



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี  
CHONBURI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

คู่มือปฏิบัติงาน  
(Work Manual)

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



## บทนำ

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดผลดี หรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ ประกอบกับในปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะ ป้องกันและปราบปรามไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อในหลายด้าน และในส่วนของ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านอื่นอีกมากมาย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริตและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย โดยการนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ เมื่อ ทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องก็จะทำให้ไม่เกิดการร้องเรียน ซึ่งผู้ได้รับ ความเดือนร้อนจะแจ้งเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่คาดหวังว่า การดำเนินการของหน่วยงานราชการ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงาน ราชการต้องให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีได้กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปอย่าง รวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่ เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

กลุ่มงานนิติการ

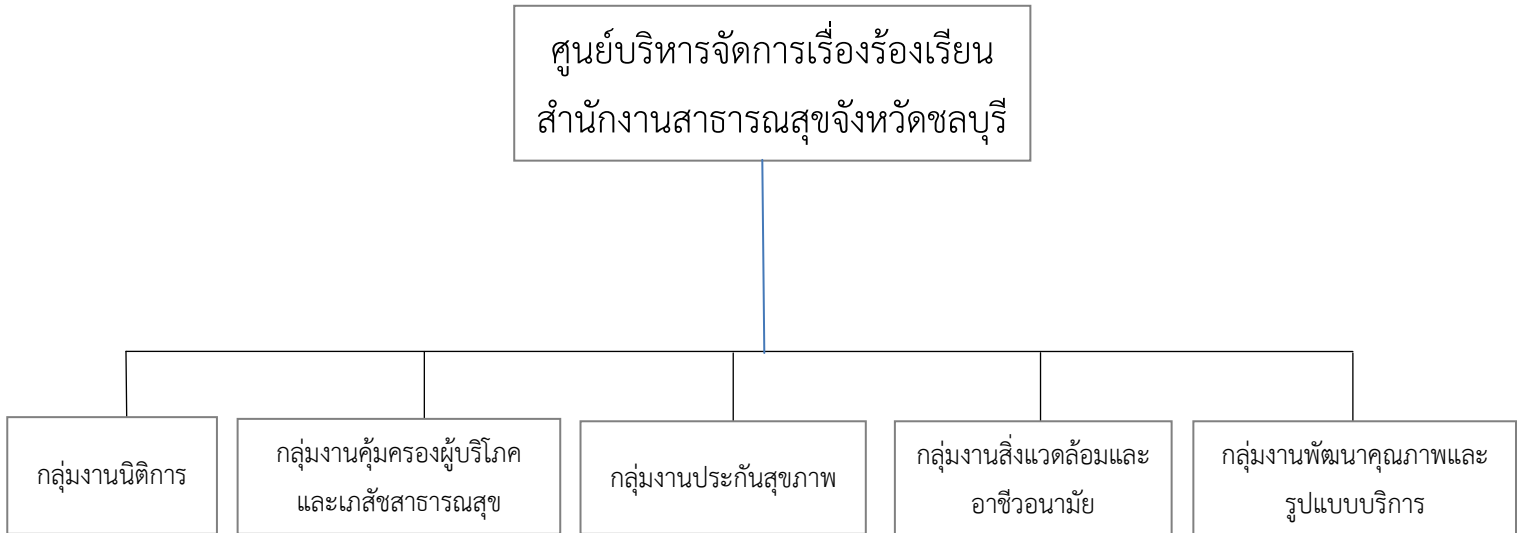
\*\*\*\*\*

## สารบัญ

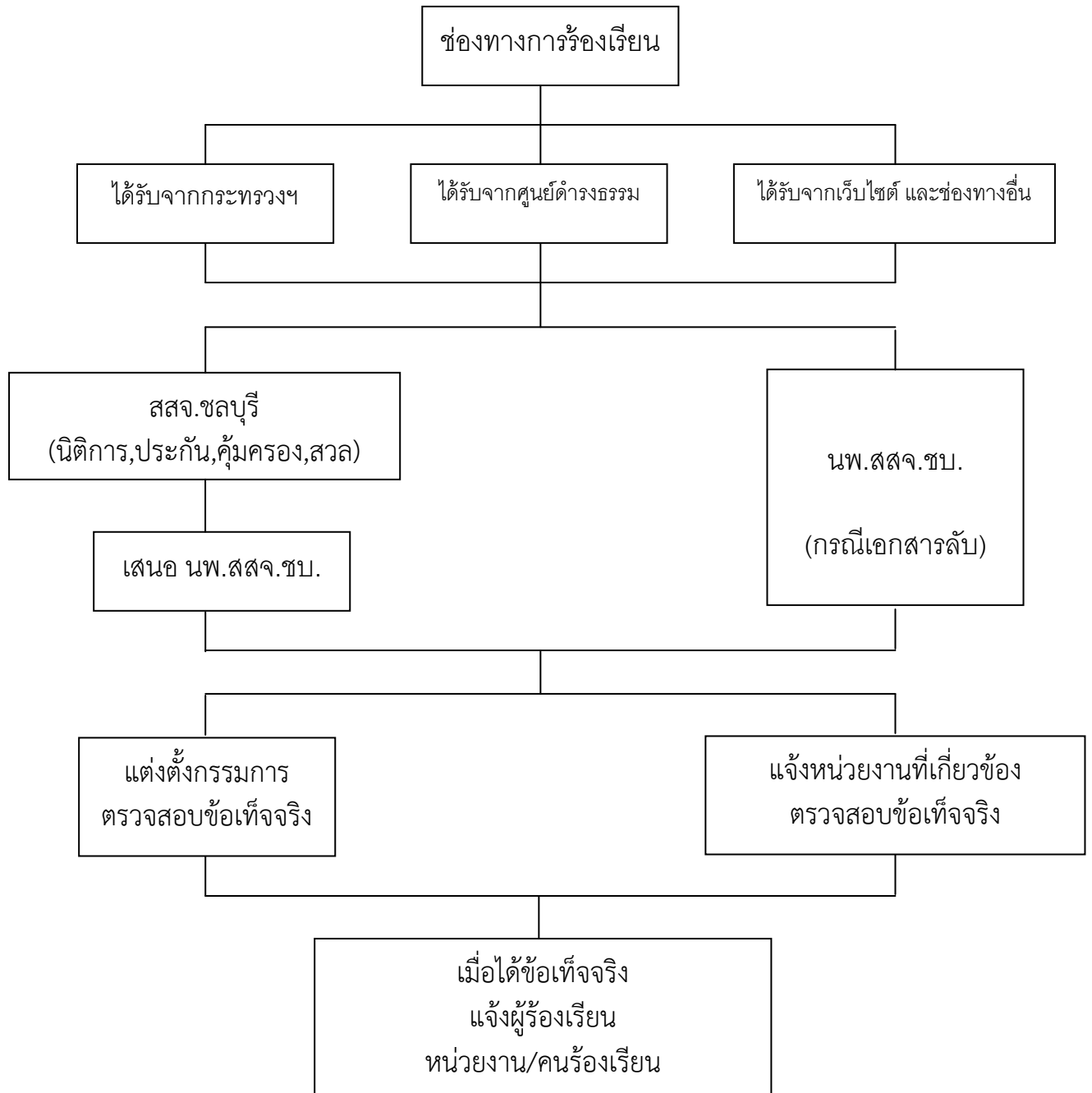
|   | หน้า |
|---|------|
| กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน                  | ๕    |
| การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน              | ๖    |
| ขั้นตอนการควบคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | ๗    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบกลุ่มงานนิติการ         | ๘    |
| การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน             | ๙    |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน                       | ๑๑   |

\*\*\*\*\*

## กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



## ขั้นตอนการควบคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

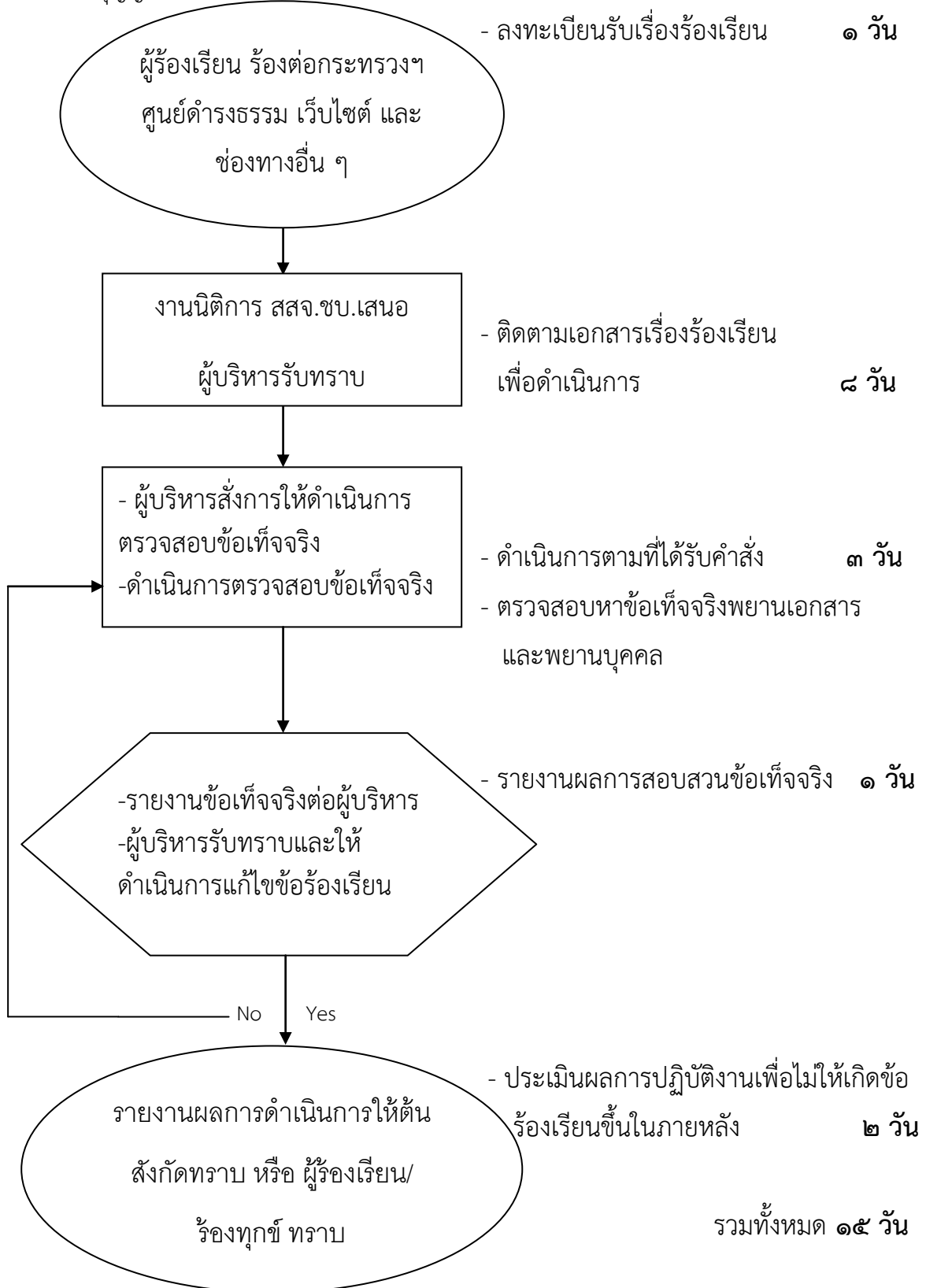
**ผู้รับผิดชอบ**

นายสมพงษ์ สุรินทร์ (หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ)  
นางสาวชลากร บุญญาณประภาส

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**วิธีปฏิบัติงาน**

**ระยะเวลา**



เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง กรณีมีบุคคลไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบุคคลหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจึงให้กลุ่มงานนิติการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานนิติการซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และจัดข้อขัดแย้ง

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
๔. เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ในส่วน of ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างถูกต้องครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล



“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการ

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีที่ ๑๕๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เพื่อรับข้อร้องเรียนของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการประสานงานของผู้ร้องเรียน

### ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน

๑. การปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มงานนิติการมีภาระงานค่อนข้างมาก จึงทำให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปกำหนด ทำให้งานล่าช้าไป
๒. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีพยานหลักฐานค่อนข้างมาก ต้องใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานและตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางกรณีมีพยานบุคคลหลายฝ่าย จึงต้องใช้เวลามากในการพิจารณาและตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเชื่อมั่นในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีคุณภาพ และต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา

## มาตรฐานการดำเนินงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่ : ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๕๐

หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒

- กลุ่มงานนิติการ เบอร์ติดต่อ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๗๐
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข เบอร์ติดต่อ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๘๔, ๒๔๘๖
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ เบอร์ติดต่อ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๘๗-๘๘
- กลุ่มงานสิ่งแวดล้อมและชีวอนามัย เบอร์ติดต่อ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๗๗
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ เบอร์ติดต่อ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๕๘

-เว็บไซต์ <http://www.cbo.moph.go.th> และ

<http://www.cbauditor.com>

-Face book: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

## ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหา การร้องเรียนในแต่ละเขตสุขภาพ กรมวิชาการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ประกอบกับบุคลากรที่รับผิดชอบมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เข้ามา ทำให้การดำเนินการ เรื่องร้องเรียนจึงเกิดความล่าช้า

๒. ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ (จังหวัด) ตลอดจนหน่วยงาน ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้เวลานาน ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ต้องมีการทวงถามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ มีความล่าช้า

## แนวทางแก้ไข

๑. หน่วยบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ จะต้องบูรณาการกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจังหวัด และกระทรวงสาธารณสุข

๒. หน่วยบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ จะต้องนำยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๗ มาปฏิบัติใช้ เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมชัดเจน

๓. ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของผังปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี จะต้องปฏิบัติงานไปตามระยะเวลา ที่กำหนดในผังปฏิบัติงาน เพื่อให้มาตรฐานการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและเชื่อมั่น ศรัทธาในระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีคุณภาพ

๔. การพัฒนาองค์ความรู้ในข้อกฎหมาย และกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

## ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป
๕. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๖. ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ