภัทร บุญอาจ)<br/>นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p>  | <p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b></p>  <p>(นายธานี ถือแก้ว)<br/>สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ</p> |
| <p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b></p>  <p>(นางสาววิดา รอดพ่าย)<br/>ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน<br/>วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>   |  |