



คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล
จังหวัดอุบลราชธานี

แนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการให้บริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล เมื่อมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อขัดแย้ง หรือมีความเห็นที่แตกต่างต่อการให้บริการอื่น ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผลจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเป็นแนวทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องที่อาจนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นในอนาคต

๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล

๑.๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล และสอดคล้องต่อข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

๒. เป้าหมาย

บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล มีความตระหนักในการให้บริการและมีพฤติกรรมบริการที่ดี

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และรายงานสาธารณสุขอำเภอและผู้เกี่ยวข้อง

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

๔.๒ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ตามระดับความสำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การพิจารณาร้องขอ มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตารางดังนี้

มิติคุณภาพ	Complaint ๑	Complaint ๒	Complaint ๓
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง /แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์ /ระบุงตัวตน/พฤติกรรม	ตำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง /ทำร้าย ร่างกาย /การข่มขู่จะ ออกสื่อ /มีประเด็นทางด้านกฎหมาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุที่อาจนำไปซึ่งเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง /ไม่มีแนวโน้มออกสื่อ /ไม่ฟ้องอีก	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ มีการขู่จะออกสื่อ /ออกสื่อ / มีประเด็นทางกฎหมาย /พิจารณาฟ้องร้อง
ผลกระทบทางร่างกาย	A-C	D	E ขึ้นไป

๔.๓ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงานความล่าช้าและการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น การสอบถามข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ

๔.๔ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผลที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผลผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุม ในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การสอบถามข้อมูล

๔.๕ จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล ที่ตั้งอยู่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล

๔.๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล (Customer Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนโดยมีผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผลเป็นผู้รับผิดชอบ

๔.๗ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๔.๘ หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๔.๙ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเหล่าเสือโก้ก หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล

๔.๑๐ วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๔.๑๑ การบรรเทาความเสียหายเนื่องจากข้อร้องเรียน หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนการดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดหรือให้ดำเนินแนะนำการกลับมาใช้บริการอย่างถูกต้อง

๔.๑๒ 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 -ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๕๔ ๘๑๑๖ ๖ ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ๒๔ ชั่วโมง โดยหมายเลขโทรศัพท์ติดให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนที่จุดบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล และร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๕๔ ๘๑๑๖ ๖

๕.๓ ร้องเรียนโดยเขียนส่งในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดไว้ ณ จุดบริการ ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล

๕.๔ ร้องเรียนโดยหนังสือหรือจดหมาย ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล ถนนประเทศธุรกิจ ตำบลขุหลุ อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๓๐

๕.๕ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ส่วนราชการต่างๆ และผ่านทางผู้นำชุมชน

๕.๖ ร้องเรียนผ่าน Website สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล <https://ssotrakan.go.th/๒๐๒๒/>

๕.๗ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตระการพืชผล

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังการร้องข้อร้องเรียน และจัดการตามขั้นตอนการบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริการ/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง หาแนวทางป้องกัน

๗. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

๗.๑ กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน งานบริหารความเสี่ยงจะดำเนินการ ดังนี้

ก. ติดต่อกับผู้ร้องเรียน ภายใน ๒๔ ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ข. ติดต่อกับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๔ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการในบางกรณีอาจมากกว่า ๑๔ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

๗.๒ กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นต้องมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ โดยการตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ

ก. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

ข. แจ้งผลผ่านสื่อ ทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์ และเพจ Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล

ค. แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้นำชุมชน นายอำเภอ เป็นต้น

๗.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่าเข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ย

๗.๔ กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกต้อง และการทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือหรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล

๗.๕ การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้

- ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ
- ข. ทำหนังสือตอบกลับงานบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงานทราบ
- ง. ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๘. กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร งานทรัพยากรบุคคลภายใต้หัวหน้า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๘.๑ การหาข้อเท็จจริง ทำได้ ดังนี้

๘.๑.๑ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากกรณีไม่เป็นความผิดจะยุติเรื่อง แต่ถ้าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง คณะกรรมการพิจารณาบทลงโทษ กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและความผิดปรากฏชัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) ทำเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา

๘.๑.๒ งานบุคลากร ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบและรายงาน พร้อมด้วยเอกสาร



(นายชนะ หอมจันทร์)

สาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล