



# คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับและจัดการเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

แก้ไขครั้งที่ ๒  
๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖



กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

## ประวัติการแก้ไขปรับปรุงคู่มือ

แก้ไขครั้งที่	แก้ไขเมื่อ	รายละเอียดโดยสรุป
๐	๗ มกราคม ๒๕๖๕	-จัดทำคู่มือครั้งแรก
๑	๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-ปรับปรุงคู่มือและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ครั้งที่ ๑

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการ ในสังกัดเกี่ยวกับการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการ และบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลัก นิติธรรม ความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรง และทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>ส่วนที่ ๑ บทนำ</b>	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ คำจำกัดความ	๒
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
<b>ส่วนที่ ๒ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน</b>	
๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
๒.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๓
๒.๓ สถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๓
๒.๔ บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๓
๒.๕ แผนผังการปฏิบัติงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๒.๖ ระบบติดตามและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ	๑๑
๒.๗ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๑
<b>ภาคผนวก ก</b>	
○ คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๒๑๐/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
○ ประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เรื่อง ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๗
<b>ภาคผนวก ข</b>	
○ แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๐
○ แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๑

### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการมีบทบาทเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มีแนวทาง และมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก บรรเทาเยียวความเดือดร้อนของประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้ทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านความโปร่งใส ซึ่งกระทรวงฯ กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม (๔) เครือข่าย โดยให้หน่วยงานนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการบูรณาการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๒ เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๓ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานรวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๑.๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑.๓ คำจำกัดความ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติ และแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปพิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวกับกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการหรือเจ้าหน้าที่

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของสาธารณสุข

**หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง กลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

### ๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่สาธารณสุขรับผิดชอบ

## การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สรุปได้ดังนี้

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม
- กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- จัดทำแผนผังขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน หรือคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานการรับและจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากนั้นแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ
- จัดทำระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- จัดทำระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

### ๒.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามกฎหมายเฉพาะ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๒๑๐/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดตามภาคผนวก ก)

### ๒.๓ สถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ตั้งอยู่ ณ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เลขที่ ๑๖๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔ โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๑๓๒๗

### ๒.๔ บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

#### ๒.๔.๑ เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. เปิดดูรับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดเว็บไซต์ และ E-mail ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทุกวัน
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
๓. ส่งเรื่องให้กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน
๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๕. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## ๒.๔.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาที่กลุ่มงาน
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ฯ
๓. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน
๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ

พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๕. รวบรวมส่งรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกเดือน

## ๒.๔.๓ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาท ดังนี้

๑. แนะนำ และดำเนินเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน
๒. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ควบคุม กำกับ ติดตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ประเมินปัญหาอุปสรรค จากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. การอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๖. รายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

## ๒.๔.๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

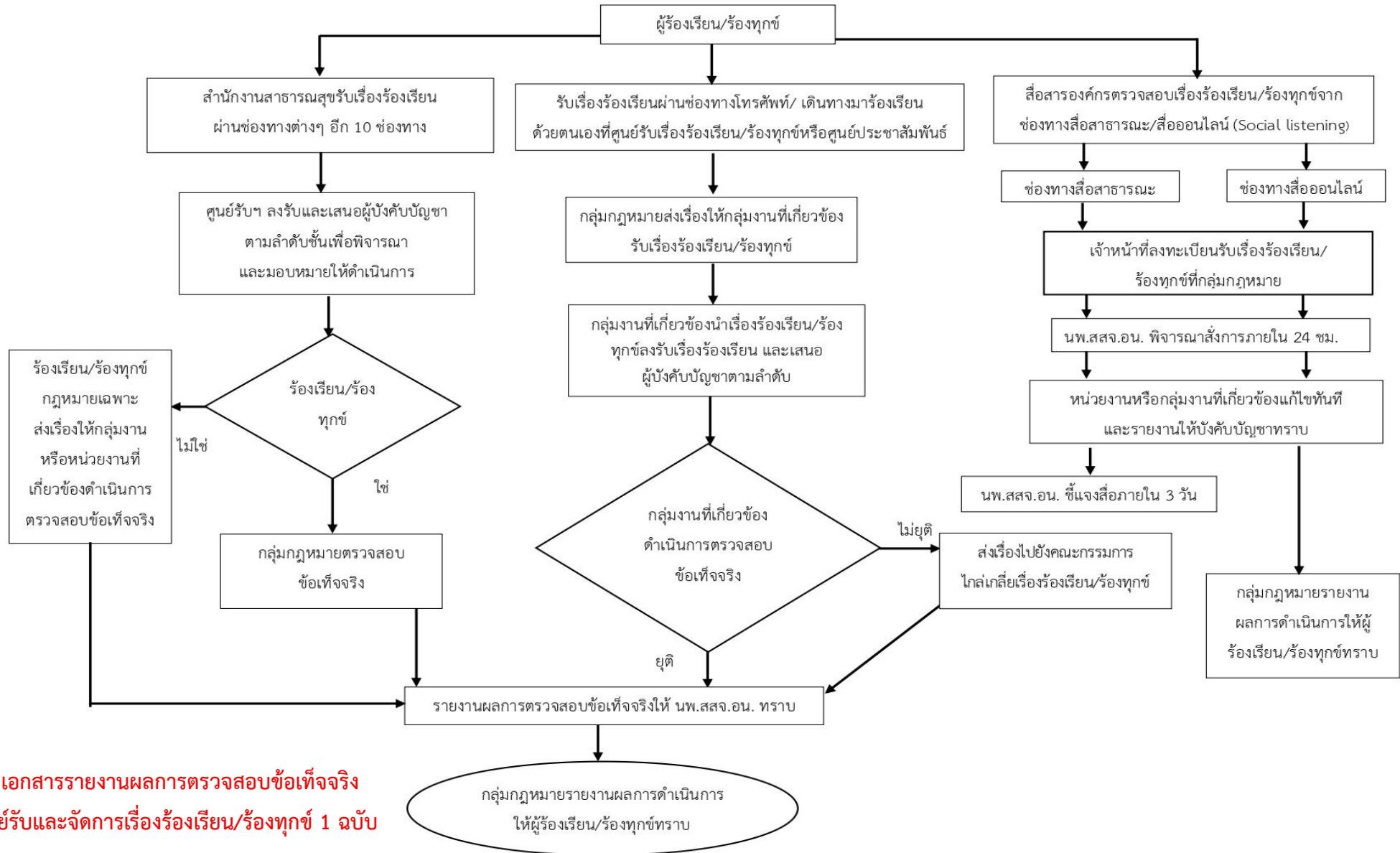
๑. มีหน้าที่ช่วยเหลือในเจรจาทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้น
๒. ประสานงานเป็นตัวกลางระหว่าง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงาน
๓. รายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้บังคับบัญชาต่อไป

## ๒.๔.๕ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเร่งรัด ติดตาม การสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ มีบทบาท ดังนี้

๑. จัดส่งเรื่องการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ ให้แก่กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ จากกลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด



๒.๕ แผนผังการปฏิบัติงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



\* สำเนาเอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 1 ฉบับ

## ๒.๕.๑ ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. ระบบข้อร้องเรียนจากกระทรวงสาธารณสุข ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.๑ เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข

<http://ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php?page=principles>

๑.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โทร ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๗

๑.๓ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข E-mail : [Complain@health.moph.go.th](mailto:Complain@health.moph.go.th)

ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี กระทรวงสาธารณสุขจะดำเนินการประสานงานมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีโดยตรง เพื่อรับดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเร็วที่สุด

๒. ระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๒.๑ ตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๑๖๐ หมู่ ๓ ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.๓ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

<http://๒๐๓.๑๕๗.๒๑๒.๓/uthaihealth/>

๒.๔ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๐๙๘ ๒๔๖ ๙๑๓๓

๒.๕ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โทร ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔

๒.๖ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี Email : [legal.utt.moph@gmail.com](mailto:legal.utt.moph@gmail.com)

๒.๗ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๓. ช่องทางจากหน่วยงานอื่น ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย

๓.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี โทร. ๐ ๕๖๕๗ ๑๓๙๓ หรือสายด่วน ๑๕๖๗

๓.๒ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

#### ๔. ช่องทางสื่อออนไลน์ Social listening

๔.๑ ช่องทาง Facebook UHC: Uthai Thani Healthy Channel

๔.๒ ช่องทาง Facebook งานประชาสัมพันธ์ สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๔.๓ ช่องทาง Facebook กลุ่มสาธารณะ

๔.๔ ช่องทาง Line PR

๔.๕ ช่องทาง Google Review

๔.๖ ช่องทาง You Tube ช่องสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

## ๒.๕.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ผู้รับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
เดินทางมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
สำนักนายกรัฐมนตรีนโยบาย (สายด่วนรัฐบาล)	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสาธารณะ/สื่อออนไลน์ Social listening - ช่องทาง Facebook UHC : Uthai Thani Healthy Channel - ช่องทาง Facebook งานประชาสัมพันธ์ สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี - ช่องทาง Facebook กลุ่มสาธารณสุข - ช่องทาง Line PR - ช่องทาง Google Review - ช่องทาง You Tube สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ

## ๒.๕.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น

๑. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

๒. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเป็น เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถให้ข้อมูล โกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บ เป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำการเสนอแนะ” ไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูล

**๒.๕.๔ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน** เช่น ร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะ ทั้งทางโทรทัศน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ให้หัวหน้ากลุ่มกฎหมายเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อนายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขพื้นที่และรายงาน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการชี้แจงสื่อ และหัวหน้ากลุ่ม กฎหมายแจ้งผู้ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ภายใน ๓ วัน

**๒.๕.๕ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง และเป็นกฎหมายเฉพาะ**

ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามคำสั่งฯ ในกลุ่มงานต่างๆ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง นำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาลงรับที่ศูนย์ฯ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่สามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใต้การตรวจสอบข้อเท็จจริงของ กลุ่มงานได้ ให้ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรองนายแพทย์สาธารณสุข ที่ ควบคุมดูแล แต่ละกลุ่มงานเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

## ๒.๕.๖ การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนพอสังเขป

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องลงรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนหนังสือรับ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๒.๕.๗ การประสานหน่วยงานและเสนอผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๒.๕.๘ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๑. การแบ่งกลุ่มระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

**กลุ่มที่ ๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป** กลุ่มกฎหมายรับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน ตามแต่เงื่อนไขของกฎหมายเฉพาะนั้นๆ ทั้งนี้ ขึ้นกับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง การลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น

**กลุ่มที่ ๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามกฎหมายเฉพาะ** กลุ่มงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน ตามแต่เงื่อนไขของกฎหมายเฉพาะนั้นๆ ทั้งนี้ ขึ้นกับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง การลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น

**กลุ่มที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กฎหมายเฉพาะ** ส่งเรื่องให้โรงพยาบาลและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตรวจสอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด

**กลุ่มที่ ๔ เรื่องร้องเรียนจากสื่อสาธารณะ** ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ให้หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีพิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันทีและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการชี้แจงสื่อ และหัวหน้ากลุ่มกฎหมายแจ้งผู้ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ภายใน ๓ วัน

๒. การนับระยะเวลาให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่หน่วยงานที่ต้องจัดการเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องนั้น

๓. การกำหนดระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน ในการกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดควรดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนด้วยระยะเวลาเท่าใดนั้น (๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน) ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงใน “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน

๔. การจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัย ซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของสาธารณสุข

## ๒.๖ ระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ

๒.๖.๑ ให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินงานกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

๒.๖.๒ ศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒.๖.๓ ศูนย์ฯ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นซ้ำหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับงานบริการ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อให้หน่วยงานหรือส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากร และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๒.๗ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๒.๗.๑ ศูนย์ฯ ทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๒.๗.๒ กำหนดให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดตามความคืบหน้า โดยสามารถติดต่อสอบถามศูนย์ฯ โดยตรงผ่านช่องทางโทรศัพท์ โทร ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔ หรือเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี <http://๒๐๓.๑๕๗.๒๑๒.๓/uthaihealth/> หัวข้อ “ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

## ๒.๘ มาตรฐานงาน

๒.๘.๑ การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วันแล้วแต่กรณี

# ภาคผนวก ก





คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
ที่ ๒๑๐/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๑๕๖/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๑๕๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยมี การจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟัง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการขอรับบริการ และเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นซ้ำ

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๖๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ใน ๑.๒ (๑) ของข้อ ๑ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๑๕๖/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ และคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๑๕๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ

- |                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| ๑.๑ นายวุฒิชัย ใจเกียง               | นิติกรชำนาญการพิเศษ |
| ๑.๒ นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์ | นิติกร              |
| ๑.๓ นางสาวปรางวลัย มั่นสุ่ม          | นิติกร              |

บทบาทหน้าที่

๑. เปิดตู้รับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์,เปิดเว็บไซต์ และ E-mail ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทุกวัน
  ๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
  ๓. ส่งเรื่องให้กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  ๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
  ๕. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  ๖. รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน
  ๗. รายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

๒. เจ้าหน้าที่...

๒. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงาน

๒.๑ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย

นายศรศักดิ์ บุญมั่น

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๒ กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิตและยาเสพติด

นางสาวศรินทรา แสงแก้ว

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๓ กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ

นายพัฒนศักดิ์ ฤทธิ์สุข

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๔ กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ

นางเขมมวราลักษณ์ บุตรน้ำเพชร

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๕ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

นายศรายุทธ ม่วงพันธ์

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๖ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

นางสาวชัตติยา ชัยนการนาวิ

แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๗ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

นางสาวรุ่งลักษณ์ ทาเอื้อ

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๘ กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

นายชาญวิทย์ ปรัชญาวิวัฒน์

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๙ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข

นางสาวอัศนีย์ สมบัวทอง

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๑๐ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข

นางเตือนตา เส็งดี

เจ้าพนักงานสถิติชำนาญงาน

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๑๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

นางเรวดี ฉวีจันทร์

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๑๒ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

นางสาวฉันทนา วัดแข่ง

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒.๑๓ กลุ่มงาน...



๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากสื่อสาธารณะ/ สื่อออนไลน์ ( Social listening )  
- นายภาณุพันธ์ โทมณีพิทักษ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กร  
บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ควบคุมกำกับดูแลและมอบหมายงานในบุคลากรในกลุ่มงานรับผิดชอบ
๓. พิจารณาและส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการ

๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน  
- นายวุฒิชัย ใจเกียง                      นิติกรชำนาญการพิเศษ                      หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย  
บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ว่าที่ร้อยตรี *Dam*  
(दनัย พิทักษ์อรณพ)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



ประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
เรื่อง ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีคำสั่งสำนักงานสาธารณสุข ที่ ๒๑๐ / ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นั้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จึงขอประกาศช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ระบบข้อร้องเรียนจากกระทรวงสาธารณสุข ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.๑ เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <https://ccmservice.moph.go.th/>

๑.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โทร ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๗

๑.๓ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข E-mail : [Complain@health.moph.go.th](mailto:Complain@health.moph.go.th)

ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี กระทรวงสาธารณสุขจะดำเนินการประสานงานมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีโดยตรงเพื่อรับดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเร็วที่สุด

๒. ระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๒.๑ ตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๑๖๐ หมู่ ๓ ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.๓ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

- <https://uthaihealth.moph.go.th/uthaihealth/index.php>

๒.๔ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๐๙๘ ๒๔๖ ๙๑๓๓

๒.๕ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โทร ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔

๒.๖ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี Email : [legal.utt.moph@gmail.com](mailto:legal.utt.moph@gmail.com)

๒.๗ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๓. ช่องทาง...

๓. ช่องทางจากหน่วยงานอื่น ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย

๓.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี โทร. ๐ ๕๖๕๗ ๑๓๙๓ หรือสายด่วน ๑๕๖๗

๓.๒ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

๔. ช่องทางสื่อออนไลน์ Social listening ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๔.๑ ช่องทาง Facebook UHC: Uthai Thani Healthy Channel

๔.๒ ช่องทาง Facebook งานประชาสัมพันธ์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี


๔.๓ ช่องทาง Line PR

๔.๔ ช่องทาง Google Review

๔.๕ ช่องทาง You Tube ช่องสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๔.๖ ช่องทางสื่อออนไลน์สาธารณะ

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ว่าที่ร้อยตรี   
(दनัย พิทักษ์อรรมพ)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

# ภาคผนวก ข

ลับ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
รับเลขที่.....  
วันที่.....  
เวลา.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์  จดหมาย  โทรศัพท์  มาพบด้วยตนเอง  
 อื่น ๆ ระบุ.....

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
บัตรประชาชนเลขที่.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ ร้อง  
ทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด  
๒).....จำนวน.....ชุด  
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔

โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๑๓๒๗

ลับ





