



# MOPH ITA

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

และ

การร้องเรียนการปฏิบัติงานการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปี ๒๕๖๖



งานนิติการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา

อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

<http://muangyala.ddns.net>

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) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จนถึงปัจจุบันปีงบประมาณ ๒๕๖๖ 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 ๒๕๖๕

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา

๑.๒ เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ๒. คำจำกัดความ

**การจัดการ** หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - ๑.๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ข้อเสนอแนะ
๓. ข้อคิดเห็น
๔. คำชมเชย

โดยมีเนื้อหาที่กล่าวเรื่องของความบกพร่องของการบริการหรือพฤติกรรมของบุคลากร และเรื่องของความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลาโดยตรง

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา เช่น บุคลากรในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา บุคลากรในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา เป็นต้น

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (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 เดือน มีนาคม ของปี ครั้งที่ ๒ ภายใน เดือน กันยายน ของปี

หมายเหตุ : การดำเนินการให้เป็นเรื่อง ลับ ทุกขั้นตอน

๔. 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)

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- ร้อยละของข้อร้องเรียนเดิมไม่กลับมาร้องซ้ำอีกภายในหนึ่งปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐

๗. การติดตาม วิเคราะห์/ประเมินผล

- รวบรวมและสรุปผลการติดตาม วิเคราะห์/ประเมินผลรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ของทุกปี
- รายงานผลการติดตาม วิเคราะห์/ประเมินผล ต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะ ๒ ครั้งต่อปีภายในเดือน มีนาคม และ กันยายน ของทุกปี
- ประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนด ในเดือน ตุลาคม ของทุกปี



จากคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)  
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
การร้องเรียนการปฏิบัติงานการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปี ๒๕๖๖

.....

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้สำนักงาน  
สาธารณสุขอำเภอเมืองยะลาทราบถึงข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ  
หรือข้อคิดเห็นจากช่องทาง 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. กล่องรับความคิดเห็น ติดตั้งภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
เมืองยะลา

๗. ข้อความผ่านสื่อต่าง เช่น กลุ่ม LINE และเว็บเพจ

<http://muangyala.ddns.net>

.....