

EB 16

สสจ.กาญจนบุรี



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
ที่ ๗๔/๒๕๖๒
เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

เพื่อให้การดำเนินงานตรวจสอบและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรับฟังเสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้สังคมได้รับรู้ว่าสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีมีความโปร่งใสและมีระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

๑. นายไพฑูรย์ วิไลวรรณ	รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	ประธานคณะทำงาน
๒. นางศศิวรรณ ชนะศุโขโต	ผู้ช่วยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	คณะทำงาน
๓. นายนิคม เสือดาว	หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ	คณะทำงาน
๔. น.ส.เปริียบแก้ว คล้ายมณี	นิติกร	คณะทำงาน
๕. นายจักรพันธ์ ปิยวิไลวรรณ	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงานและเลขานุการ

ให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
๒. ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. รายงานผลให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

(นายพนัส ไสภณพงษ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

สำเนา

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

ที่ ๐๖๐/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพเอกชนประจำจังหวัด

เพื่อให้การดำเนินงานตรวจสอบและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในความ
รับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย(ที่ใช้ใน
บ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข) เครื่องมือแพทย์ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษและสาร
ระเหย และข้อร้องเรียนด้านบริการสุขภาพในความรับผิดชอบของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้แก่
สถานพยาบาลเอกชนและสถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ ได้รับการบริหารจัดการและแก้ไขอย่างเป็น
ระบบ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการฯ มีรายนามดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค | กรรมการ |
| ๓. นิติกรประจำสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด | กรรมการ |
| ๔. เกษีกรประจำกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค | กรรมการและเลขานุการ |

ให้กรรมการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพเอกชนจากประชาชน
๒. ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและประสานหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

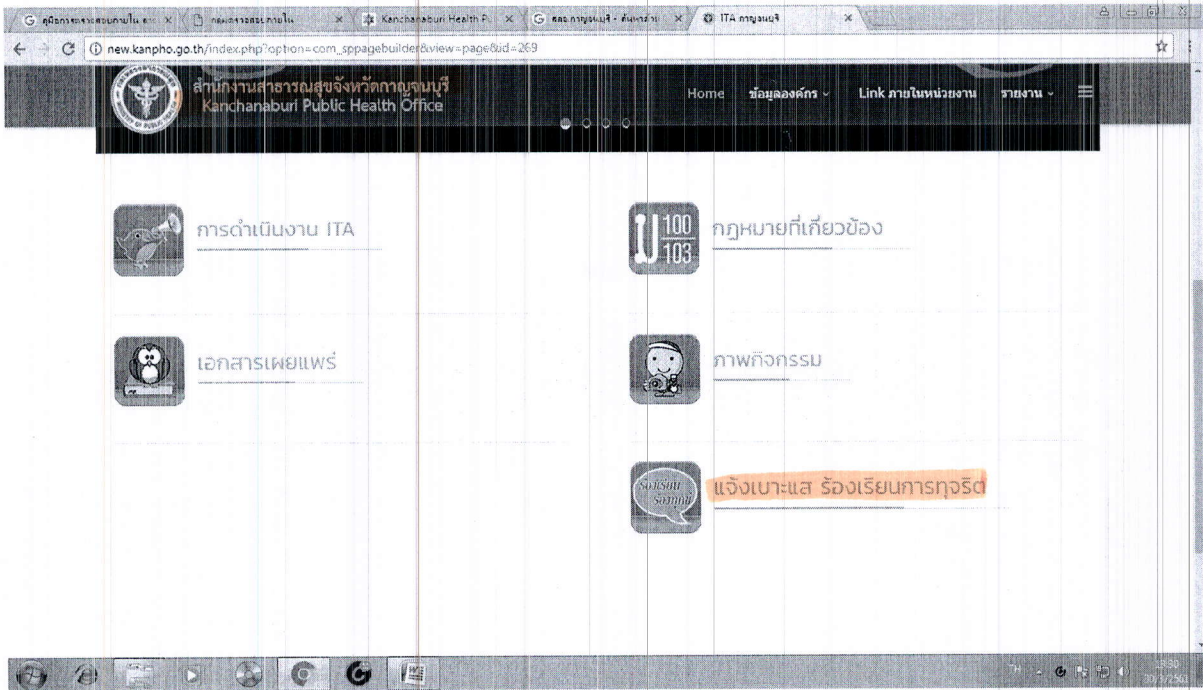
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายณรินทร์รัชต์ พิชญคามินทร์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

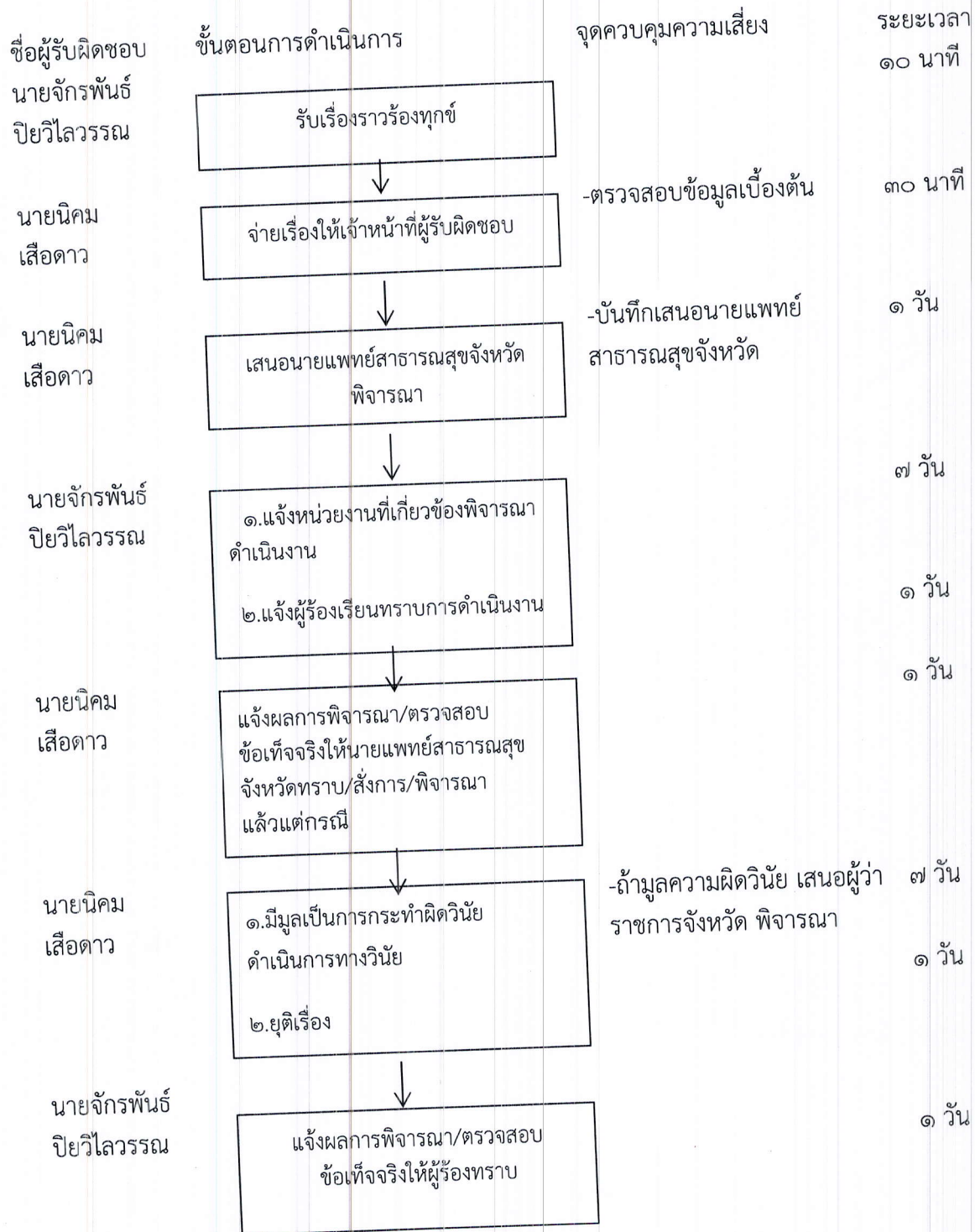
EB 8(1)





แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน



1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- 1.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- 1.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 1.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 034 512 961/217	ทุกวันในเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

3.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

4. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

4.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

4.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

5. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

6. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

6.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

6.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

7. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

8. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุรื้อร้าวร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... ขอร้องทุกข์—ร้องเรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
กาญจนบุรี เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ภาพจากเว็บไซต์ สสจ.กาญจนบุรี

The screenshot shows the website of the Kanchanaburi Public Health Office. The header includes the office's name in Thai and English, a phone number (034-512961), and a login button. The main content area is titled "การดำเนินงาน ITA" (ITA Work). Below the title, there is a list of bullet points:

- ITA คือ
- เป้าหมายในการดำเนินงานปี 2561
- KPI Template
- แบบสำรวจ EB IT
- การปรับปรุงขั้นตอน แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของ สสจ.กาญจนบุรี
- แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2561
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กลุ่มงานนิติการ

This screenshot shows the same website as the first one, but with additional bullet points added to the list under "การดำเนินงาน ITA":

- ITA คือ
- เป้าหมายในการดำเนินงานปี 2561
- KPI Template
- แบบสำรวจ EB IT
- การปรับปรุงขั้นตอน แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของ สสจ.กาญจนบุรี
- แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2561
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กลุ่มงานนิติการ
- รายงานผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
- รายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ที่ กจ ๐๐๓๒.๐๑๐/๐ ๘๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
ถนนแสงชูโต อำเภอเมือง กจ ๗๑๐๐๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน คุณบ๊อง ปรากฏผล

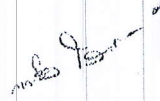
อ้างถึง หนังสือร้องเรียนฉบับลง วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๑

ตามที่ท่านได้ยื่นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ร้องเรียนพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนางสุทธินันท์ จิตภานุโสภณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าเสา ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เกี่ยวกับการทุจริตคอร์ปชั่น นั้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ขอแจ้งว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ได้รับเรื่องและขณะนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบ๊อง ปรากฏผล)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อผู้รับ	พ.ศ. ๖๖๖ ปรากฏผล		
บริษัท/ห้างร้าน/หมู่บ้าน			
บ้านเลขที่	๑๗๑	หมู่	๒ ถนน/ซอย
ตำบล/แขวง	ท่าเสา	อำเภอ/เขต	ไทรโยค
จังหวัด	กาญจนบุรี	รหัสไปรษณีย์	๗๑๑๕๐
ฝากส่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์			
วันที่	เดือน	พ.ศ.	



ช่องนี้สำหรับเจ้าหน้าที่
หมายเลข-EMS
ตามกล่อง / ของ

51815

กลุ่มงานนิติการ

โทร๐-๓๔๕๑๒๙๖๑ ต่อ

โทรสาร ๐-๓๔๕๑๑๗๓๐

คำตอบรับของผู้รับ	ได้รับสิ่งของตามที่แจ้งไว้ข้างต้นเรียบร้อยแล้ว		
เมื่อวันที่	๑	เดือน	๓๐ พ.ศ. ๖๑ เวลา
ลงชื่อผู้รับหรือผู้รับแทน	พ.ศ. ๖๖๖ ปรากฏผล		
เขียนชื่อตัวบรรจง	()		
เกี่ยวข้องกับผู้รับโดยเป็น	☐ รับเอง		
ลงชื่อเจ้าหน้าที่นำจ่าย	ด้านจ่ายที่		

ตราประจำวันที่
ที่ทำการที่ส่งคืนผู้ฝาก



คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น สามารถคลายทุกข์ คลายกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

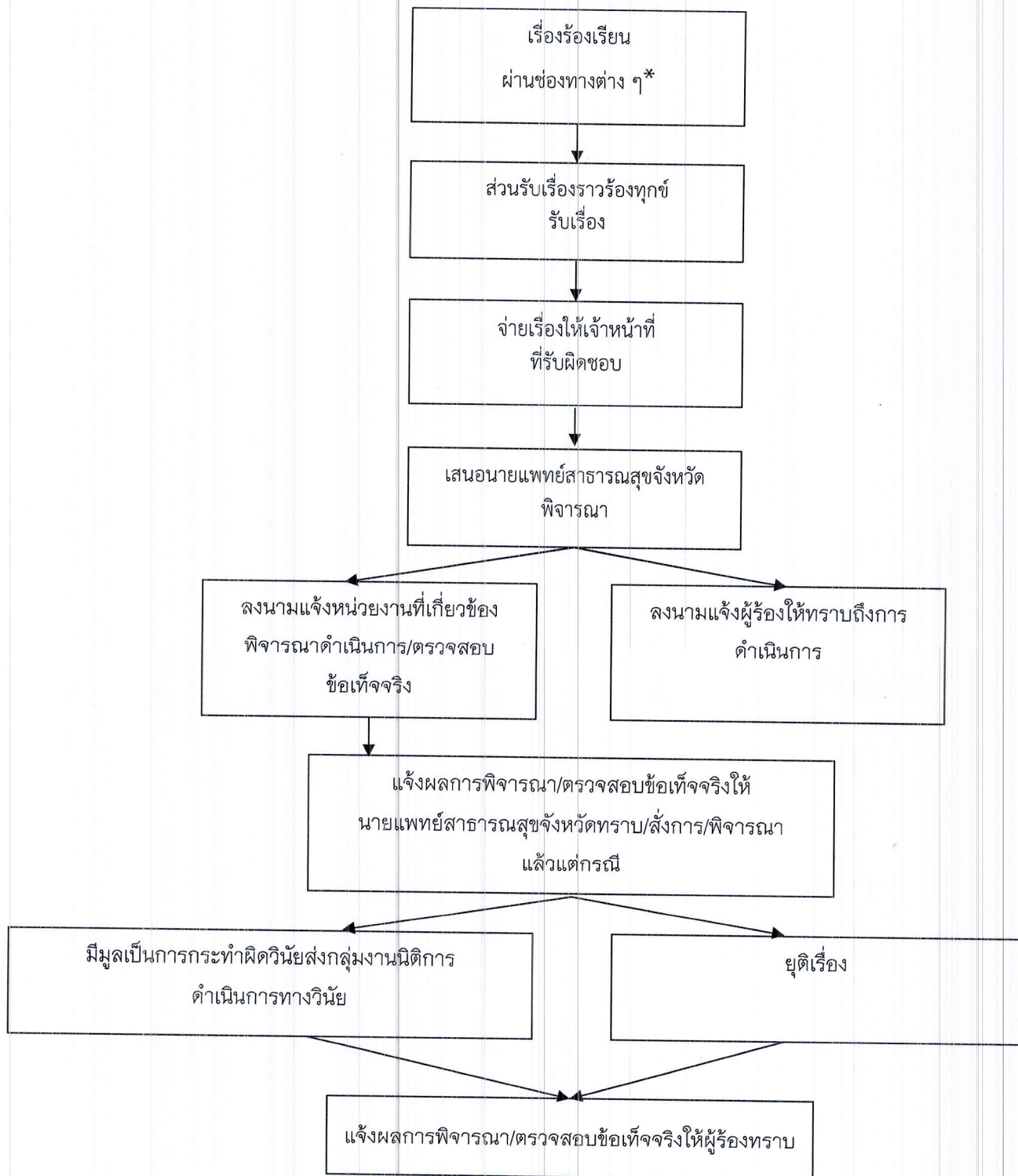
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



* ช่องทางรับข้อร้องเรียน ได้แก่ จดหมาย เบอร์โทร ๐๓๔๕๑๒๙๖๑/๒๑๗ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง e-Mail : niti_kanmoph@hotmail.com และระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของรัฐบาล ๑๑๑๑

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 034 512 961/217	ทุกวันในเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กาญจนบุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กาญจนบุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ 34512961 / 217

- หมายเลขโทรสาร ๐ 34511734

- เว็บไซต์ www.old.kanpo.go.th และ Email :niti_kanmoph@hotmail.com

-

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
กาญจนบุรี เนื่องจาก

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี โทร ๐๓๔ ๕๑๒๔๖๒ ต่อ ๒๑๗

ที่ กจ ๐๐๓๒.๐๑๐ / -

วันที่ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

กลุ่มงานนิติการ ขอเสนอสรุปรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิคม เสือดาว)
นิติกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายไพฑูรย์ วิไลวรรณ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ทราบ

(นายพนัส ไสภณพงษ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

ตารางการที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี	๓	๓๐
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี	๒	๒๐
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑	๓	๓๐
๔. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข	๒	๒๐
รวม	๑๐	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานนายกรัฐมนตรีและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มากที่สุดจำนวน ๓ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาได้แก่ศูนย์ดำรงธรรม และเรื่องเรียนต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูลพบว่า วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนใช้ช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง มีการรับรู้ของประชาชนถึงช่องทางการร้องเรียนค่อนข้างดี

ตารางการที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ต.ค. ๖๑- มี.ค. ๖๒)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. พฤติกรรมบริการ	๗	๗๐
๒. พฤติกรรมส่วนตัว	๒	๒๐
๓. การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑	๑๐
๔. การพัสดุ	๐	๐
๕. การบริหารงานทั่วไป/งานบุคคล	๐	๐
๗. อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๐	๑๐๐

คำอธิบาย

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการมากที่สุด ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาได้แก่การพฤติกรรมส่วนตัวเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐ ในส่วนเรื่องการบริหารงานทั่วไป/บุคคล การพัสดุและเรื่องอื่นๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน จะเห็นได้ว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานและภารกิจหลักของหน่วยงานเป็น เรื่องการให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการจำนวนมาก ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ น่าจะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนในพฤติกรรมการ

ตารางการที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหน่วยงานหรือข้าราชการในสังกัด (ตุลาคม ๖๑ - มี.ค. ๖๒)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒	
โรงพยาบาลทองผาภูมิ	๒	๒๐
โรงพยาบาลพลพลพยุหเสนา	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภทองผาภูมิ	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรโยค	๑	๑๐
โรงพยาบาลไทรโยค	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเลาขวัญ	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยกระเจา	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนมทวน	๑	๑๐
โรงพยาบาลพยาบาลสถานพระบารมี	๑	๑๐
รวม	๑๐	๑๐๐

คำอธิบาย จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ในช่วง ๖ เดือนนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ โรงพยาบาลทองผาภูมิ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รองลงมา มี ๑ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามตาราง วิเคราะห์ได้ว่าหน่วยงาน ที่มีเจ้าหน้าที่จำนวนมากจะมีโอกาสที่จะถูกร้องเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องให้บริการประชาชนโดยตรง

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางแก้ไข
เรื่องที่๑ พฤติกรรมการให้บริการ/พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ	ผู้ให้บริการร้องเรียน พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในคุณความดีมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม	-ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยส่งเสริมให้มีกิจกรรมในชมรมจริยธรรมทั้งในระดับจังหวัดและระดับหน่วยงาน
เรื่องที่๒ ความประพฤติส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสม ไม่เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชน	การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ	-การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และ การควบคุมกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
เรื่องที่๓ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ดำเนินการโครงการไม่ถูกต้อง	ดำเนินการโครงการพร้อมกันในวันเดียวกันหลายโครงการ	-ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานตามโครงการโดยทีมตรวจสอบภายในทุกหน่วยบริการ -ให้ความรู้เรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริต