

คู่มือปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน

# คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน

### ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้าตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

### ๒. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อปี ๒๕๕๙ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน รวมทั้งข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

### ๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ที่กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน โรงพยาบาลลำพูน โรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติ เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

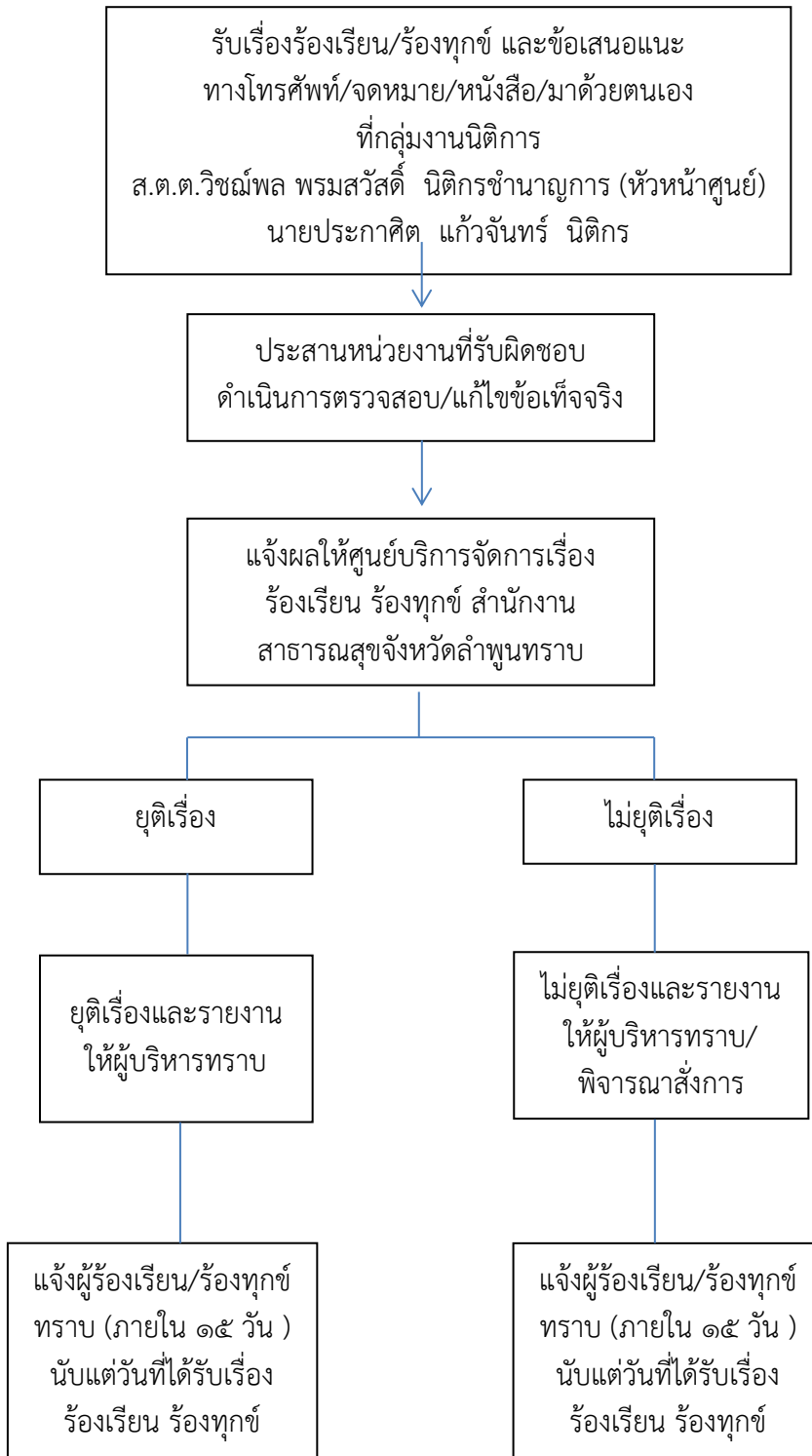
## ๕. วัตถุประสงค์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูนตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานและหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน โดยจัดตั้งศูนย์บริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจังหวัดลำพูน

## ๖. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์  
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน



หมายเหตุ : ช่องทางการร้องเรียนมี ๔ ช่องทาง

๑. ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๐๙ ๓๗๒๕ - ๒๖ ต่อ ๓๐๑
๓. ส่งหนังสือร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลำพูน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐
๔. ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน <http://www.lamphunhealth.go.th>

ผู้รับผิดชอบ	๑. ส.ต.ต. วิชฌ์พล พรหมสวัสดิ์	ตำแหน่ง	นิติกรชำนาญการ (หัวหน้าศูนย์)
	๒. นางอินทริยา อินทพันธุ์	ตำแหน่ง	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
	๓. นางจารุณี พจนสุจริต	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
	๔. นางอรุณี ศรีมุก	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
	๕. นายประกาศิต แก้วจันทร์	ตำแหน่ง	นิติกร

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูนได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าว อยู่ที่กลุ่มงานนิติกร มีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	การตรวจสอบตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง	ทุกวันที่มีเรื่องเข้า	รับเรื่องภายใน ๑ วันทำการ	-
โทรศัพท์	ทุกวันที่มีเรื่องเข้า	รับเรื่องภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ	ทุกวันที่มีเรื่องเข้า	รับเรื่องภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์	ทุกวันที่มีเรื่องเข้า	รับเรื่องภายใน ๑ วันทำการ	-

## ๙. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, เป็นหนังสือ หรือเว็บไซต์ แล้ว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานผู้บริหารพิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน หรือพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยบริการตรวจสอบ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ