



คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม ประจำปี พ.ศ.2569

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

จังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม เนื่องจาก.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
3. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

ประจำปีงบประมาณ 2569

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

แนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการให้บริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

* 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม เมื่อมีเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์หรือ ข้อขัดแย้ง หรือมีความเห็นที่แตกต่างต่อการให้บริการอื่นๆของ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอทุ่งศรีอุดม

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม จัดการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์และ เป็นแนวทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องที่อาจนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นในอนาคต

1.3 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

1.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม และสอดคล้องต่อข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ

2. เป้าหมาย

บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม มีความตระหนักในการให้บริการและมี พฤติกรรมบริการที่ดี

3. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงานกับ หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และรายงานสาธารณสุขอำเภอ และผู้เกี่ยวข้อง

4. คำจำกัดความ

4.1 การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

4.2 ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ ตามระดับความสำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การพิจารณาร้องขอ มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตามตาราง ดังนี้

มิติคุณภาพ	Complaint 1	Complaint 2	Complaint 3
ระดับความรู้สึกของ ผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ ฟัง /แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง /ทำร้าย ร่างกาย /การข่มขู่จะ ออกสื่อ /มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุที่อาจนำไปซึ่ง เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง /ไม่มี แนวโน้มออกสื่อ /ไม่ฟ้อง อีก	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ มีการ ขู่จะออกสื่อ /ออกสื่อ / มีประเด็นทางกฎหมาย / พิจารณาฟ้องร้อง
ผลกระทบทางร่างกาย	A-C	D	E ขึ้นไป

4.3 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใน เรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้า และการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น การสอบถาม ข้อมูลในเรื่องต่างๆ 4.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลเชียงใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การสอบถามข้อมูล

4.5 จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม ที่ตั้งอยู่ใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

4.6 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม (Customer Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม ผู้รับผิดชอบ

4.7 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงาน

4.8 หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

4.9 หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอก สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

4.10 วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

4.11 การบรรเทา ความเสียหายเนื่องจากข้อร้องเรียน หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และ ประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนการดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมรวมถึงการ ให้ ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดหรือให้ดำเนินแนะนำการกลับมาใช้บริการอย่างถูกต้อง

4.12 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ)	ไม่รุนแรง	-รายงานผู้บริหารรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	-ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 3 (คำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ/ พิจารณาจัดประชุม m[ng;o -ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

5.1 ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องบันทึกข้อมูลใน แบบบันทึกข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง

5.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 0 453 0407 1 ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการรับ เรื่องร้องเรียน 24 ชั่วโมง โดยหมายเลขโทรศัพท์ติดให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนที่จุดบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม และร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 0 453 0407 1

5.3 ร้องเรียนโดยเขียนส่งในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดไว้ ณ จุดบริการ ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

5.4 ร้องเรียนโดยหนังสือหรือจดหมาย ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม ตำบลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34000

5.5 ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ส่วนราชการต่างๆ และผ่านทางผู้นำ

5.6 ร้องเรียนผ่าน Web site สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

<http://www.thaikok.net/blog/>

5.7 ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุ่งศรีอุดม

6. การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังการร้องข้อร้องเรียน และจัดการตามขั้นตอนการบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ ระบบฐานข้อมูล และส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริการ/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง หาแนวทาง ฟ้องร้องซ้ำ

7. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

7.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบ กลับที่ชัดเจน งานบริหารความเสี่ยงจะดำเนินการ ดังนี้

ก. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนอง และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ข. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณี อาจ มากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

7.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นต้องมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการตอบกลับแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ก. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

ข. แจ้งผลผ่านสื่อ ทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์และเพจ Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม

ค. แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้นำชุมชน นายอำเภอ เป็นต้น

7.3 กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และใกล้เคียง

7.4 กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ต้อง และการทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล

7.5 การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ

ข. ทำหนังสือตอบกลับงานบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงานทราบ

ง. ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

8. กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร งานทรัพยากรบุคคลภายใต้ หัวหน้า

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

8.1 การหาข้อเท็จจริง ทำได้ ดังนี้

8.1.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากกรณีไม่เป็นความผิดจะยุติเรื่อง แต่ถ้าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง คณะกรรมการพิจารณาบทลงโทษ กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและ ความผิด ปราบกฏชัดแจ้ง (ทาหนังสือรับสารภาพ) ทำเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา

8.1.2 งานบุคลากร ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบและ รายงาน พร้อมด้วยเอกสาร