กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

สำนักงานเลขานุการกรม
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
SOP-SEC-S-๐๕

ผู้รับผิดชอบ _____
(นางจุฑารัตน์ ทับวงษ์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทบทวนโดย _____
(นางสาวพรนิภา นุตรวงษ์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย _____
(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)
ตำแหน่ง เลขานุการกรม

ฉบับที่ ๑
แก้ไข/ปรับปรุงครั้งที่ ๐๐
วันที่บังคับใช้ ๒๑ ก.พ. ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร ควบคุม

สารบัญ

หัวข้อ		หน้า
๑.	วัตถุประสงค์	๓
๒.	ผังกระบวนการทำงาน	๔
๓.	ขอบเขต	๕
๔.	ความรับผิดชอบ	๕
๕.	คำจำกัดความ	๕
๖.	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗.	กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
๘.	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๗
๙.	การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๗
๑๐	ระบบการติดตามและประเมินผล	๗

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้และพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ

๑.๔ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาที/ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๑	มีการร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน						
๒	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ คือ มาร้องด้วยตนเอง/โทรศัพท์ โทรสาร/หนังสือ/จดหมาย/กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ Google form/e-mail/ Facebook	ตรวจสอบข้อมูลช่องทางรับเรื่องร้องเรียนถูกต้องครบถ้วนทุกช่องทางการให้บริการ				๒๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓	กลุ่มบริหารงานทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่อง	ทุกเรื่องร้องเรียนมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน				๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔	ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารได้อย่างครบถ้วนชัดเจน				๑๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๕	ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารหน่วยงานเพื่อทราบและสั่งการ		ลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
	ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนบันทึกการสั่งการในสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เรื่องลับ)					๑๕ นาที	
	ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแจ้งและส่งเอกสารให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปรับปรุง					๑๕ นาที	
	ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนติดตามการดำเนินการแก้ไขจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง					๑๐ นาที	
	รายงานผู้บริหารหน่วยงานรับทราบผลการดำเนินงาน	ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน ก่อนรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ				๑๐ นาที	
๖	ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน(ภายใน๑๕วันทำการ)		พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘			๒๑,๖๐๐ นาที (๑๕ วันทำการ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
	สรุปเสนอผู้บริหารหน่วยงาน รอบ ๖,๙,๑๒ เดือน					๖๐ นาที	
	สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงเพื่อเป็นฐานข้อมูลของสำนักงานเลขานุการกรม						
๗						๑๒๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
		รวม	**๒๑,๘๘๕ นาที (๓๖๔.๗๕ ชั่วโมง)**				

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การรับเรื่องและการตรวจสอบเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานงาน การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ สรุปผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการกรมต่อไป

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ เลขานุการกรม

มีบทบาทหน้าที่ พิจารณาอนุมัติ /สั่งการ พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย/ กลุ่มงาน

มีบทบาทหน้าที่ ตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและพิจารณาผลตรวจสอบ

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

มีบทบาทหน้าที่ กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ปัญหา รวบรวม ประเด็นข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงงาน

๔.๔ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

มีบทบาทหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๕.๒ เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๕.๓ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๕.๔ “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร/หนังสือ/จดหมาย/กล่องรับเรื่องร้องเรียน/Google form/E-mail/Facebook

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนที่แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง โดยติดต่อที่สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๒ อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ในวันและเวลาราชการ)

๒) แจ้งเรื่องทาง - โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๖๓ ๗๐๐๑ หรือ ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๑

- โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๑๔๙ ๕๖๗๐

๓) ส่งเป็นหนังสือหรือจดหมาย ถึง
เลขานุการกรม สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๒ อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๔) ส่งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณหน้าสำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๒ อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕) แจ้งเรื่องผ่าน e-mail ของสำนักงานเลขานุการกรม
saraban_admin@hss.mail.go.th

๖) แจ้งเรื่องผ่านทาง link Google form ของสำนักงานเลขานุการกรม

๗) แจ้งเรื่องผ่าน Facebook : สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข http://www.facebook.com/admin.hss.moph

๖.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๖.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียน คือ ชื่อผู้ร้องเรียน ทีอยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน

๖.๕ ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริการหน่วยงานเพื่อทราบและสั่งการข้อมูล

๖.๖ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนบันทึกการสั่งการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เรื่องลับ)

๖.๗ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการแจ้งและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปรับปรุง

๖.๘ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนติดตามการดำเนินการแก้ไขจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๙ รายงานผู้บริหารหน่วยงานรับทราบผลการดำเนินงาน

๖.๑๐ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)

๖.๑๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและคำชมเชยที่ได้รับและจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและคำชมเชย เสนอผู้บริหารหน่วยงานเป็นรอบ ๖,๙,๑๒ เดือน

๖.๑๒ รวบรวมรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการดำเนินงานเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเก็บเป็นฐานข้อมูลของสำนักงานเลขานุการกรมต่อไป

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจกาจบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจาณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

๗.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๗.๓ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๘.๑ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนอาจไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่ม อาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๘.๒ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มบริหารงานทั่วไป	บริหาร	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี
๒.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มบริหารงานทั่วไป	บริหาร	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี
๓.หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวด ๓	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มบริหารงานทั่วไป	บริหาร	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี
๔. สรุปผลข้อร้องเรียนสถิติ	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มบริหารงานทั่วไป	บริหาร	๑. แฟ้มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ ๓. ไฟล์ข้อมูลใน Google drive planning.secret1@gmail.com	๕ ปี

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๙.๒.๑ เลขานุการกรม เข้าถึงเอกสาร

๙.๒.๒ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไปและเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานทั่วไป

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

แบบสอบถามความพึงพอใจ