



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง  
HUAIKHOT DISTRICT PUBLIC HEALTH OFFICE  
“พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา”

# คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์  
(Complaint Management)



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

# คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี มีภารกิจหลักในการกำกับดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จึงมีภารกิจในการเป็นศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหา ตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบ ที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จึงได้รวบรวมเอกสาร องค์ความรู้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ วิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ตามบริบทของพื้นที่และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ (Complaint Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว ไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากไม่ได้รับการความอนุเคราะห์ในรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการและแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จึงขอขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

15 ตุลาคม 2565

# สารบัญ

หน้า

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์(Complaint Management)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1. หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 นิยาม หรือคำจำกัดความ	2
1.5 สถานที่ตั้งและเวลาทำการ	4
1.6 หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
1.7 ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
1.8 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5

### ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

#### ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

2.1 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
2.2 การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	8
2.3 หลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงถ่วงเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	8
2.4 การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	8
2.5 ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	8
2.6 หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน	9
2.7 การรายงานผลการดำเนินงาน	9
2.8 การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
2.9 แผนผังกระบวนการ / ขั้นตอนรายละเอียดกระบวนการระบบการจัดการขอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10

### ส่วนที่ 3 ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
- แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์)
- แบบแจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบแจ้งผลการดำเนินการตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบรายงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

# การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

## (Complaint Management)

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

#### สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการ การให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอหนองขาหย่าง โดยรวมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ สุขภาพ จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง โดยมีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของประชาชนผู้มารับบริการในภาพรวมด้านสุขภาพในพื้นที่เขตอำเภอหนองขาหย่าง ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบนายกรัฐมนตรีนว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อน หรือเสียหายของประชาชน และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งสอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง ได้ทบทวน ปรับปรุง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ ในด้านความโปร่งใส ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการปราบปรามทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม (๔) เครือข่าย โดยให้หน่วยงานนำไปเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้กระบวนการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีแนวทางการปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์อย่าง ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

## ๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของประชาชนที่ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง หรือ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อน หรือเสียหายของ ประชาชน เกิดการทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งสอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข โดยมีขอบเขตการรับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และกรณีเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

## ๑.๔ นิยาม หรือคำจำกัดความ

- **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

- **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อนและต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- **ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องความ ทุกข์ โดยมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน คำร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ หรือการข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

- **การร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่ พิจารณา วินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนการปฏิบัติและแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้อง หรือชี้แจงความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปพิจารณาให้ความเป็นธรรม

- **คำร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ

- **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

- (๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- (๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ เป็นต้น

- **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

- **หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง กลุ่มงาน หรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์

- **การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ตั้งแต่ต้นจนถึงการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

- **คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

- **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ รายละเอียดดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบระดับ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น /ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ สสอ.	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	เวลาในการตอบสนอง	ระดับ
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ สสอ.	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร สสอ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร สสอ. - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ./เขตบริการสุขภาพ/กระทรวง

#### ๑.๔ สถานที่ตั้งและเวลาทำการ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองขาหย่าง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๓๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๙ ๗๐๕๗ โทรสาร ๐ ๕๖๕๙ ๗๐๕๗

เวลาทำการศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง เวลาเปิดทำการทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาปิดทำการวันเสาร์ - วันอาทิตย์และวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

## ๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

## ๑.๖ ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ต่างๆ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
  - (๑) หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์)
  - (๒) บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์)
- ๒) ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ หรือ สายด่วน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>
- ๔) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข  
E-mail : [Complain@health.moph.go.th](mailto:Complain@health.moph.go.th)
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๗
- ๖) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองขาหย่าง
- ๗) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕
- ๘) การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๙) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์รับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๙ ๗๐๕๗
- ๑๐) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง  
<http://nongkhanghealth.com>
- ๑๑) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง  
[nongkhang.pho@gmail.com](mailto:nongkhang.pho@gmail.com)
- ๑๒) สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น



### ๑.๗ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๑) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง โดยมีหน้าที่

(๑) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

(๒) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

(๓) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหารหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

(๔) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น

(๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

(๖) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

(๗) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

(๘) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

(๙) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจำแนกระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หนองขาหย่าง

### ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๑ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าของหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่

- 1) กำหนดสถานที่จัดตั้ง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- 2) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงานและกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการดังกล่าว
- 3) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- 4) ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสั่งการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงในเชิงระบบ

๒.๑.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงานมีหน้าที่ ดังนี้

- ๑) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี
- ๒) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์
- ๓) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหารหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- ๔) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น
- ๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน)
- ๖) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- ๗) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

๙) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจากระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## ๒.๒ การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง ดำเนินการรับลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นประจำสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๒.๒.๒ ดำเนินการวิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คักแยกประเด็นการร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ ๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๒.๓ รวบรวมและจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เสนอ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

## ๒.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๒.๓.๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒.๓.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๒.๓.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่างเพื่อเป็นข้อมูล

## ๒.๔ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒.๔.๑ ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๒.๔.๒ ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล

๒.๔.๓ ประเมิน ปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

## ๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนและร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๒.๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ ข้อเท็จจริง จากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้

๒.๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวม ข้อเท็จจริง โดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๒.๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง สำหรับการนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขต “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

## ๒.๖ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๒.๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๒.๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๒.๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

## ๒.๗ การรายงานผลการดำเนินงาน

๒.๗.๑ จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ และสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และพิจารณาลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

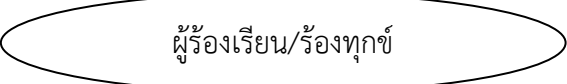
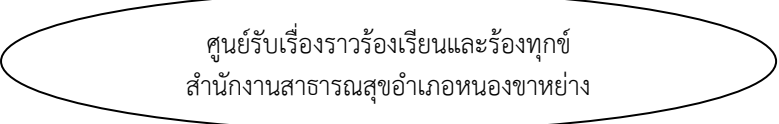
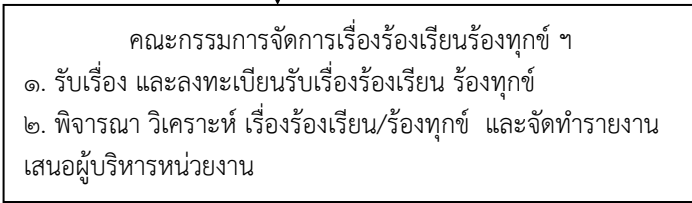
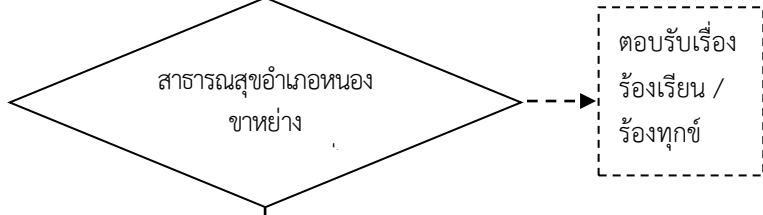
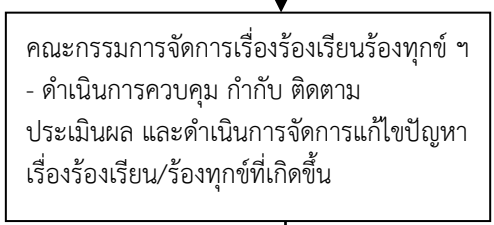
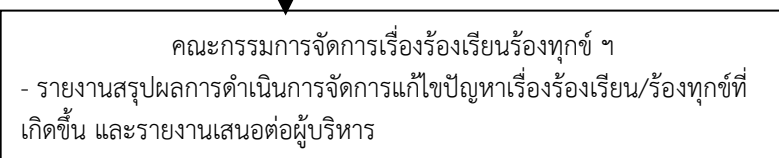
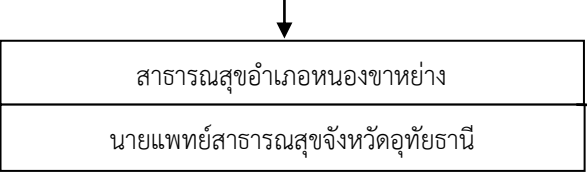
๒.๗.๒ แจ้งและรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ ให้แก่ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

๒.๗.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบ

## ๒.๘ การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๒.๘.๑ จัดทำสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๘.๒ วิเคราะห์ความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายกรณี
- ๒.๘.๓ จัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นรายกรณี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้น ตลอดจนมีการ นำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน
- ๒.๘.๔ ดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซ้ำ

**แผนผังแสดงขั้นตอนรายละเอียดกระบวนการระบบการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี**

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.			
๒.		๕ - ๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ
๓.		๑-๒ วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑
๔.		๑-๒ วัน	สาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง
๕.		๑๕วัน/ ๓๐วัน/ ๖๐วัน หรือจนยุติ	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑
๖.		๑-๒ วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑
๗.		๑-๓ วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑

หมายเหตุ เวลาเปิดทำการ ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น. -๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาปิดทำการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)  
ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....  
เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วัน  
หมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือนร้อนเนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)..... จำนวน.....ชุด  
๒)..... จำนวน.....ชุด  
๓)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)  
ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....  
เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วัน  
หมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือนร้อนเนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)..... จำนวน.....ชุด
- ๒)..... จำนวน.....ชุด
- ๓)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เวลา.....

-ตัวอย่าง-

แบบแจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบข้อร้องเรียน ๓

ที่ อน ๐๓๓๒/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง  
ถนนอุทัย-หนองฉาง อำเภอหนองขาหย่าง  
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๓๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง เรื่อง.....  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตัวเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ .....  
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากท่านไว้  
แล้ว ตามทะเบียนรับ เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ.....  
.....ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถ  
ติดต่อประสาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติ  
ไว้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

งานนิติการ

โทร. 0 5659 7057

โทรสาร 0 5659 7057



ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อกรดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี  
เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง <http://nongkhyanghealth.com>



## สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

### Nongkhyang District Public Health Office

หน้าหลัก
เกี่ยวกับหน่วยงาน
ข่าว/กิจกรรม
ประกาศ
ติดต่อเรา






นายรพจน์ ประทีป  
สาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

✉️ ระบบ E-Office

☎️ HDC 43 แฟ้ม

📠 ITA 2565

📢 แจ้งเรื่องร้องเรียน

💬 ข้อเสนอแนะ

หน่วยงาน

สสจ.อุทัยธานี

📄 ข่าวกิจกรรม

- ท่าน ผอ.รพ.หนองขาหย่าง และ ท่าน สสอ.หนองขาหย่าง ร่วมพิธีลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2565

[https://docs.google.com/forms/d/1-Xt9DWFNLJ3trrNxOoS4ewitJMPEW2GXL7-\\_pik948Q/edit](https://docs.google.com/forms/d/1-Xt9DWFNLJ3trrNxOoS4ewitJMPEW2GXL7-_pik948Q/edit)

### ศูนย์รับข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

ศูนย์รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง เป็นอีกช่องทางหนึ่ง สำหรับบุคคลทั่วไป หรือบุคลากรสาธารณสุข ในการส่งเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น หรือ คำชมเชย ไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่างได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำเรื่องที่ได้รับข้อร้องเรียน ไปดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว โดยจะมีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เพื่อประโยชน์ ของทุกๆ ฝ่ายต่อไป

\*จำเป็น

ที่อยู่อีเมล

อีเมลของคุณ

ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง

