



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน โทร. ๐๓๒-๖๕๒๙๒๓

ที่ ปข.๐๔๓๓./๖๐๗

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

เรียน สาธารณสุขอำเภอหัวหิน

ด้วยข้าพเจ้า นายภควิทย์ คงกระเรียน ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข มีความประสงค์ ขออนุญาตนำข้อมูล/เอกสาร เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน บนเว็บไซต์ <http://ssobangsaphannoi.com/huahin/login.php> เพื่อใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ดังแบบเอกสาร/ไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายภควิทย์ คงกระเรียน)

นักวิชาการสาธารณสุข




ความเห็น

อนุมัติ

(นายเจนวิท พลิศักดิ์)

สาธารณสุขอำเภอหัวหิน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|  |   |
|--|---|
| <b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>   |   |
| ชื่อหน่วยงาน <u>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน</u><br>วัน/เดือน/ปี <u>๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗</u><br>หัวข้อ: <u>รายงานผลการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</u><br>รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) <ol style="list-style-type: none"><li>ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหินเรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๗</li><li>กรอบแนวทางวิธีการเผยแพร่ข้อมูล</li><li>รายงานผลการติดตามดำเนินงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗</li></ol><br>Linkภายนอก:..... <a href="http://www.ssobangsaphannoi.com/huahin/login.php">http://www.ssobangsaphannoi.com/huahin/login.php</a> .....<br>หมายเหตุ:.....<br>..... |   |
| <b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b><br><br>(นายภควิทย์ คงกระเรียน)<br>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข<br>วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗   | <b>ผู้อนุมัติรับรอง</b><br><br>(นายเจนวิท ผลิศักดิ์)<br>ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอหัวหิน<br>วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗ |
| <b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b><br><br>(นายภควิทย์ คงกระเรียน)<br>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข<br>วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗   |   |

# คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗



## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

บทที่ ๑  
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้ดำเนินงาน คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ อีกทั้งยังเป็นดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหินเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหินทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
  - ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
  - ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น พฤติกรรมบริการ ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
  - ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  - ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าหน่วยงาน หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน โทรศัพท์ ๐-๓๒๖๕-๒๙๒๓

##### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
  - ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
  - ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าพัสดุ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
  - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน โทรศัพท์ ๐-๓๒๖๕-๒๙๒๓

๕. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน ๗๗๑๑๐ โทร ๐-๓๒๖๕-๒๙๒๓

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

### คำจำกัดความผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลลูกุดขอนแก่น

### คำจำกัดความการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

### คำจำกัดความผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลลูกุดขอนแก่นผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

### คำจำกัดความช่องทางารับข้อร้องเรียน

ช่องทางารับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน/ ทางโทรศัพท์/ ไปรษณีย์/ผู้รับเรื่องร้องเรียน



### **คำจำกัดความเจ้าหน้าที่**

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

### **คำจำกัดความข้อร้องเรียน**

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

### **คำจำกัดความคำร้องเรียน**

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

### **คำจำกัดความการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

### **คำจำกัดความการจัดการเรื่องร้องเรียน**

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### **ช่องทางการร้องเรียน**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๐-๓๒๖๕-๒๙๒๓

๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๑๐

๕. เพจเฟซบุ๊ก สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน

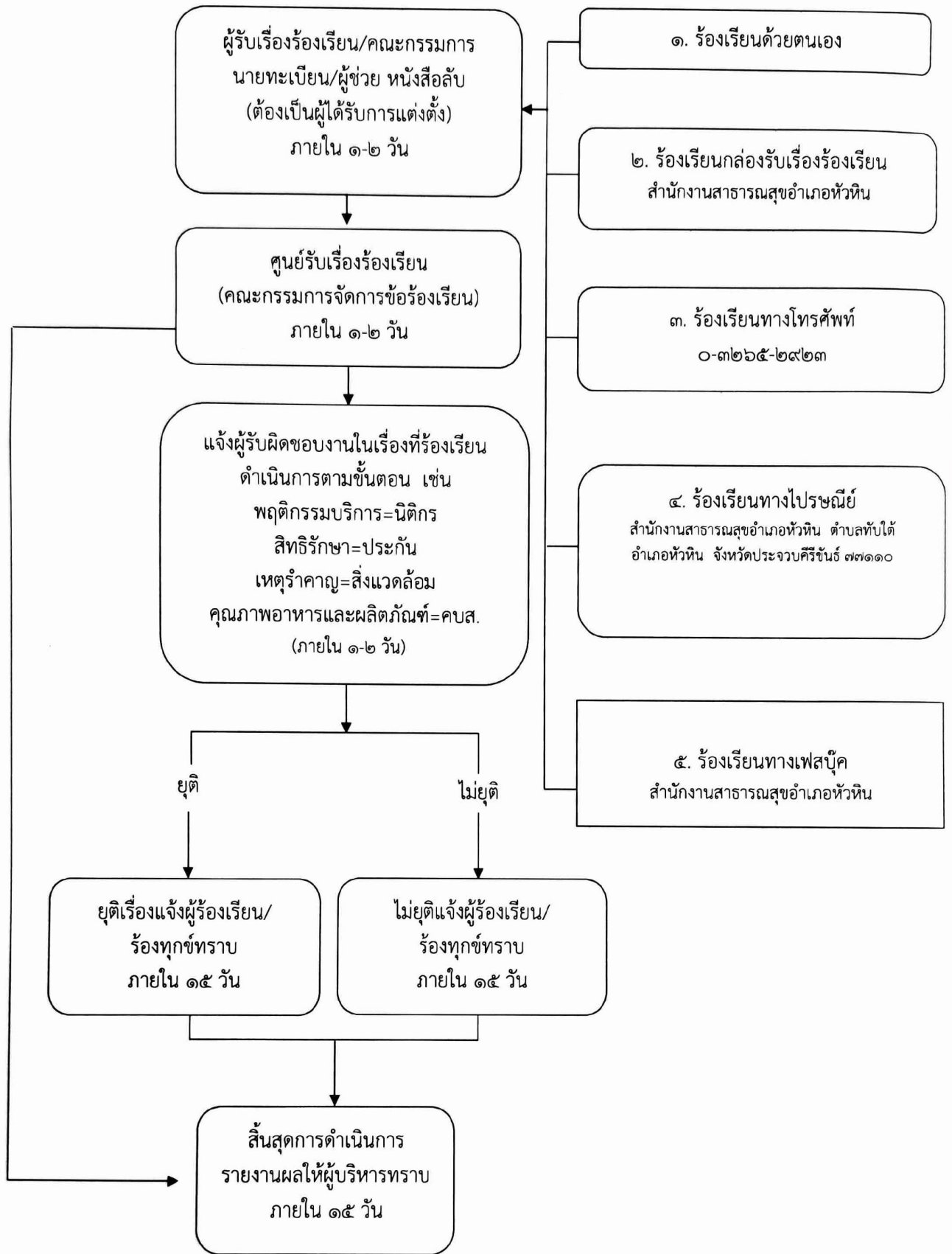
| ช่องทาง                | ความถี่ในการ ตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับ<br>ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------|---------------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง     | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน       | ภายใน ๑-๒ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์   | ทุกวัน                          | ภายใน ๑-๒ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน                          | ภายใน ๑-๒ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนทางจดหมาย     | ทุกวัน                          | ภายใน ๑-๒ วันทำการ  |          |

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ขั้นตอน                   | รายละเอียด   | ระยะเวลา                | ผู้รับผิดชอบ                       |
|-----|---------------------------|--|-------------------------|------------------------------------|
| ๑   | รับเรื่องร้องเรียน        | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุก<br>ช่องทาง            | ตรวจสอบทุก<br>๑ - ๒ วัน | ผู้รับผิดชอบงานเรื่อง<br>ร้องเรียน |
| ๒   | ตรวจสอบข้อเท็จจริง        | ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน                         | ๑ วัน                   | ผู้รับผิดชอบงานเรื่อง<br>ร้องเรียน |
| ๓   | รายงานผู้บังคับบัญชา      | ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน<br>รายงานผู้บังคับบัญชา | ๒ วัน                   | ผู้รับผิดชอบงานเรื่อง<br>ร้องเรียน |
| 4   | แจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน | ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้<br>ร้องเรียน               |                         |                                    |

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอหัวหิน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....  
เลขที่..... ออกโดย.....  
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอหัวหิน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอหัวหิน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถือบัตร.....  
เลขที่..... ออกโดย.....  
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอหัวหิน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ จึงเรียนมาเพื่อโปรด  
พิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ.....  
เวลา.....

### แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน เพจเฟซบุ๊ก

เฟซบุ๊ก สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน  
สุขภาพดี ชีวิตดีงาม  
May And Happier

สำนักงาน  
สาธารณสุขอำเภอ  
หัวหิน  
@HHHofficer

หน้าหลัก  
เกี่ยวกับ  
รูปภาพ  
วีร  
งานกิจกรรม  
โพสต์  
ชุมชน  
สร้างเพจ

True success is not in the learning, but in its application to the benefit of mankind.  
ความสำเร็จก็แค่จริง

273 คนถูกใจ โพสต์  
Be Bona Sweet และเพื่อนอีก 36 คนด้วย

ชุมชน

เบญจลักษณ์ของศก  
ศิตดาพรรณ เบญจ  
47 คนถูกใจ 100%  
เมื่อ 190 ชั่วโมงที่แล้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

วัน/เดือน/ปี .....๒๐.....ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: ...การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานผลการกำกับติดตามการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
  - บันทึกข้อความขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
  - รายงานผลการกำกับติดตามการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

Linkภายนอก:..... <http://www.ssobangsaphannoi.com/huahin/login.php>.....

หมายเหตุ:.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายภควิทย์ คงกระเรียน)

(นายเจนวิทย์ พลศักดิ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอหัวหิน

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายภควิทย์ คงกระเรียน)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗