

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เป็นหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลภาวะสุขภาพในพื้นที่ระดับอำเภอ การดำเนินงานและประสานงานเกี่ยวกับสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอเมืองปัตตานี กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในเครือข่าย รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง

รายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ฉบับนี้ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินเรื่องร้องเรียนประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

## ๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

## ๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด การจัดซื้อจัดจ้าง

๒. งานอนามัยสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ)

๔. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ : ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ รพ.สต.	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.สต.	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร คป.สอ.เมืองปัตตานี
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร คป.สอ.เมืองปัตตานี - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.

#### ๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑) กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓) ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานและเครือข่ายหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑) ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางโทรศัพท์ โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สสอ. เมืองปัตตานี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ไปรษณีย์ : หนังสือ/จดหมาย/บัตรสนเท่ห์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ)	
ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต : เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ	ทุกวัน เช้า - บ่าย	ภายใน ๑ วัน	
แอปพลิเคชัน เช่น Line	ทุกวัน เช้า - บ่าย	ภายใน ๑ วัน	
ทางสื่อสารมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

(๑) การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

(๒) การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๒.๒ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขอสิทธิ

ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข

ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข