

# คู่มือ

การปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
จังหวัดปัตตานี



## คำนิยาม

การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อหน่วยงานต่างๆ

ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล อีกทั้งในด้านความพึงพอใจต่อประชาชนโดยรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการอ้างไว้ซึ่งธรรมาภิบาล ในระบบ นำสู่ความเชื่อมั่นต่อระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีอย่างดียิ่ง จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์นี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และเขตบริการสุขภาพ ตลอดจนผู้สนใจต่อไป



(นางอุษา เบ็ญจลักษณ์)

สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

## คำนำ

คู่มือการจัดการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี  
ธันวาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
หลักการเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
<b>บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน</b>	
บทบาทหน้าที่	๓
สถานที่ตั้ง	๓
คำจำกัดความ	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
<b>บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
ขอบเขต	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๙
เกณฑ์การให้คะแนน	๑๑
ระยะเวลาให้บริการ	๑๑
แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๒
<b>บทที่ ๔</b>	
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
<b>บรรณานุกรม</b>	๑๕
<b>ภาคผนวก</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๗
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย	๑๘
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี	๒๐
คำสั่งเรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน	๒๑