

# คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง  
จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง

## สารบัญ

## หน้า

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| คำนำ                              |   |
| สารบัญ                            |   |
| วัตถุประสงค์                      | ๑ |
| ขอบเขต                            | ๑ |
| คำจำกัดความ                       | ๑ |
| ระดับข้อร้องเรียน                 | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน              | ๓ |
| รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน    | ๔ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน             | ๔ |
| การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน          | ๕ |
| การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน           | ๕ |
| ติดตามประเมินผลและรายงาน          | ๖ |
| การรายงานผลจัดการข้อร้องเรียน     | ๗ |
| บรรณานุกรม                        |   |

## บทที่ ๑ บทนา

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ และการประชุมชี้แจงการดาเนินโครงการ ประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดาเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้อง ทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง เพื่อ เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง

ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับ จังหวัด และให้ ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. ขอบเขต

#### ๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชากกฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้  
ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ  
บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้  
ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงาน  
ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้าน  
ม่วง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะ  
ดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการ  
ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง  
โทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๙๔๑๑๙

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ  
จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับกลุ่มบริหารงานทั่วไป เพื่อ  
เสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้  
ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับ  
บริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ  
และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการ  
ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง  
โทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๙๔๑๑๙

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง หมู่ที่ ๒ บ้านโพนไค ตำบลม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัด  
สกลนคร

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ  
ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

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

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน อำเภอบ้านม่วง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน**หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/

#### การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียนหมายถึง คาหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียด อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### **ช่องทางการร้องเรียน**

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๗๙๔๑๑๙ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง

๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
บ้านม่วง

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง จังหวัด  
สกลนคร ๔๗๑๔๐

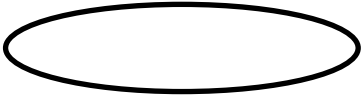
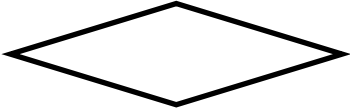
๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ที่ SK.koonlaeong@gmail.com

บทที่ ๓  
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

| ลำดับ | กระบวนการงาน                                                                                                             | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ                      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------|
| ๑.    | (๑) งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน/<br>ร้องเรียนทั่วไป                                                               | ๑๐ นาที  | เจ้าหน้าที่งาน<br>ประกันสุขภาพ    |
| ๒.    | (๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน                                                                                 | ๕ นาที   | เจ้าหน้าที่งาน<br>ประกันสุขภาพ    |
| ๓.    | (๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน<br>นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง                                         | ๓๐ นาที  | เจ้าหน้าที่งาน<br>ประกันสุขภาพ    |
| ๔.    | (๔) สาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ                                                                                         |          | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |
| ๕.    | (๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ<br><br>(๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน<br>(กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน) | ๓๐ นาที  | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |
| ๖.    | ๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน<br>จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br><br>๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า<br>ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง        | ๗-๑๕ วัน | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |
| ๗.    | (๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                                     | ๑ วัน    | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |
| ๘.    | (๘) เสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง                                                                                           | ๑ วัน    | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |
| ๙.    | (๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์                                                              | ๓๐ นาที  | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |
| ๑๐    | (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์<br>เสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง (รายเดือน/รายปี)                                        | ๑-๓ วัน  | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |
| ๑๑.   | (๑๑) งานบริหารเก็บเรื่อง                                                                                                 | ๑ วัน    | เจ้าหน้าที่งาน<br>บริหารงานทั่วไป |



สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์                                                                         | คำอธิบาย                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|  | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                            |
|  | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                      |
|  | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น<br>การอนุมัติ เป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม<br>และการปฏิบัติงาน           |

**บทที่ ๔**  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง                          | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |
| ๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๗๙๔๑๑๙ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง                                         | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |
| ๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง    | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |
| ๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๔๐ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |
| ๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ที่ SK.koonlaeong@gmail.com                                                | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |

## บรรณานุกรม

๑. กระบวนการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับส่วนกลาง