



คู่มือปฏิบัติงาน

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี

อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2569

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. 2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการ ดำเนินการเรื่องราว/ร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปใน แนวทางเดียวกันเว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎอื่น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ประชาชนในเขตพื้นที่จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการ และบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี

ตุลาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. สถานที่ตั้ง	๒
๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๖. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน	๓
๗. Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๔
๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
๙. ระยะเวลาการดำเนินการ	๕
๑๐. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๖
๑๑. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๗
๑๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มที่ ๑ แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (ด้วยตนเอง)
- แบบฟอร์มที่ ๒ แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (โทรศัพท์/สื่อออนไลน์)
- แบบฟอร์มที่ ๓ แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วน ราชการด้วยกับ เกี่ยวกับการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม กฎหมาย และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตาม สมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคล นั้น ให้แจ้งให้บุคคล นั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการ ด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ข้อ 18 ได้ กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานขอเจ้าหน้าที่ หรือส่วน ราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ ต่อส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ 25 ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่ คณะกรรมการ กำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นาทวี จึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้มีเจ้าหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือ ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี ทราบกระบวนการ
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

“หน่วยงานของรัฐ” ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอนาทวี

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวีผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ประเภท 2 ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป ,การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น “คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้
ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

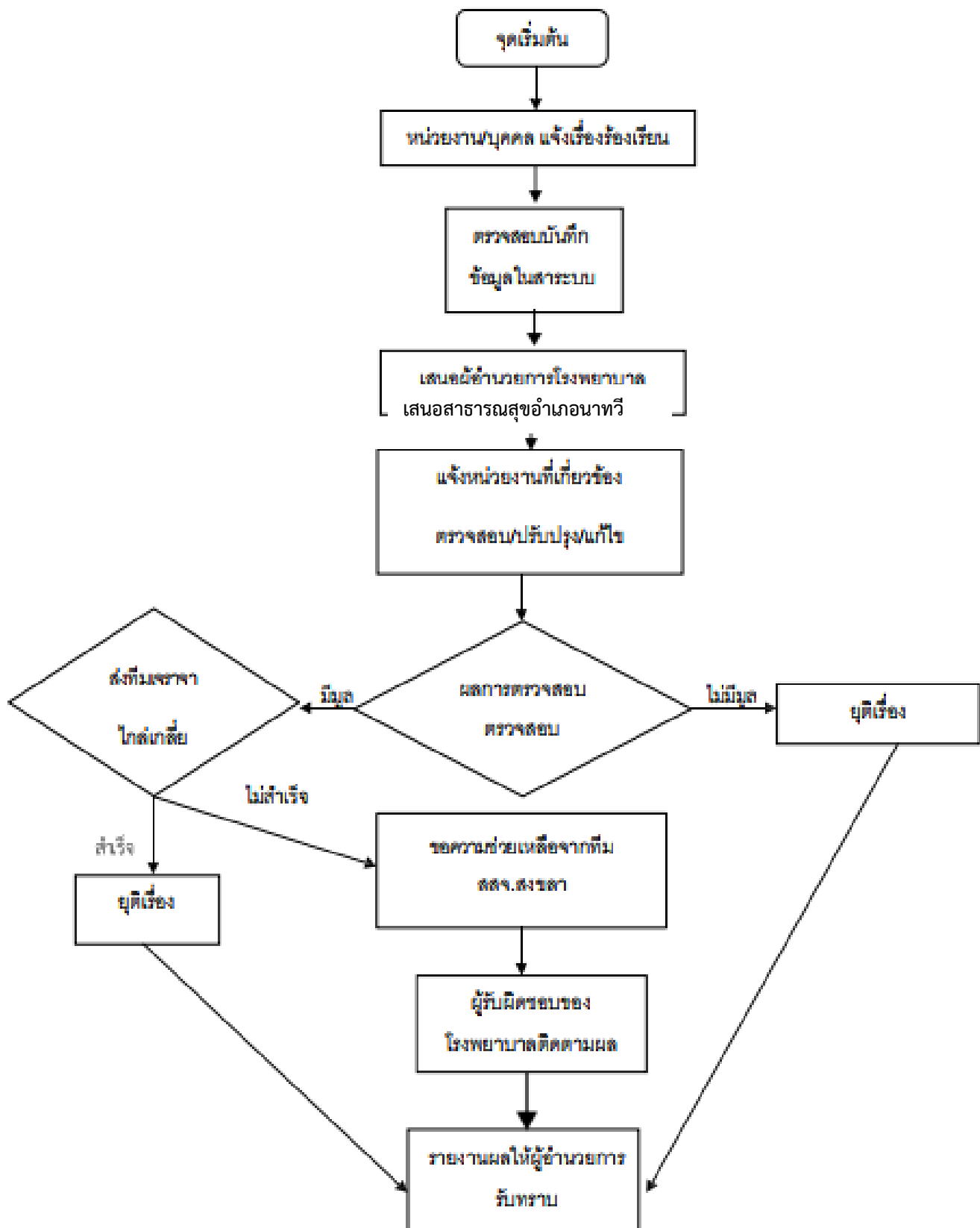
สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี เลขที่ 7 หมู่ 1 ถนนแปลงประดิษฐ์ ตำบลนาทวี อำเภอ
นาทวี จังหวัดสงขลา

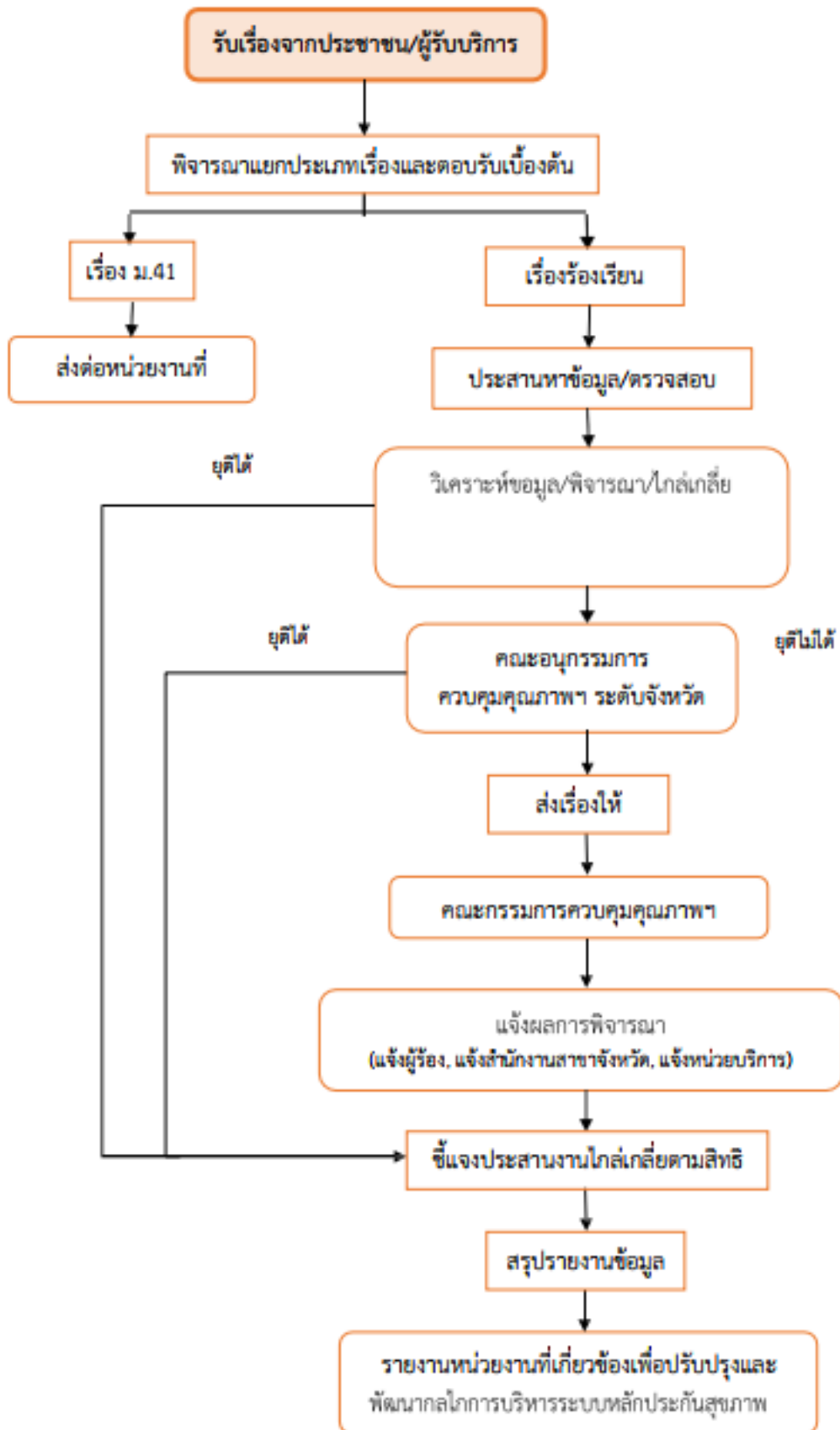
ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.00 น.

ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน



Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี

- 1.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
- 2.ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป
- 3.วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาสั่งการ
- 4.ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 5.ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลาการดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคลแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	20 นาที	นายเอกชัย อาญาพิทักษ์
ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูล ในระบบ	พิจารณาแยกประเภทเรื่องว่าเป็น ม.41 หรือ เรื่องร้องเรียน	20 นาที นับแต่รับเรื่อง	นายเอกชัย อาญาพิทักษ์
แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none">- ประสานหาข้อมูลตรวจสอบ ข้อเท็จจริง - ไกล่เกลี่ย- สรุปประเด็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอให้สาธารณสุขอำเภอฯ ทราบและพิจารณาสั่งการ- กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.41 ดำเนินการ ประสานงานและส่งหลักฐานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา	ภายใน 5 วันทำการ	นายเอกชัย อาญาพิทักษ์

ผลการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้ สาธารสุข อำเภอนาทวีเพื่อทราบ - หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง - หากกรณีมีมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเพื่อ ปรับปรุง/แก้ไข - กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม. 41 ดำเนินการ ประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาเพื่อติดตามเรื่อง 	ภายใน 15 วัน ทำการ	นายเอกชัย อาญาพิทักษ์
สรุป/วิเคราะห์	เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้ว ทาหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้ สาธารสุขอำเภอและดำเนินการ แจ้งผู้ร้อง	ภายใน 15 วัน ทำการ	นายเอกชัย อาญาพิทักษ์

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

- แยกระดับความรุนแรง โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่มาติดต่อเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย ใน การให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การ ให้บริการ และสถานที่ รพ.	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	หน่วยงาน

2	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมาการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมไกล่เกลี่ยและ อำนาจคณะกรรมการ บริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสีย ต่อชื่อเสียงของ รพ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรง ของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระหู่ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 30 วันทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร
4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียน ต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด	การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41)	ไม่เกิน 60 วันทำการ	ทีมไกล่เกลี่ย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการไกล่เกลี่ยจังหวัด

-กรณีมีผู้ร้องที่ระบุชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ที่อยู่ ที่ชัดเจน จะดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง

- กรณีผู้ร้องไม่ได้ระบุตัวตน จะดำเนินการรายงานผลทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี

- มีการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปให้สาธารณสุขอำเภอนาทวีรับทราบทุก 6 เดือน พร้อมทั้งทำบันทึกขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี

วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตาม ระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้ รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียน บางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือ เพียงใด - รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจน ว่าต้องการ ร้องเรียน เรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ โดยสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 074-373444

3. กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

4. กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ คำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

5. กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หาก ผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ ร้องทราบต่อไป

(5) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ บันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(6) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ 074-373444

2. มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี

3. ตู้แสดงความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี และหน่วยบริการปฐมภูมิ ทั้ง 13 แห่ง

4. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ไปรษณียบัตร

5. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาทวี อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

<https://www.sasuknathavee.go.th/dho/>

6. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook , line เป็นต้น

7. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ

ภาคผนวก

(แบบคำร้องที่ 1)

แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (ด้วยตนเอง)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพา

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเทพาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและทางอาญา หากจะพินิจ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

1) จำนวน..... ชุด

2) จำนวน..... ชุด

3) จำนวน..... ชุด

4) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องที่ 2)

แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (โทรศัพท์/สื่อออนไลน์)

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพา

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเทพาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหาในเรื่อง

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

(ลงชื่อ)จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....