

# คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

## (Complaint Management Standard Operation Procedure)

### สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

\*\*\*\*\*

#### 1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในกรมอนามัย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมอนามัย

#### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมและระดับหน่วยงาน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย การประสานหน่วยงานภายนอกกรมอนามัย รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ (รายเดือน) รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสเพื่อเสนออธิบดี พิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานนำไปปฏิบัติ

#### 3. ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานทุกแห่งในสังกัดกรมอนามัย โดยให้มีการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จากผู้บริหารของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากทุกกลุ่มงานของหน่วยงาน  
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมอนามัย โดยให้มีการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จากอธิบดีกรมอนามัย ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนัก/กอง/ศูนย์ ในสังกัดกรมอนามัย

#### 4. เอกสารอ้างอิง

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

## 5. คำนิยาม

**การจัดการข้อร้องเรียน** = การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับกรมและหน่วยงาน
- 2.การรับข้อร้องเรียน
- 3.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- 4.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- 5.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
6. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
7. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

**ผู้ร้องเรียน** = ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย** = Complaint Center เป็นศูนย์กลางของกรมอนามัยในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยมี สลก. เป็นผู้รับผิดชอบ

**ช่องทางการร้องเรียน** = โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล่องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด สายด่วน และอื่นๆ

**สลก.** = สำนักงานเลขานุการกรม

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** = บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม** = อธิบดีฯ รองอธิบดีฯ หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** = หน่วยงานกรมอนามัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาชวนเชื่อไร้พุงทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กองโภชนาการ

**ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย** = การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมอนามัย เช่น เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ใช้อำนาจไม่สุภาพ ฯลฯ การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เหตุเดือดร้อนรำคาญ ละเมิดในสิทธิตามกฎหมาย(พรบ.สธ.) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารและน้ำก่อให้เกิดความเจ็บป่วย และอื่นๆ

**ระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย** = การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ชมเชยออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข

ระดับ 2 หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

ระดับ 3 หมายถึง ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

ระดับ 4 หมายถึง มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข	- โรงงานปล่อยน้ำเสียลงแหล่งน้ำสาธารณะ - การฉีดยาฆ่าแมลงกำจัดยุงลาย	10 วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2	หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	15 วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
3	ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	30 วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม
4	มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของ รพ.สต	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานอนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย	30 วัน	รัฐมนตรี/อธิบดีกรมอนามัย

## 6. ขั้นตอนการทำงาน

### ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากทุกกลุ่มงานโดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
2. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
3. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
4. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้สำนักงานเลขานุการกรม ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 02-590 4096 โทรสาร 02-5918202)

### ขั้นตอนที่ 2 การรับข้อร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
2. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรณี (แบบฟอร์ม Complaint\_01)

### **ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทราบและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 10 วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งไปยังกลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่(ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา) ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญเร่งด่วนและอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้แก่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณาดำเนินการ และเสนอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาสั่งการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

### **ขั้นตอนที่ 4 การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ**

หน่วยงานต่างๆ ภายในกรมอนามัย ดำเนินการส่งรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยจัดส่งแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรณี (แบบฟอร์ม Complaint\_01) และแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรณี (แบบฟอร์ม Complaint\_02) ไม่เกินวันที่ 25 ของเดือน เสนอสำนักงานเลขานุการกรมเพื่อรวบรวมในภาพรวมของกรมอนามัยต่อไป

### **ขั้นตอนที่ 5 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส**

สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ 1-4 เพื่อเสนออธิบดีกรมอนามัยและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและชมเชยระดับกรมทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

### **ขั้นตอนที่ 6 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการของหน่วยงานต่างๆ

## ขั้นตอนที่ 7 การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดของกรมอนามัยนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับจาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับกรม ไปเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ร้องเรียน/ ช่องทางการ ร้องเรียน	สกก.	คกก.complainของ สำนัก/กอง/ศูนย์	ผอ.สำนัก/กอง/ศูนย์	คกก.complain ระดับกรม	อธิบดี/รองฯ	จุดควบคุม	ระดับการควบคุม
1.โทรศัพท์ 2.โทรสาร 3.E-mail 4.website หน่วยงาน 5.กล่อง/ ข้อคิดเห็น 6.หนังสือ 7.ผู้บริหารกรม  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             ประสาน              หน่วยงานอื่น/              ให้ข้อมูล           </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             การแจ้งกลับผู้              ร้องเรียน           </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             1.แต่งตั้ง คกก.              ระดับกรมและ              หน่วยงาน           </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             2.รับข้อ              ร้องเรียน           </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             3.พิจารณา              จำแนกระดับและ              จัดการข้อ              ร้องเรียน           </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             4.รับและรวบรวม              ข้อร้องเรียนจาก              หน่วยงานต่างๆ           </div>		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             รับทราบและ              ดำเนินการแก้ไข           </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             รับทราบและ              ดำเนินการแก้ไข           </div>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             รับทราบและ              ดำเนินการแก้ไข           </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;">             รับทราบ/สั่งการ              เพิ่มเติม           </div>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการใน การดำเนินงาน (ประกอบด้วย ตัวแทนจากทุก กลุ่มงานใน หน่วยงาน)</li> <li>- ข้อร้องเรียน ได้รับการจัดการ ภายในเวลาที่ กำหนด</li> <li>- รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการของแต่ ละหน่วยงาน</li> <li>- ร้อยละ๘๐ของข้อ ร้องเรียนได้รับการ จัดการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- ร้อยละ๘๐ของ รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือนภายใน เวลาที่กำหนด</li> </ul>

