



คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนังฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจะได้ข้อ ยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  |      |
| สารบัญ  |      |
| หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง | ๑    |
| สถานที่ตั้ง   | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๑    |
| วัตถุประสงค์  | ๑-๒  |
| ขอบเขต  | ๒    |
| คำจำกัดความ   | ๒-๓  |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ   | ๔    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                      | ๕    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๕-๖  |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน  | ๖    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๖    |
| มาตรฐานงาน  | ๖    |
| แบบฟอร์ม  | ๖    |
| จัดทำโดย  | ๖    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                  | ๗    |
| ผู้รับผิดชอบ  | ๘    |
| แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล                                     | ๙    |
| แบบร้องเรียนด้วยตัวเอง  | ๙    |
| แบบตอบรับการร้องเรียน/ร้องทุกข์                                   | ๑๐   |

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสมำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประஸบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนังจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดข้อมูลผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นชำๆ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระบุเบียงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ๖. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

## ๗. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มีคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
  ๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
  ๒. การรับข้อร้องเรียน
  ๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
  ๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
  ๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
  ๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
  ๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

- การเจรจาต่อรอง ใกล้เคลีย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาใกล้เคลียเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
- ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

| ระดับ | นิยาม                   | ตัวอย่างเหตุการณ์   | เวลาในการตอบสนอง   | ผู้รับผิดชอบ        |  |
|-------|-------------------------|---|--|---------------------|--|
| ๑     | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ   | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อกันมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ  | การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ รพ. สต.  | ไม่เกิน ๕ วันทำการ  | หน่วยงาน   |
| ๒     | ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว   | -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ   | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | หน่วยงาน   |
| ๓     | ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคลีย และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข<br>-เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ สสอ. | -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่<br>-การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง<br>-การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ | -ทีมใกล้เคลีย -คณะกรรมการบริหาร สสอ.                                       |
| ๔     | การฟ้องร้อง             | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา rate ดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น   | -การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๗)  | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ | -ทีมใกล้เคลีย -คณะกรรมการบริหาร สสอ.<br>-หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ. |

## ๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๙.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน พ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาอย่างศุนย์ฯจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ (๑) โทรศัพท์ ๐๗๕-๕๗๗๔๔

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ<br>รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไข<br>ปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สสอ.ปักพัง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สสอ.ปักพัง                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕ ๓๐๗๐๐๔                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทาง Face Book                                     | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านกลุ่มไลน์ สสอ.ปักพัง                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขอรหัสพหิดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เรื่องนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข การกระทำผิดจรรยาบรรณและจริยธรรม ไม่ได้รับความสำคัญใน การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้น อาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

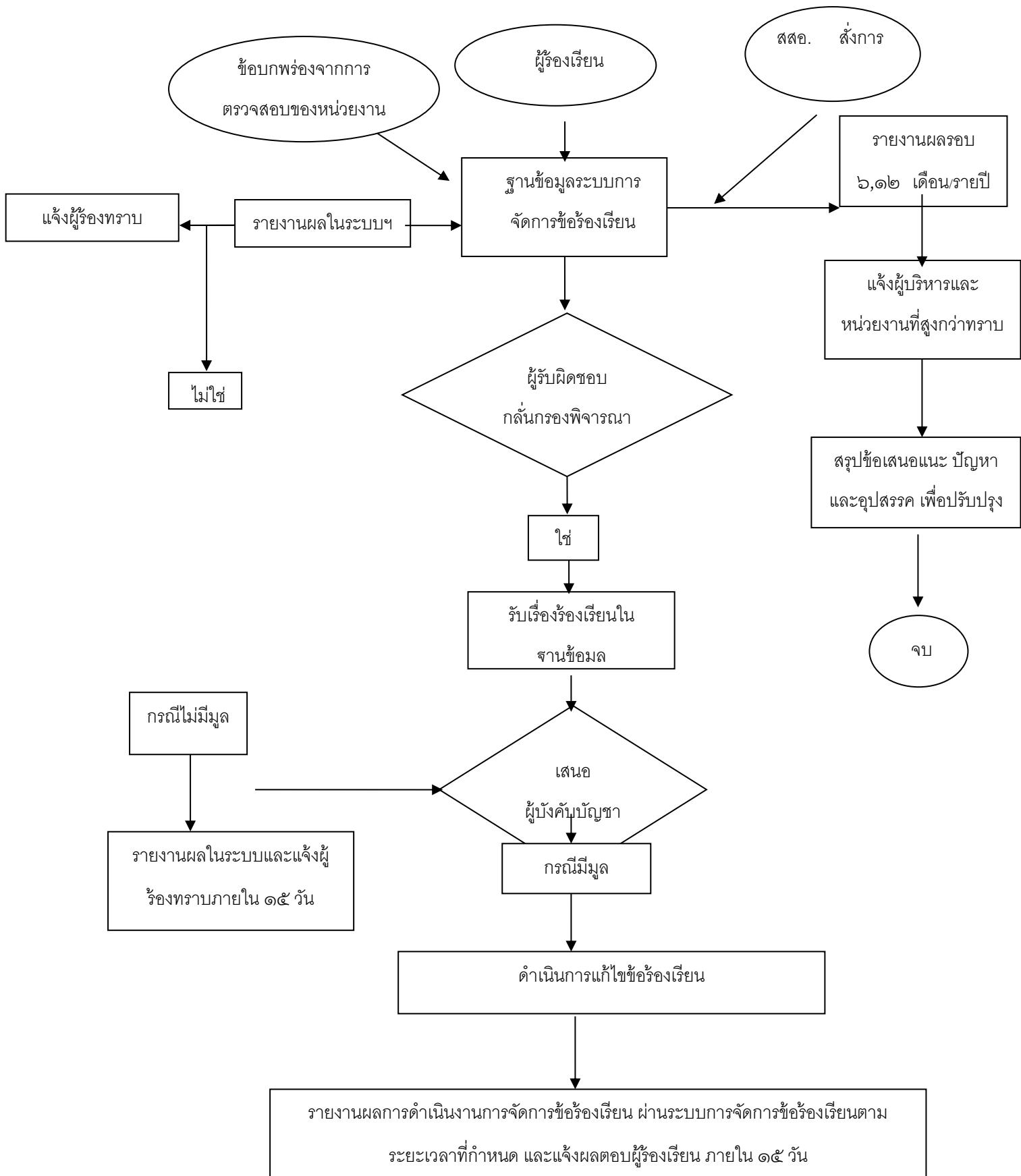
### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๗๗๑๔๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๗๗๔๗๙

เว็บไซต์ <http://pakphananghealth.com/>

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง



ជំរួចជាជុប

| ลำดับ | ชื่อ-สกุล             | ตำแหน่ง                      | หมายเลขติดต่อ |
|-------|-----------------------|------------------------------|---------------|
| ๑     | นางสุดา ไพบูล         | นวัก.สาธารณสุขชำนาญการ       | ๐๘๗-๓๔๕๖๗๙๙   |
| ๒     | นายกรัณฑ์ ชูเนตร      | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | ๐๘๕-๖๘๒๗๒๔๓   |
| ๓     | นางสมณฑิพย์ อินทร์ปาน | จพ.ธุรการชำนาญงาน            | ๐๘๙-๗๒๗๔๕๕๓๓  |

## แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ( ๑ ) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

( ๒ ) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน (ทั้ง ๖,๑๒ เดือน)

| แบบร้องเรียนด้วยตนเอง   |  |
|---|--|
| วัน ..... เดือน ..... ปี .....  |  |
| เรื่อง  |  |
| เรียน สาธารณสุขอำเภอปากพนัง   |  |
| ผู้ร้อง ชื่อ ..... สกุล ..... บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตำบล.....  |  |
| อำเภอ ..... จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท์..... Email.....   |  |
| รายละเอียดข้อร้องเรียน  |  |
| <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อผู้ร้อง</p> <p>( )</p>                          |  |
| คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา   |  |
| <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>   |  |
| <input type="radio"/> ยุติ  | <input type="radio"/> ไม่ยุติ การปฏิบัติ ..... |
| ความเห็นผู้ร้อง <input type="radio"/> พ่อใจ <input type="radio"/> พ่อใจเล็กน้อย <input type="radio"/> ไม่พ่อใจเพราะ ..... |  |
| ความเห็นผู้รับเรื่อง  | ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)                |
| <p>.....</p> <p>.....</p>   |  |

| แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน   |  |   |       |
|---|--|---|-------|
|   |  | ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สสอ.ปักพัง |       |
|   |  | วันที่  | เดือน |
|   |  | พ.ศ.  |       |
| เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน   |  |   |       |
| เรียน   |  |   |       |
| ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่  |  | เดือน   | พ.ศ.  |
| เกี่ยวกับเรื่อง   |  | .....   |       |
| .....   |  | .....   |       |
| .....   |  | .....   |       |
| สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปักพัง ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ .....   |  |   |       |
| ลงวันที่ ..... และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้   |  |   |       |
| ○ ๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน  |  |   |       |
| .....   |  |   |       |
| .....   |  |   |       |
| ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.  |  |   |       |
| ○ ๒. ได้มอบหมายให้  |  |   |       |
| .....   |  |   |       |
| .....   |  |   |       |
| ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน                        |  |   |       |
| ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นๆเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปักพัง โทรศัพท์ ๐๗๕-๕๗๗๑๔๔ |  |   |       |

