



# แนวทางการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

# คำนำ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือประเทศชาติ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างครบถ้วน และในขณะเดียวกันยังเป็นการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการ อันเป็นการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สช. เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการจัดการให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สช. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน และจะมีการปรับปรุงให้เหมาะสมตามสถานการณ์และบริบทขององค์กรในลำดับถัดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
หลักการและเหตุผล	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๘
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
มาตรฐานงาน	๘
จัดทำโดย	๘
ภาคผนวก	๙
- แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	๑๐
- แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๑

## แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือประเทศชาติ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างครบถ้วน และในขณะเดียวกันยังเป็นการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการ อันเป็นการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพุดติมิชอบในภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างสูงสุด

### ๒. สถานที่ตั้ง

ชั้น ๓ อาคารสุขภาพแห่งชาติ เลขที่ ๘๘/๓๙ หมู่ที่ ๔ ซอยติวานนท์ ๑๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมออย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ
การจัดการเรื่องร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อด้วยศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	=	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"><li>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล</li><li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li><li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น</li></ul>

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

• **ช่องทางที่ ๑** แจ้งโดยตรงได้ที่

- ๑) นางนริษา อัครวีรากุล ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร (ศสข.) สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ โทร ๐๒-๘๓๒-๙๐๙๓
- ๒) นางสาวชญชิตา จันทร์หมื่น ตำแหน่ง นักสารสนเทศ เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๘๓๒-๙๑๒๗
- ๓) นางสาวมุสตี อำนวยชัย ผู้ช่วยพนักงาน (ประชาสัมพันธ์) โทร ๐๒-๘๓๒-๙๐๐๐

• **ช่องทางที่ ๒** แจ้งเป็นหนังสือตอบรับโดยส่งทางไปรษณีย์

ส่งถึง ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร (ศสข.) สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ชั้น ๓ อาคารสุขภาพแห่งชาติ เลขที่ ๘๘/๓๙ หมู่ที่ ๔ ซ.ติวานนท์ ๑๔ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

• **ช่องทางที่ ๓** แจ้งผ่านทางเว็บไซต์ <https://infocenter.nationalhealth.or.th> หรือ [www.nationalhealth.or.th](http://www.nationalhealth.or.th)

พิจารณาเรื่องร้องเรียน

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องปกปิด และห้ามเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดให้ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียน

- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน
- พิจารณาเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ทางวาจา / ลายลักษณ์อักษร (แล้วแต่กรณี))
- รายงานเรื่องร้องเรียนไปยังเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ หรือคณะกรรมการบริหาร สช. เพื่อพิจารณาแล้วแต่กรณี

กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียน

แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ทางวาจา/ ลายลักษณ์อักษร (แล้วแต่กรณี)) ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่มีมติไม่รับเรื่องร้องเรียน

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (โครงสร้างและการแบ่งส่วนงาน)

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เพื่อสะดวกในการดำเนินงาน และติดต่อประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนโดยตรงหรือผ่านทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

## ๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (ศข.) หรือหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลการจัดซื้อจัดจ้าง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกตามแบบฟอร์มเสนอไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาต่อไป

- เรื่องร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๑. ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติทราบ ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

#### ๑๔. จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๘๓๒ ๙๐๐๐
- เบอร์โทรสาร ๐ ๘๓๒ ๙๐๐๑
- เว็บไซต์ <https://infocenter.nationalhealth.or.th> หรือ [www.nationalhealth.or.th](http://www.nationalhealth.or.th)



# ภาคผนวก

# แบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวเรียน

เขียนที่ .....

วันที่.....

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) .....

อยู่บ้านเลขที่ .....

หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อกลับ .....

อีเมล .....

เรื่องราวเรียน .....

.....

.....

สถานที่เกิดเหตุ .....

.....

มีความประสงค์ต้องการให้ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ดำเนินการดังนี้

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

