

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้
86/1 หมู่ 4 ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้
โทรศัพท์ 076-321633

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับข้อร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลแก้ไขปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

3. คำจำกัดความ

1. การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุม ถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

2. ผู้ร้องเรียน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/เอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3. ศูนย์รับข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

4. ระดับข้อร้องเรียน

จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างข้อร้องเรียน	เวลา ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้าน โภชนาการ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน ใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียง	- การเรียกร้องให้ชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง	ไม่เกิน 15 วันทำการ	ที่ประชุม หน่วยงาน
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ หน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ สุนัขนจรจัด	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน

(4)

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้เรียน	ศูนย์ / จุดรับซื้อ โรงเรียนของ หน่วยงาน	ผู้ที่ เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	ศูนย์รับซื้อ โรงเรียน	ที่ประชุม	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อโรงเรียนของหน่วยงาน							
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
3. การบันทึกข้อร้องเรียน							
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการ ประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4							
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2							
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 3							
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ							
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้ศูนย์ รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(6.1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

สาธารณสุขอำเภอ

- 1) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 2) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 3) พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 4) ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(6.2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

- ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

(6.3) การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่

- 1) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- 2) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(6.4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่

- พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย
- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมอนามัย

(6.5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ

- 1) ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหาร สะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และกรมอนามัยมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดี แล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

2) ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมอนามัย และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ /จดหมาย /โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ ๆ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงาน และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้อง ให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

3) ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

4) ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับ บันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานจัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 10 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

5) ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไขปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งภายใน 2 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้ หัวหน้าหน่วยงาน ทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาสั่งการต่อไป

(6.6) ติดตามประเมินผลและรายงาน

1) ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง

3) รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(6.7) แบบฟอร์มที่ใช้

1) แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบทุกเดือน

หมายเหตุ :

1) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

2) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง 3 ช่องทาง คือ โทรศัพท์ อีเมลล์ และ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน