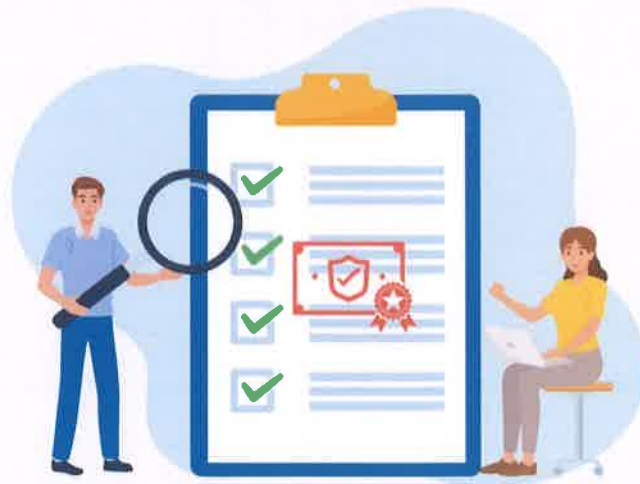




กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control



STANDARD OPERATION PROCEDURE

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน



กระบวนการสนับสนุน (SUPPORTING PROCESS)

2025

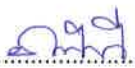
กองโรคติดต่อทั่วไป

DIVISION OF COMMUNICABLE DISEASE

กลุ่มพัฒนาองค์กร วิจัย และนวัตกรรม



 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๑/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 ก.ค. 2568

ผู้จัดทำ  (นางดารุง ปยเงิน) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ 31 ก.ค. 2568.....  (นางสาววราพร แก้วอมร) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน 31/ก.ค. 2568.....  (นางสาวภาวิณี ปิแก้ว) ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล 31/ก.ค. 2568.....  (นางสาวกนกวรรณ คงเฉลิม) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ 31 ก.ค. 2568.....	ผู้ตรวจสอบ  (นางสาวสุทธิดา แสงยนต์) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ 31/ก.ค. 2568.....  (นางเกษรา ญาณเวทย์สกุล) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ 31/ก.ค. 2568..... ผู้อนุมัติ  (นางเกษรา ญาณเวทย์สกุล) นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป 31 ก.ค. 2568
--	---

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๒/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 ก.ค. 2568

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อกำหนดขั้นตอนและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองโรคติดต่อทั่วไปให้มีมาตรฐานเดียวกัน
- ๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ
- ๑.๓ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการบริหารจัดการเชิงคุณภาพขององค์กร

๒. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองโรคติดต่อทั่วไป ในการรับเรื่อง วิเคราะห์ และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งของกองโรคติดต่อทั่วไป และของกรมควบคุมโรค ดังนี้

๒.๑ ผ่านช่องทางกองโรคติดต่อทั่วไป

- ๑) ร้องเรียนที่หน่วยงานโดยตรง
- ๒) เว็บไซต์กองโรคติดต่อทั่วไป : <https://ddc.moph.go.th/dcd/>
- ๓) จดหมาย กองโรคติดต่อทั่วไป ๘๘/๒๑ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐
- ๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๑๖๒

๒.๒ ผ่านช่องทางกรมควบคุมโรค

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมควบคุมโรค
- ๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๐๐, ๐ ๒๕๕๐ ๓๒๖๙ และ สายด่วนกรมควบคุมโรค ๑๔๒๒
- ๓) โทรสารหมายเลข ๐ ๒๕๕๑ ๘๓๘๗
- ๔) จดหมาย กรมควบคุมโรค ๘๘/๒๑ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐
- ๕) เว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
- ๖) กล่องรับเรื่องร้องเรียน
- ๗) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ๘) Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
- ๙) Email : complaintddc@ddc.go.th
- ๑๐) ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สร.)

๓. นิยาม/คำจำกัดความ

๓.๑ “การร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนแจ้งเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเกิดจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำที่อาจไม่ชอบด้วยกฎหมาย

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๓/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 กค. 2568

๓.๒ “ข้อเสนอแนะ” หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่เสนอเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุง หรือ พัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

๓.๓ “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถใช้ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน เช่น ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้บริหารหน่วยงาน การร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ Facebook หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนด

๓.๔ “การยุติเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การดำเนินการภายในกองโรคติดต่อทั่วไป เพื่อให้ข้อร้องเรียน ได้รับการจัดการ และสิ้นสุดลงอย่างเหมาะสมตามขั้นตอน

๓.๕ “การยุติเรื่องข้อเสนอแนะ” หมายถึง การสิ้นสุดกระบวนการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่ได้รับมา โดยการแจ้งกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบและดำเนินการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ ผู้อำนวยการ

พิจารณาสั่งการเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะต่างๆ

๔.๒ หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป

๔.๒.๑ รับข้อสั่งการจากผู้อำนวยการ

๔.๒.๒ มอบเจ้าหน้าที่ประสานงานเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานผู้เกี่ยวข้อง

๔.๓ ผู้ช่วยนายทะเบียน

๔.๓.๑ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ “ทะเบียนรับ” กรณีเรื่อง “ร้องเรียน”

๔.๓.๒ ตรวจสอบและเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

๔.๓.๓ ประสานเจ้าหน้าที่ประสานงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการติดตาม

๔.๔ เจ้าหน้าที่งานธุรการ

๔.๔.๑ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีเรื่อง “ข้อเสนอแนะ”

๔.๔.๒ ตรวจสอบและเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

๔.๕ เจ้าหน้าที่ประสานงานเรื่องร้องเรียน

๔.๕.๑ ประสานผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๕.๒ ติดตามเรื่องร้องเรียนทุก ๕ วัน, ๗ วัน, ๑๕ วัน และ ๓๐ วัน จนได้ข้อยุติ กรณีเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางกองโรคติดต่อทั่วไป หรือติดตามเรื่องร้องเรียนทุก ๑๕ วัน, ๓๐ วัน และ ๖๐ วัน จนได้ข้อยุติ กรณีเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางกรมควบคุมโรค

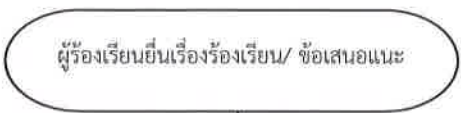
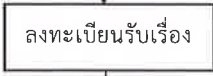
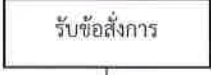
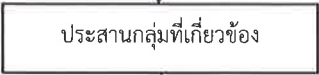
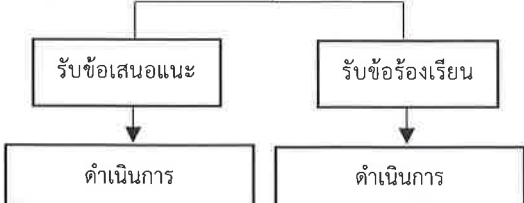
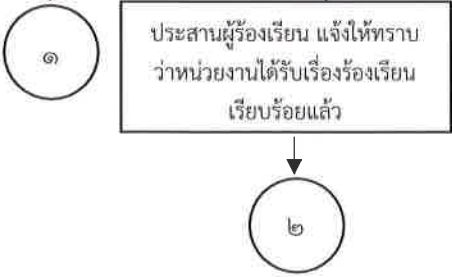
๔.๕.๓ แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงสถานะการรับเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินการ

๔.๕.๔ สรุปและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

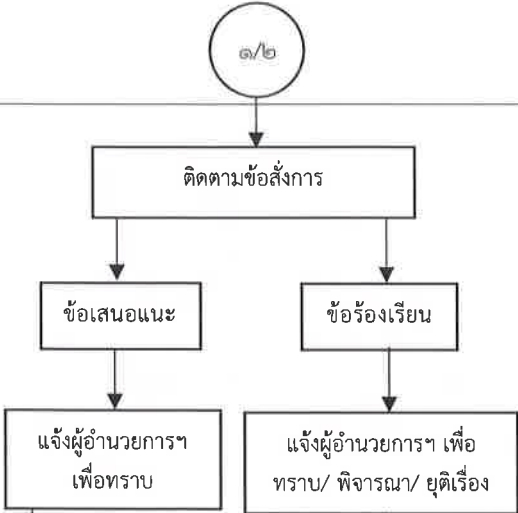
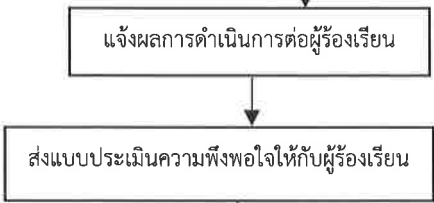
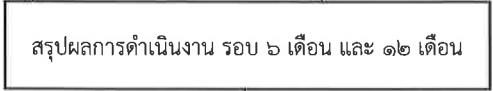
 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๔/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 กค. 2568

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางกองโรคติดต่อทั่วไป

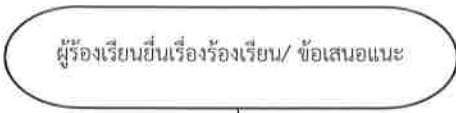
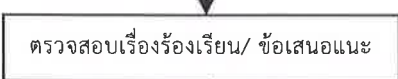
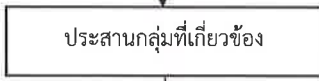
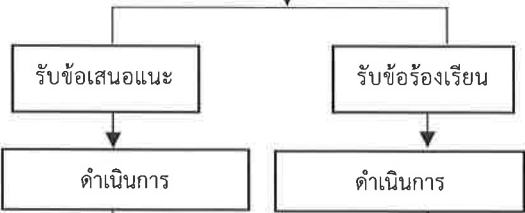
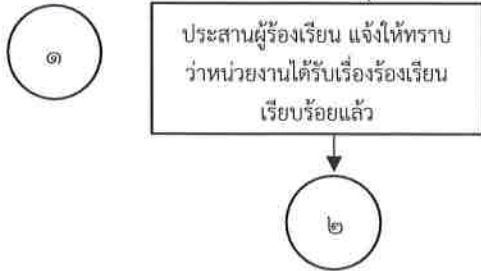
ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง
๑. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่อง ร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะผ่าน ช่องทางกองโรคติดต่อทั่วไป			
๒. ลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ จากช่องทางต่างๆ ของ กองโรคติดต่อทั่วไป และเสนอต่อผู้อำนวยการ กองโรคติดต่อทั่วไปสั่งการ		๓๐ นาที	- ผู้ช่วยนายทะเบียนหลัก กรณีเรื่อง “ร้องเรียน” - เจ้าหน้าที่งานธุรการ กรณีเรื่อง “ข้อเสนอแนะ”
๓. สั่งการและมอบหัวหน้า กลุ่มบริหารทั่วไปแจ้ง ผู้เกี่ยวข้อง		๑ วัน	ผู้อำนวยการ
๔. รับข้อสั่งการ		๕ นาที	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป
๕. มอบเจ้าหน้าที่ประสาน งานเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ		๑ นาที	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน
๖. ดำเนินการตามข้อสั่งการ		๑ วัน	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง
		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๕/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 ก.ค. 2568

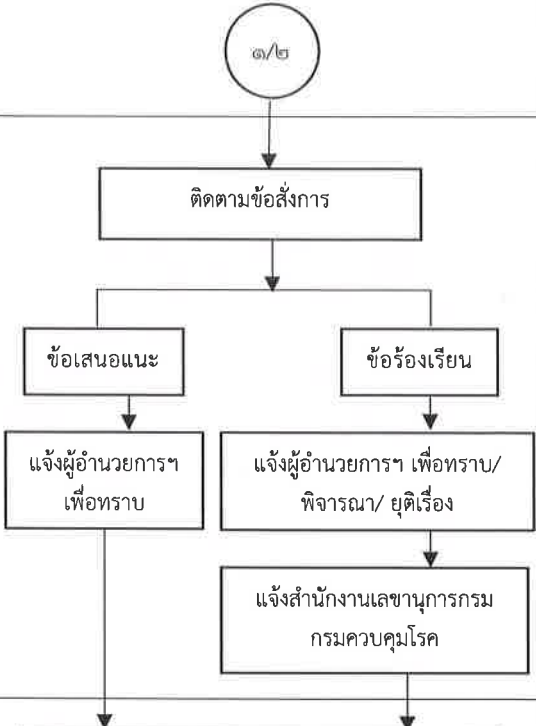
ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง
๗. ติดตามข้อสั่งการ และ แจ้งผู้อำนวยการฯ เพื่อทราบ/ พิจารณา/ ยุติเรื่อง		กรณี ข้อร้องเรียน ๕/๗/๑๕ และ ๓๐ วัน จนได้ข้อยุติ	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน
๘. แจ้งผลการดำเนินงาน และแบบประเมินความ พึงพอใจต่อการให้บริการ ให้กับผู้ร้องเรียน			เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน
๙. สรุปผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน เสนอผู้อำนวยการฯ		รอบ ๖ เดือน รอบ ๑๒ เดือน	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน
๑๐. จัดเก็บข้อมูลเข้าแฟ้ม ที่ปลอดภัย		๑ นาที	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๖/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 กค. 2568

๕.๒ ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางกรมควบคุมโรค

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง
๑. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่อง ร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางกรมควบคุมโรค			
๒. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ในระบบศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค		๓๐ นาที	ผู้ช่วยนายทะเบียนลับ - กรณีเรื่อง “ร้องเรียน” เจ้าหน้าที่งานธุรการ - กรณีเรื่อง “ข้อเสนอแนะ”
๓. สั่งการและมอบหัวหน้า กลุ่มบริหารทั่วไปแจ้ง ผู้เกี่ยวข้อง		๑ วัน	ผู้อำนวยการ
๔. รับข้อสั่งการ		๕ นาที	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป
๕. มอบเจ้าหน้าที่ประสาน งานเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ		๑ นาที	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน
๖. ดำเนินการตามข้อสั่งการ		๑ วัน	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง
		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๓/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 กค. 2568

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง
๖. ติดตามข้อสั่งการ แจ้ง ผู้อำนวยการฯ เพื่อทราบ/ พิจารณา/ ยุติเรื่อง และแจ้ง สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค		กรณี ข้อร้องเรียน ๑๕/๓๐ และ ๖๐ วัน จนได้ข้อยุติ	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน
๗. สรุปผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน เสนอผู้อำนวยการฯ	สรุปผลการดำเนินงาน รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน	รอบ ๖ เดือน รอบ ๑๒ เดือน	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน
๗. จัดเก็บข้อมูลเข้าแฟ้ม ที่ปลอดภัย	จัดเก็บ	๑ นาที	เจ้าหน้าที่ประสานงาน เรื่องร้องเรียน

๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๖.๑.๑ ผ่านช่องทางกองโรคติดต่อทั่วไป

๑) ร้องเรียนที่หน่วยงานโดยตรง

๒) เว็บไซต์กองโรคติดต่อทั่วไป : <https://ddc.moph.go.th/dcd/>

๓) จดหมาย กองโรคติดต่อทั่วไป ๘๘/๒๑ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๑๖๒

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๘/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 กค. 2568

๖.๑.๒ ผ่านช่องทางกรมควบคุมโรค

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมควบคุมโรค
- ๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๐๐, ๐ ๒๕๕๐ ๓๒๖๙ และ สายด่วนกรมควบคุมโรค ๑๔๒๒
- ๓) โทรสารหมายเลข ๐ ๒๕๕๑ ๘๓๘๗
- ๔) จดหมาย กรมควบคุมโรค ๘๘/๒๑ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐
- ๕) เว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
- ๖) กล่องรับเรื่องร้องเรียน
- ๗) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ๘) Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
- ๙) Email : complaintddc@ddc.go.th
- ๑๐) ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ศบท.สธ.)

๖.๒ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และเสนอผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปพิจารณาสั่งการ

๖.๒.๑ กรณีเรื่อง “ข้อเสนอแนะ”

- เจ้าหน้าที่งานธุรการ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเสนอผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการ

๖.๒.๒ กรณีเรื่อง “ร้องเรียน”

- ผู้ช่วยนายทะเบียนลับลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ “ทะเบียนลับ” และเสนอผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการ

๖.๓ ผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการ และมอบหัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไปแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๔ หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไปรับข้อสั่งการ ตรวจสอบ และมอบเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ แจ้งกลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน แจ้งข้อสั่งการแก่กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง และติดตามผล

๖.๕.๑ ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางกองโรคติดต่อทั่วไป

๑) กรณีเรื่อง “ข้อเสนอแนะ”

- ติดตามความคืบหน้า/ ผลการจัดการเรื่องข้อเสนอแนะ ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งผลให้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปรับทราบ

๒) กรณีเรื่อง “ร้องเรียน”

- ประสานผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงความคืบหน้าการได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ติดตามเรื่องร้องเรียนจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทุก ๕ วัน, ๗ วัน, ๑๕ วัน และ ๓๐ วัน จนได้ข้อยุติ
- ติดตามความคืบหน้า/ ผลการจัดการเรื่องข้อเสนอแนะ ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งผลให้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปรับทราบ/ พิจารณา/ ยุติเรื่อง
- ส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้กับผู้ร้องเรียน

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๙/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 ก.ค. 2568

๖.๕.๒ ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางกรมควบคุมโรค

๑) กรณีเรื่อง “ข้อเสนอแนะ”

- ติดตามความคืบหน้า/ ผลการจัดการเรื่องข้อเสนอแนะ ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งผลให้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปรับทราบ

๒) กรณีเรื่อง “ร้องเรียน”

- ประสานผู้ร้องเรียน แจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าการได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ติดตามเรื่องร้องเรียนทุก ๑๕ วัน, ๓๐ วัน และ ๖๐ วัน จนได้ข้อยุติ
- กลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อสั่งการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานความคืบหน้า/ ผลการแก้ไขข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปเพื่อทราบ/ พิจารณา/ ยุติเรื่อง
- ติดตามความคืบหน้า/ ผลการจัดการเรื่องข้อเสนอแนะ ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งผลให้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปรับทราบ/ พิจารณา/ ยุติเรื่อง
- รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน ต่อสำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค

๖.๖ เจ้าหน้าที่ประสานงานเรื่องร้องเรียน สรุปการจัดการข้อร้องเรียนรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือนเสนอผู้อำนวยการฯ ทราบ และเมื่อดำเนินการเรื่องจนได้ข้อยุติ ให้จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูล

๗. เอกสารอ้างอิง (Reference)

๗.๑ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

๗.๒ มติการประชุมปิด GAP ตามแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ และแผนยกระดับการพัฒนาสู่ระดับราชการ ๔.๐ ระยะ ๓ ปี (ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘) เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

๘. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๘.๑ แบบคำร้องเรียน ๑ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

๘.๒ แบบคำร้องเรียน ๒ (กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์)

๙. ภาคผนวก

๙.๑ แบบคำร้องเรียน ๑ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

๙.๒ แบบคำร้องเรียน ๒ (กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์)

๙.๓ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการเรื่องร้องเรียน กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๑๐/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ 31 ก.ค. 2568

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้กองโรคติดต่อทั่วไป พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวนชุด
- ๒) จำนวนชุด
- ๓) จำนวนชุด
- ๔) จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน

หน้า ๑๑/๑๒

แก้ไขครั้งที่ ๐

ประกาศใช้วันที่ 31 ก.ค. 2568

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้กองโรคติดต่อทั่วไป พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

โดยมีข้ออ้างอิง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่

เวลา.....น.

 กรมควบคุมโรค Department of Disease Control	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-SP-GAS-07
	เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๑๒/๑๒ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ...31...กค...2568

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการเรื่องร้องเรียน กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

รหัสเรื่องร้องเรียน..... ชื่อเรื่องร้องเรียน.....
 วันที่ร้องเรียน.....

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ลำดับ	รายการประเมิน	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
1	ความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องเรียน					
2	ความรวดเร็วในการดำเนินการและตอบกลับ ข้อร้องเรียน					
3	ความชัดเจนของข้อมูล หรือคำชี้แจงที่ได้รับ					
4	การให้บริการและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ในการจัดการเรื่องร้องเรียน					
5	ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการจัดการ เรื่องร้องเรียน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....