



MOPH

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา
ประจำปี ๒๕๖๕



งานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา
อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
<http://muangyala.ddns.net>

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
ประเภทข้อร้องเรียน	
๓. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	๒
๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
๕. การจัดระดับข้อร้องเรียน	๓
๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๓
๗. การติดตาม วิเคราะห์/ประเมินผล	๓
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก สำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	๔ - ๖
ภาคผนวก ข สำเนาหนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	๗ - ๘
ภาคผนวก ค แบบบันทึก / แบบรายงาน ที่เกี่ยวข้อง	๙ - ๑๒

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยนี้จัดทำขึ้นในระยะเริ่มแรกของการดำเนินการเพื่อพัฒนาองค์กรให้รองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จนถึงปัจจุบันปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนชี้แจงหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนและรายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วยสาระสำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ขอบเขตของกระบวนการ คำจำกัดความ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติ ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยต่อไป

งานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา
ตุลาคม ๒๕๖๔

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา

๑.๒ เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ซึ่งการร้องเรียนจะต้องระบุชื่อตัวบุคคล/กิจกรรม/งาน ที่ผ่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและต้องแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้ หากไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ไม่เข้าข่ายเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท

คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา รับทราบถึงข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ในการประชุม
๓. หนังสือหรือจดหมาย ส่ง งานนิติการ เลขที่ ๑๙/๑๕ ถ.วงเวียน ๒ ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา
๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๓๒๘ ๓๕๐๒
๕. โทรสาร ๐ ๗๓๒๐ ๓๖๖๕
๖. กล้องรับความคิดเห็น ติดตั้งภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา
๗. ข้อความผ่านสื่อต่าง เช่น กลุ่ม LINE
และเว็บเพจ <http://muangyala.ddns.net>

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งไว้ ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียน
 - ๑.๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๑.๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ข้อเสนอแนะ
๓. ข้อคิดเห็น
๔. คำชมเชย

โดยมีเนื้อหาที่กล่าวเรื่องของความบกพร่องของการบริการหรือพฤติกรรมของบุคลากร และเรื่องของความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลาโดยตรง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา เช่น บุคลากรในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา บุคลากรในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา เป็นต้น

๓. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ที่ ๓๖ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒

(๑) นายคันธฤทธิ พลอยอุบล	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธานกรรมการ
(๒) นายวราวุธ เจริญสิน	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
(๓) น.ส.อาฟีพะที เจ๊ะมามะ	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
(๔) นางสาวนุริยะ สามะอุ	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการและเลขานุการ

๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
๑	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	๒ วันทำการ
๒	- รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียน	กรรมการและเลขานุการ	
๓	- แจ้ง/ส่งเรื่องให้กับประธานกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน ๑ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน -แจ้งตอบรับการได้รับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ	
๔	- สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	ประธานคณะกรรมการ และเลขานุการ	๓ วันทำการ
๕	- แจ้งและประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	-คณะกรรมการจัดการ เรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๗ วัน ทำการ
๖	- รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขต่อ สาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา	ประธานคณะกรรมการ	๑๕ วัน ทำการ
๗	- แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	สาธารณสุขอำเภอเมือง ยะลา	
๘	- รายงานผลการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารทราบปีละ ๒ ครั้ง	ประธานคณะกรรมการ และเลขานุการ	ทุก ๖ เดือน ครั้งที่ ๑ ภายใน เดือนมีนาคม ของ ปี ครั้งที่ ๒ ภายใน เดือนกันยายน ของปี

หมายเหตุ : การดำเนินการให้เป็นเรื่อง ลับ ทุกขั้นตอน

๕. การจัดระดับข้อร้องเรียน โดยจำแนกตามความสำคัญของข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา จำแนกเป็น ๔ ระดับดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อ มา เพื่อ ให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น/ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ของหน่วยงาน	การเสนอแนะเกี่ยวกับการจัด/ให้บริการของหน่วยงาน การสอบถาม/ขอข้อมูลด้านสาธารณสุข	ไม่เกิน ๓ วันทำการ
๒	ข้อร้องเรียนระดับเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเล็กน้อย และสามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน	การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของ จนท. ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๒๐ วันทำการ
๓	ข้อร้องเรียนระดับใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน ต้องอาศัยหน่วยงานอื่นร่วมด้วย	การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของบุคลากรในหน่วยงาน การร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนืออำนาจ	การประท้วงเรียกร้องในสิทธิหรือสวัสดิการต่างๆ	๑ วัน (โดยชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบข้อมูลที่เป็นจริง)

๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- ร้อยละของข้อร้องเรียนเดิมไม่กลับมาร้องซ้ำอีกภายในหนึ่งปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐

๗. การติดตาม วิเคราะห์/ประเมินผล

- รวบรวมและสรุปผลการติดตาม วิเคราะห์/ประเมินผลในเดือน ธันวาคม มีนาคม มิถุนายน กันยายน ของทุกปี
- รายงานผลการติดตาม วิเคราะห์/ประเมิน ต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะ ๒ ครั้งต่อปีรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน (ภายในเดือน เมษายน และ กันยายน ของทุกปี)
- ประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนด ในเดือน ตุลาคม ของทุกปี

ภาคผนวก ก

สำเนาคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ที่ ๓๖ / ๒๕๖๒
เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน
ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒

ภาคผนวก ค

แบบบันทึก / แบบรายงาน ที่เกี่ยวข้อง

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน