



ที่ นศ ๐๐๓๓.๐๑๐/๑๐๙๐



๙๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช  
ถนนเทวบุรี นศ ๘๐๐๐

กองพัฒนาชุมชน ๑๓

วันที่ ๒๗ ก.พ. ๒๕๖๖

เวลา.....

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์ของทางในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ, หัวหน้าหน่วยงานภาครัฐและเอกชน, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง, และสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้วางระบบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ในการนี้ จึงขอประชาสัมพันธ์ของทางในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังท่อไปนี้

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๔๓๔๓๔๐๕ ต่อ ๔๗๒
๒. ทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าของลัง กลุ่มกฎหมาย อาคาร๕ชั้น ชั้น๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
๓. แจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ได้ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
๔. ทางเว็บไซต์ [www.nakhonsihealth.org](http://www.nakhonsihealth.org)

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

- ทราบ/จัดตามเสนอ  
 อนุญาต/อนุมัติ ดำเนินการตามระเบียบ  
 ดำเนินการ

ลงนาม ยื่นการบดี

- (๑) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา  
(๒) เห็นชอบ - ภาคผนวก

ขอแสดงความนับถือ

นายสุทธิพจน์ ชัยธเรพงศ์

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(นายวุฒิชัย รัตนพันธ์)  
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ  
กองพัฒนานักศึกษา

ลงนาม ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ลงนาม ผู้อำนวยการกองพัฒนาฯ

ลงนาม ผู้อำนวยการ

กลุ่มกฎหมาย

โทร ๐๗๔-๓๔๓๔๐๕ ต่อ ๔๗๒

โทรสาร ๐๗๔-๓๔๓๔๐๗

(นางสาวสุดใจ สุขคง)  
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๒๑ ก.พ. ๒๕๖๖

(ผศ.ดร. วิชิต สุขทร)

รองอธิการบดี

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราช

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

วัน/เดือน/ปี :

หัวข้อ : คุณมีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปบุคคลที่ไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

และคุณมีอปภบดีงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล : คุณมีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปบุคคลที่ไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและคุณมีอปภบดีงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
(ตามเอกสารแนบ)

Link ภายนอก: [www.nakhonsihealth.org](http://www.nakhonsihealth.org)

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวสาวิศา กลืนรุ่งโรจน์)

นักกายภาพบำบัดชำนาญการ

ปฏิบัติหน้าที่นิติการ

วันที่ ๓๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสุทธิพจน์ ชัยณรงค์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่

(.....)

.....

วันที่



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. ๒๕๖๖

## คำนำ

ด้วยหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชี้แจง โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการจัดการข้อร้องเรียน แห่งวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๙ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชี้แจง ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวมรวมและเผยแพร่ ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟัง ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

กลุ่มงานนิติการ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช  
พ.ศ. ๒๕๖๓

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. นิยามคำศัพท์.....	๓
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”.....	๕
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน.....	๕
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง.....	๕
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ.....	๕
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๖
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๘
๖.๓ กระบวนการจัดการคำชี้แจง.....	๙
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....	๑๐
๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล.....	๑๐
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๑๐
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน.....	๑๒

## ภาคผนวก

ก. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช.....	๑๓
ข. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช.....	๑๕
ค. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๑๕

## ๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลยื่นมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลยื่นมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลา อันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชนูปถวายว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและ ประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้อง ตรวจสอบให้ข้าราชการการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบค้ำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจาก บุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้สุดล่วงไปและในกรณีที่มีท้อแท้ยื่นบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยข้อมูลหรือท้อแท้ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความ คิดเห็น นอกเหนือ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎหมายเบียน ข้อบังคับ หรือ ประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎหมายเบียน ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น

เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้อซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือไม่

เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎหมายเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิด หรือความไม่เข้าใจในกฎหมายเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบหัววัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวทุกชั้น พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๑๙ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกชั้น มีสิทธิเสนอคำร้องทุกชั้นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวทุกชั้นที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกชั้นออกใบรับคำร้องทุกชั้นให้แก่ผู้ร้องทุกชั้นไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกชั้นด้วยตนเองแจ้งการรับคำร้องทุกชั้นไปยังผู้ร้องทุกชั้นโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกชั้นหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใต้กฎหมายในสิบหัววันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกชั้น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชี้แจง โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงของสำนักงานขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว โดยได้จัดทำเป็นคู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน และได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ

ข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชี้แจง กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง หรือ ระบบ CRM

ทั้งนี้ การดำเนินงานของศูนย์รับข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้วิสัยทัคณ์ที่ว่า “ทุกข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงของท่าน คือการพัฒนางานของเรา” สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จะได้กล่าวถัดไปในปี

## ๒๗. นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด” หมายความว่า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอธิบดีและรองอธิบดี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ สุกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่ เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครศรีธรรมราชได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครศรีธรรมราช ในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครศรีธรรมราช รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“คำชี้แจง” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครศรีธรรมราชมีคำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มาจากการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้ กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนิติการเป็นเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

#### ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนิติการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับ ข้อร้องเรียน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณา สั่งการต่อไป

#### ๕. ของทุกๆ กิจกรรมที่อ้างถึงข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจงได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ตามข้อ ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ <http://www.nakhonsihealth.org/>

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์เดช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ กลุ่มงานนิติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๔๓๔๐๙ ต่อ ๔๒๒

(๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.nakhonsihealth.org/> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องทุกข์ร้องเรียน”

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๖) ซองทางอีเมล เขียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมาลحن (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

## ๖. ประนาบท่องถอดความกระบวนการ

### ๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๖. ๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ๖.๓ กระบวนการจัดการคำชี้แจง แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการคำชี้แจงที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการคำชี้แจงที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

#### ๖.๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๓.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ลักษ์ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้เข้าแจ้งเหตุผล ประกอบด้วย

ในการณ์ที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวาระหนึ่งต่อไป

(๓) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในการณ์ที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ

รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในการนี้ที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมที่จะแจ้งข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายลักษณะที่ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในการนี้ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชให้เป็นไปตามแบบแบบท้ายคู่มือนี้

#### ๖.๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ซึ่งเหตุผลประกอบด้วย

ในการนี้ที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖.๑.๑ (๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียน ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

#### ๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๖.๒.๑ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (๑) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) การดำเนินการตาม (๑) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ส่วน (๒) – (๓) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๒.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรายงานไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) ระยะเวลาดำเนินการตาม (๑) และ (๒) – (๓) ให้นำความในข้อ ๖.๒.๑ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแบบท้ายคู่มือนี้

### ๖.๓ กระบวนการจัดการคำชี้แจง

๖.๓.๑ กระบวนการจัดการคำชี้แจงที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชี้แจงให้ทราบโดยทั่วถึง เช่น หนังสือเวียน ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น

### ๖.๓ กระบวนการจัดการคำชี้แจง

๖.๓.๑ กระบวนการจัดการคำชี้แจงที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชี้แจงให้ทราบโดยทั่วถึง เช่น หนังสือเวียนติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชี้แจงที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแบบท้ายคู่มือนี้

๖.๓.๒ กระบวนการจัดการคำชี้แจงที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๒ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชี้เชยที่ไม่อุปในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแผนท้ายคู่มือนี้

#### ๓. การแก้ไขภารกิจหากความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการทำหนดให้เป็นขั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

#### ๔. แบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้คุณยรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้เชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ทราบ ทุกระยะ ตามแบบแผนท้ายคู่มือนี้

#### ๕. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

##### ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

##### คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการทำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ขัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของ

ผู้รับบริการจากหน่วยงาน อายุน้อย ๕ ข้องทาง มีการรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อายุน้อยปีละ ๔ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

#### ข้อมูลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อายุน้อย ๕ ข้องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อายุน้อยปีละ ๔ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๒

#### เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

### ๓๓. แนวทัศนคติและบูรณาการเพื่อข้อมูลการวัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดให้มีการจัดทำสติ๊กและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง โดยจัดทำเป็นสติ๊กทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผล การดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ทุกระยะ ๓ เดือน ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ตามรายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

✓

## การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๑

จัดทำหน้าที่และแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน



### ขั้นตอนที่ ๒

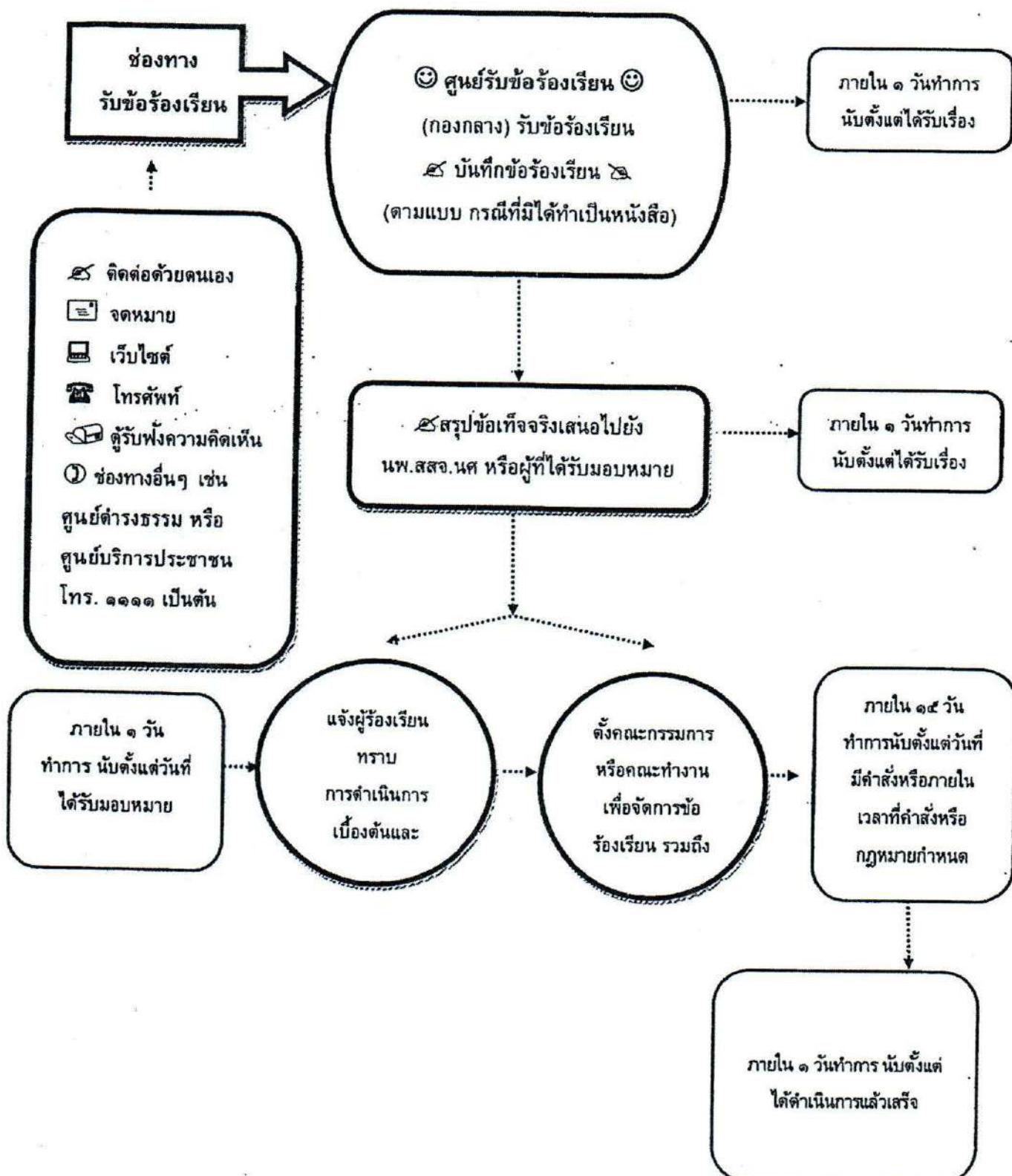
จัดทำประกาศแนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและประชุมลับพื้นที่ให้ทราบโดยหัวหน้ากัน



จัดทำมติแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช



## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

