



# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

## คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นที่ไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้ ในการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

เดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

## ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

### ๒. การจัดตั้งส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี จึงได้จัดตั้งส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี เลขที่ ๑๔ ถนนรัฐอำนวย ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๒-๕๘๑-๖๔๕๔ ต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ  
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น สามารถคลายทุกข์  
คลายกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์ และได้รับการช่วยเหลือเยียวยา

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ  
ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ  
ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การ  
จัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างและ  
รวมถึงพนักงานกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/  
ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน  
ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ  
ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

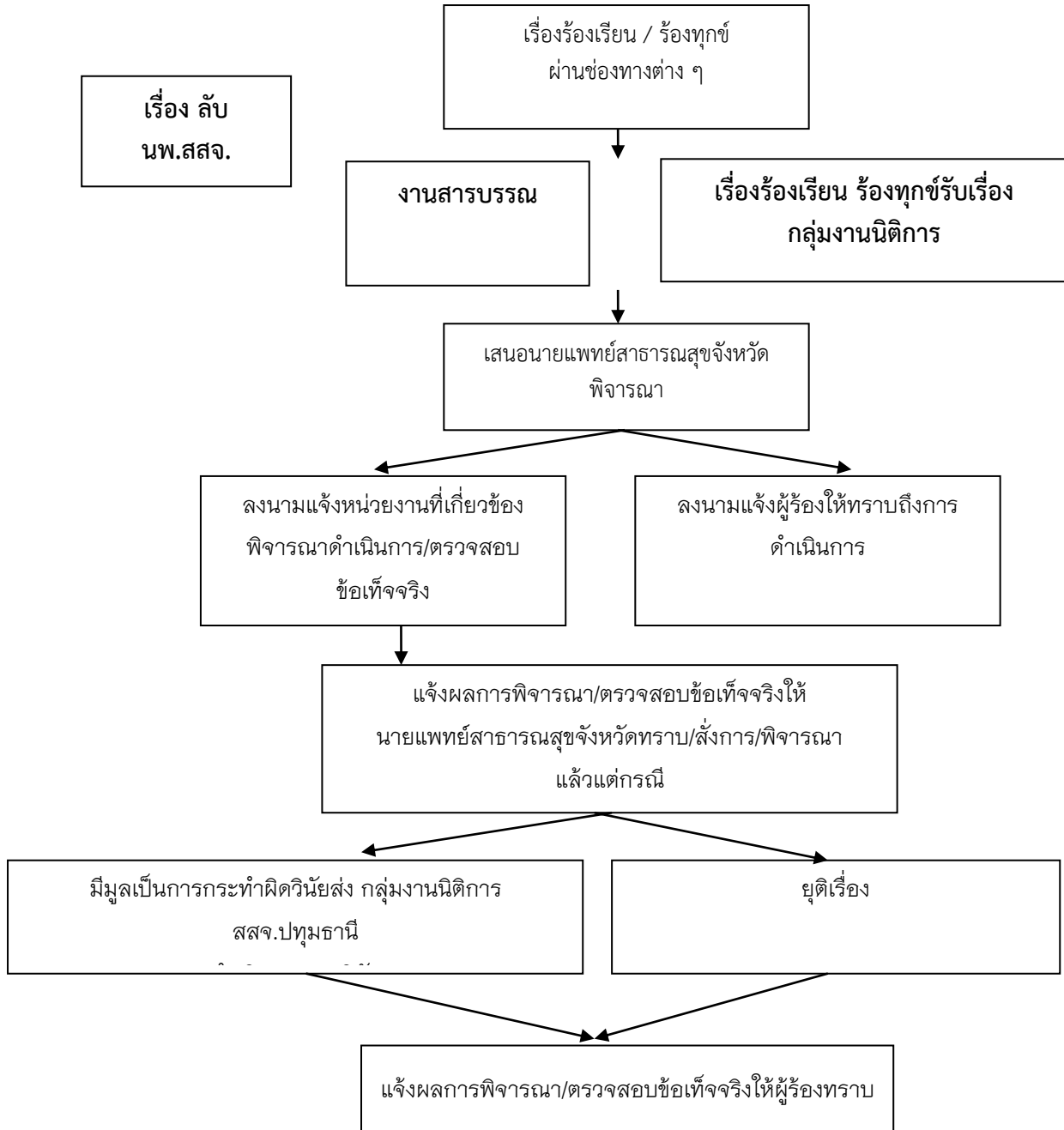
“ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี/ผู้รับเรื่อง  
ร้องเรียน/ทางจดหมาย ฯลฯ

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๗.๑ ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี/ผู้รับเรื่อง  
ร้องเรียน/ทางจดหมาย ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗.๒ ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ช่องทางรับข้อร้องเรียน ซึ่งได้แก่

๑. ทางไปรษณีย์โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี เลขที่ ๔ ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๔๑ ๖๔๕๔ ต่อ ๑๐๓

๓. แจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๔. จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี
๕. จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๖. จากหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงาน ป.ป.ช., สำนักงาน ป.ป.ท เป็นต้น

-๕-

#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ของกลุ่มงานนิติการ ซึ่งได้แก่

นายบัณฑิต บุญกระตือรื่อง ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

นางธารทิพย์ ชื่นจรูญ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

๒. เมื่อกลุ่มงานนิติการ ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการแจ้งประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนรับทราบและแจ้งหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบและมอบคณะทำงานเรื่องร้องเรียนพิจารณา ดำเนินการและติดตาม ประสานงาน และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเบื้องต้น
แจ้งด้วยตนเอง ณ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางโทรศัพท์	ทุกวันในเวลาราชการ	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันในเวลาราชการ	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	
ทางสื่อสาธารณะ/ข่าว			
เว็บไซต์			

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

-๕-

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที กรณีที่เป็นการขอข้อมูลของทางราชการเพื่อประกอบการพิจารณาต่อผู้คดีให้รัฐ

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด



กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา  
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ **เบื้องต้น**ภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

# ภาคผนวก

