



MOPH Open Data Integrity And Transparency Assessment :  
MOIT

MOIT 2

หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

ข้อ 2.12

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (ศปท.สสจ.เพชรบูรณ์) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ที่ พช ๐๐๓๓.๐๐๑.๖/๑๗

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานผลการกำกับติดตามเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้กำหนดกรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และให้มีการกำกับติดตามการดำเนินงานและสรุปปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ดัชนีชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ตามแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงานเพื่อเป็นหลักฐาน และรายงานผลการติดตามการดำเนินงานและสรุปปัญหาและอุปสรรคเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ พิจารณาแล้วเพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity & transparency Assessment : MOIT ๒) ข้อ ๒.๑๒ จึงขอรายงานผลการติดตามการดำเนินงานและสรุปปัญหาและอุปสรรคและขออนุญาตนำรายงานผลการกำกับติดตามเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน ตามแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Ling แสดงหลักฐานในระบบ MITAS ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

( นายนาวี นุชชม )

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

( นายนราพงศ์ ชีระวิภาส )

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



# คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

(นายทมล กัญญาประสิทธิ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็นกระบวนการจัดการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นแบบแผนแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอันจะก่อให้เกิดการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนโดยยึดหลักความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๔ มีนาคม ๒๕๖๕

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
๒.๑ ขอบเขต	๒
๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๓
๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
๓.๑ กระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๓.๓ การตอบข้อร้องเรียนการรายงาน	๑๑
ภาคผนวก ก.	
แบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	๑๔

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมา

จากสิทธิของประชาชนการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การขอความเป็นธรรมกรณีการกระทำผิด หรือละเว้นการกระทำของบุคลากรภาครัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อย่างเป็นธรรม ให้ลุล่วงยุติ อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เว้นแต่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีกฎหมายเฉพาะ กอปรกับนโยบายการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้วยหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

จากผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑ เรื่อง และ จำนวน ๒๑ เรื่องตามลำดับ โดยดำเนินการ จนได้ข้อยุติทั้งหมด จากผลการดำเนินงานถือได้ว่าการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามยังพบปัญหา อุปสรรคด้านการควบคุมกำกับระยะเวลาการดำเนินการ การจัดทำหลักฐานที่เกี่ยวข้องของ เครือข่ายการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็น แบบแผนไปในทิศทางเดียวกัน เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ บรรลุเป้าหมายตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ กำหนดกรอบแนวทางการ ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๓) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงานจัดการข้อ ร้องเรียน

๔) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน ตามช่องทางที่กำหนดในการพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม

๕) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการ ปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

#### ๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ยังหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ หรือกลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๗๒ ถนนนิกรบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๐๐๐
- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๔) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๕) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๗๑ ๑๐๑๐, ๐ ๕๖๗๒ ๒๖๔๔, ๐ ๕๖๗๒ ๑๕๔๖ ต่อ ๑๒๘
- ๖) โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๗๑ ๑๒๘๙

#### ๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๗) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๐) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
- ๑๒) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข : พกส.)

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่าด้วยกระทำผิดวินัย

๒.๓ คำจำกัดความ

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

คำศัพท์	คำนิยาม
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชน บุคคลทั่วไป บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จาก การไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ ๓) ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่องที่มีผู้เสนอ ร้องเรียนมา
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ /เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการ จัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
คณะกรรมการ	หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการ ต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน



## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

### ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน
ผู้บริหาร	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
การตอบสนอง	การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน
การดำเนินการ	การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผล	๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน ๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน ๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

### ๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๓ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. อื่นๆ

ตารางที่ ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม และตัวอย่าง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน	เรื่องที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงการสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้น ตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉ้อราษฎร์บังหลวงของเจ้าหน้าที่
๒. ร้องเรียนการ ให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการด้านการรักษา การบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป การทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
๓. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ นอกเหนือทั้ง ๒ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐาน เช่นไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ฯลฯ

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

### ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๒) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์โดยตรง

๓) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.),สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.),สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน  
หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อนตาม  
เหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

**๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ**

๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความ  
เห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ  
ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการ  
ตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๕. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

**ตารางที่ ๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์**

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	โรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ
เจ้าหน้าที่สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน ให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็น เร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอ ผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น ทั้งข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายต่อ ผู้บริหารทุก ๖ เดือน</p> <p>๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้ว่า ราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป</p>	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็น ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน พื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมี ปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอ ความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อ กฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง</p> <p>๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับ สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด เพชรบูรณ์</p>

**๒.๘ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจนถึงข้อยุติ และมีการส่งการ**

**เกณฑ์ : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐**

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ

๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

**การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่**

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓) เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

**สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ**

$$\text{ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

**ตารางที่ ๔ เทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์ของตัวชี้วัดความสำเร็จ**

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

### กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตาม กระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้อง บันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการ ทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละ เรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่ เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของ การร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนใน บางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการ ดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการ ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อ ร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

**กรณีที่ ๑** การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ /สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างอิงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาโดยสรุป
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

**กรณีที่ ๒** การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดย

- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วย ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตาม ข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

### การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

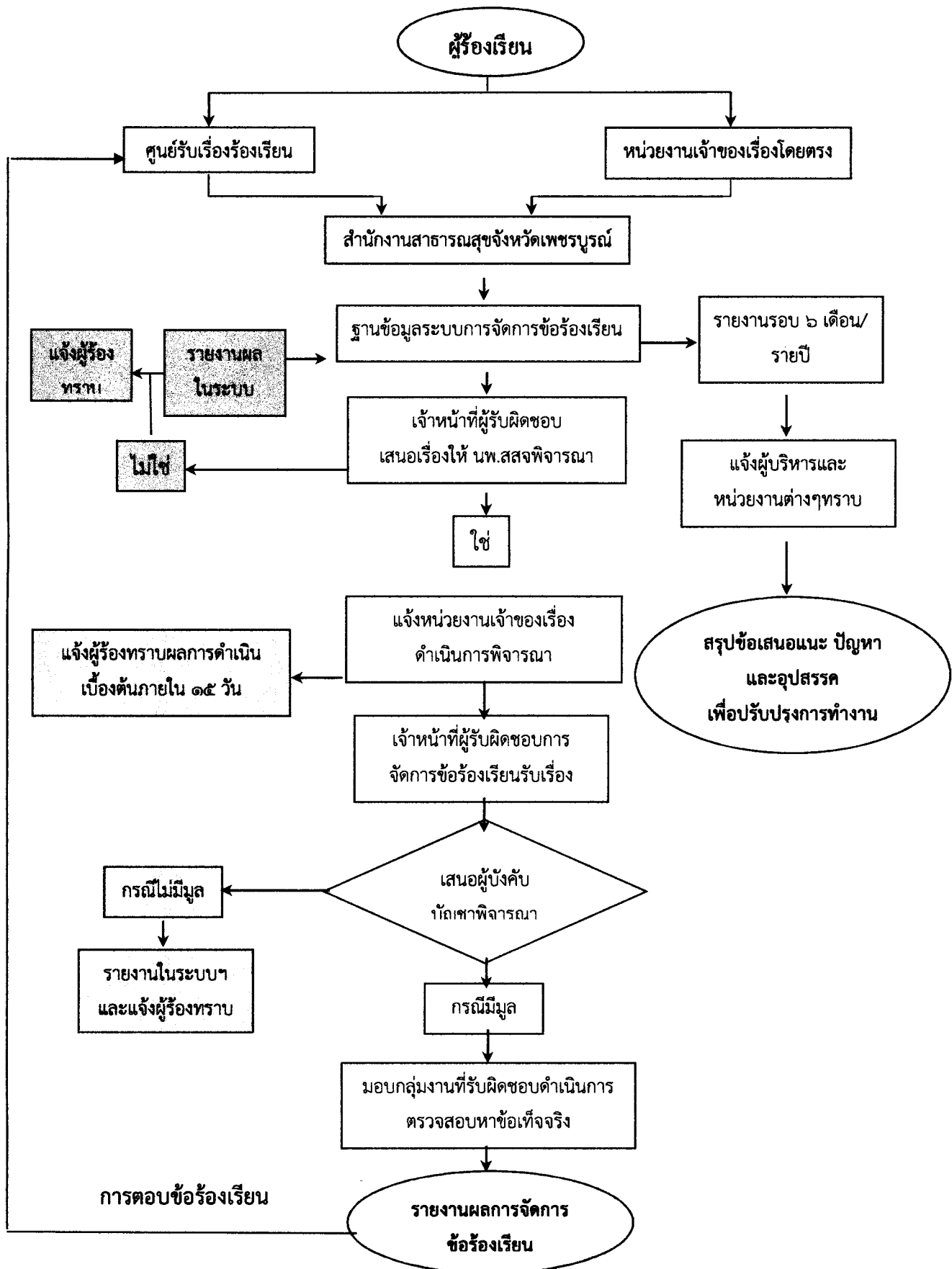
๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

### ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับ

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน





## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

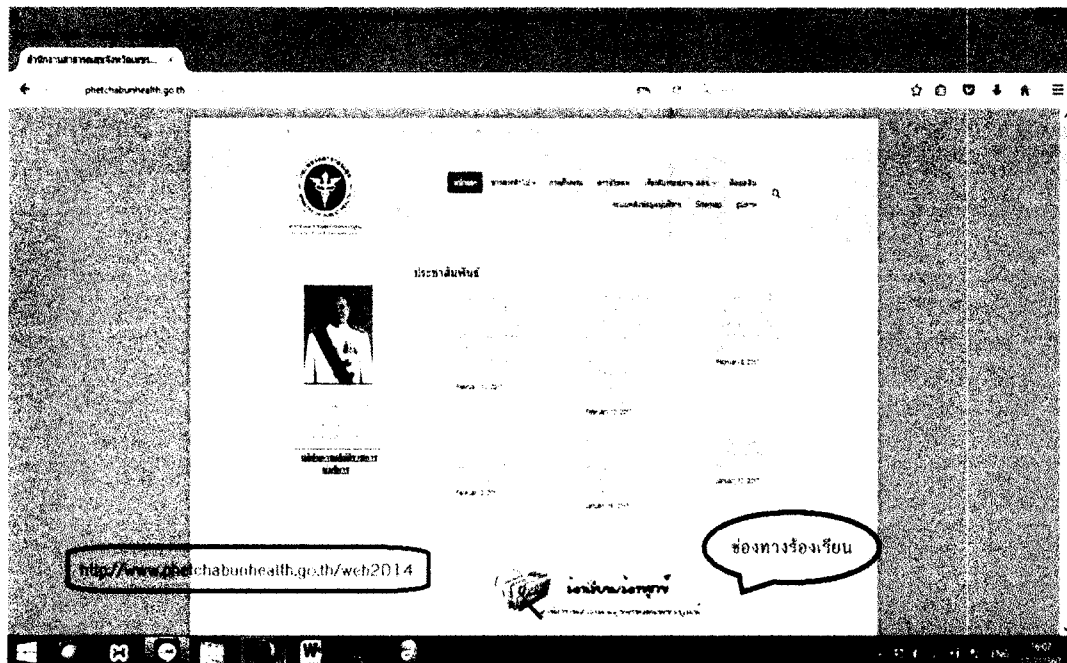
เรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

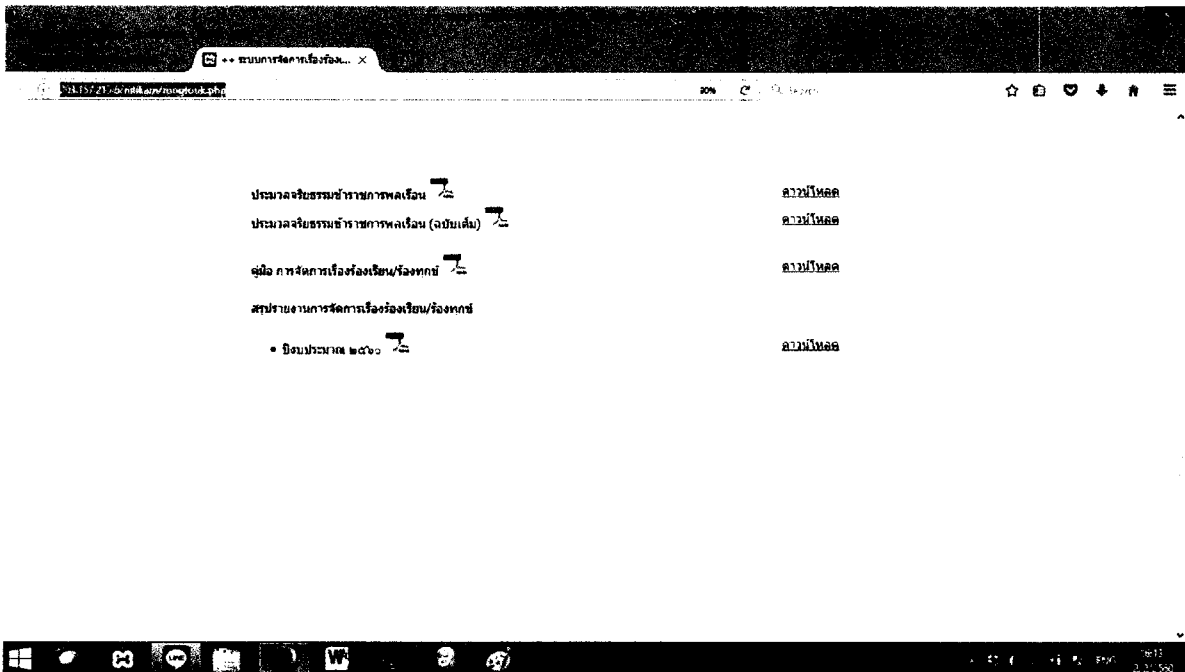
<http://www.phetchabunhealth.go.th/web2014/>



# คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



## สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์



## สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่หน่วยงานในสังกัด

แบบรับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. วันที่ร้องเรียน.....เดือน.....พ.ศ.....

๒. ชื่อผู้ร้องเรียน.....หมายเลขบัตรประชาชน.....

๓. ผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียน.....

๔. ช่องทางการร้องเรียน  เว็บไซต์  หนังสือพิมพ์  จดหมาย

โทรศัพท์  หนังสือจากหน่วยงานนอก

ข้อร้องเรียน/ปัญหา

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

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

เสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

- เพื่อโปรดพิจารณา

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

ลงชื่อ.....  
(.....)

ประธานคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



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

ลงชื่อ.....  
(.....)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	
ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ วัน/เดือน/ปี..... ๑๕..... พฤศจิกายน.... ๒๕๖๕..... หัวข้อ - MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - MOIT ๒.๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
หมายเหตุ	
.....	
ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล  (นายนาวี นุชชม )	ผู้อนุมัติรับรอง ธรรณิศวรร บัญแข็ง (นายธรรณิศวรร บัญแข็ง )
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๕.....เดือน. พฤศจิกายน....พ.ศ.๒๕๖๕. วันที่ ๑๕.....เดือน..พฤศจิกายน..พ.ศ....๒๕๖๕	
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (..นายพงศ์วิษ เจริญธรรม.) ตำแหน่ง..นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ. วันที่ ๑๕.....เดือน...พฤศจิกายน.....พ.ศ. ..๒๕๖๕.....	