

**แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี**

จัดทำโดย...ศูนย์กฎหมาย สคร 10 อบ.

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

ศูนย์กฎหมายกฎหมาย ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟัง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี สามารถดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานีเป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

### 1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป , องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน , ผู้รับบริการ , ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี ผ่านช่องทางต่างๆ

### 2. ประเภทข้อร้องเรียน

2.1 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือมีข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

2.2 ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี หรือมีข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน

2.3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

2.4 ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอความช่วยเหลือต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

2.5 ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

### 3. ระดับความรุนแรง

หมายถึงเกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
2	ผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
3	ผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการไม่พึงพอใจพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
4	ผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการไม่พึงพอใจพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
5	ร้องเรียน หรือผู้รับบริการไม่พึงพอใจพอใจ จึงทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

### 4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ อาคารอำนวยการ (ชั้น 1) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

4.2 การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ศูนย์กฎหมาย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

4.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : odpc10ub.laws@gmail.com

4.4 จดหมายถึงผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี หรือหัวหน้าศูนย์กฎหมาย

4.5 Web สคร. 10 : <https://odpc10.ddc.moph.go.th/>

4.6 โทรศัพท์ 045240163

### 5. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

5.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

5.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์กฎหมายจะดำเนินการพิจารณา แยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

5.3 ศูนย์กฎหมายส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังกลุ่ม/ศูนย์ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

5.4 เมื่อกลุ่ม/ศูนย์ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการดำเนินงานมายังศูนย์กฎหมายเพื่อดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

5.5 ศูนย์กฎหมายประสานงานกับกลุ่ม/ศูนย์ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

## 6. การติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

6.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

6.2 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์กฎหมายจะดำเนินการตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม ขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

## แบบแจ้งข้อร้องเรียน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี (ผ่านหัวหน้าศูนย์กฎหมาย)

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ขอเรียน นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

กลุ่ม/ศูนย์/งาน..... ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้ .....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี เป็นความจริงทุกประการ และขอ รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำ ความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐาน แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน  ด้วยตนเอง  อินเทอร์เน็ต  จดหมาย  อื่นๆ ได้แก่.....

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

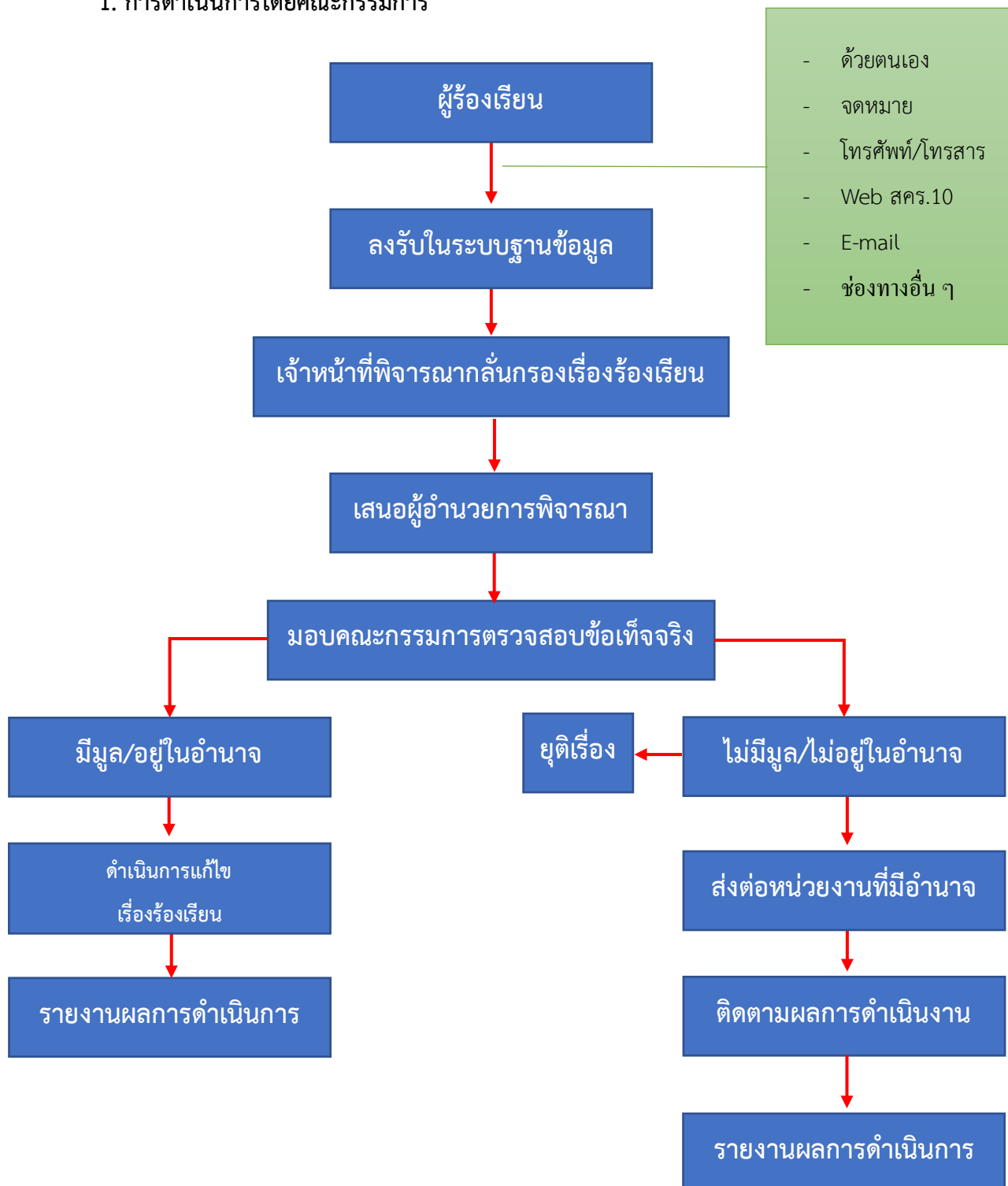
(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

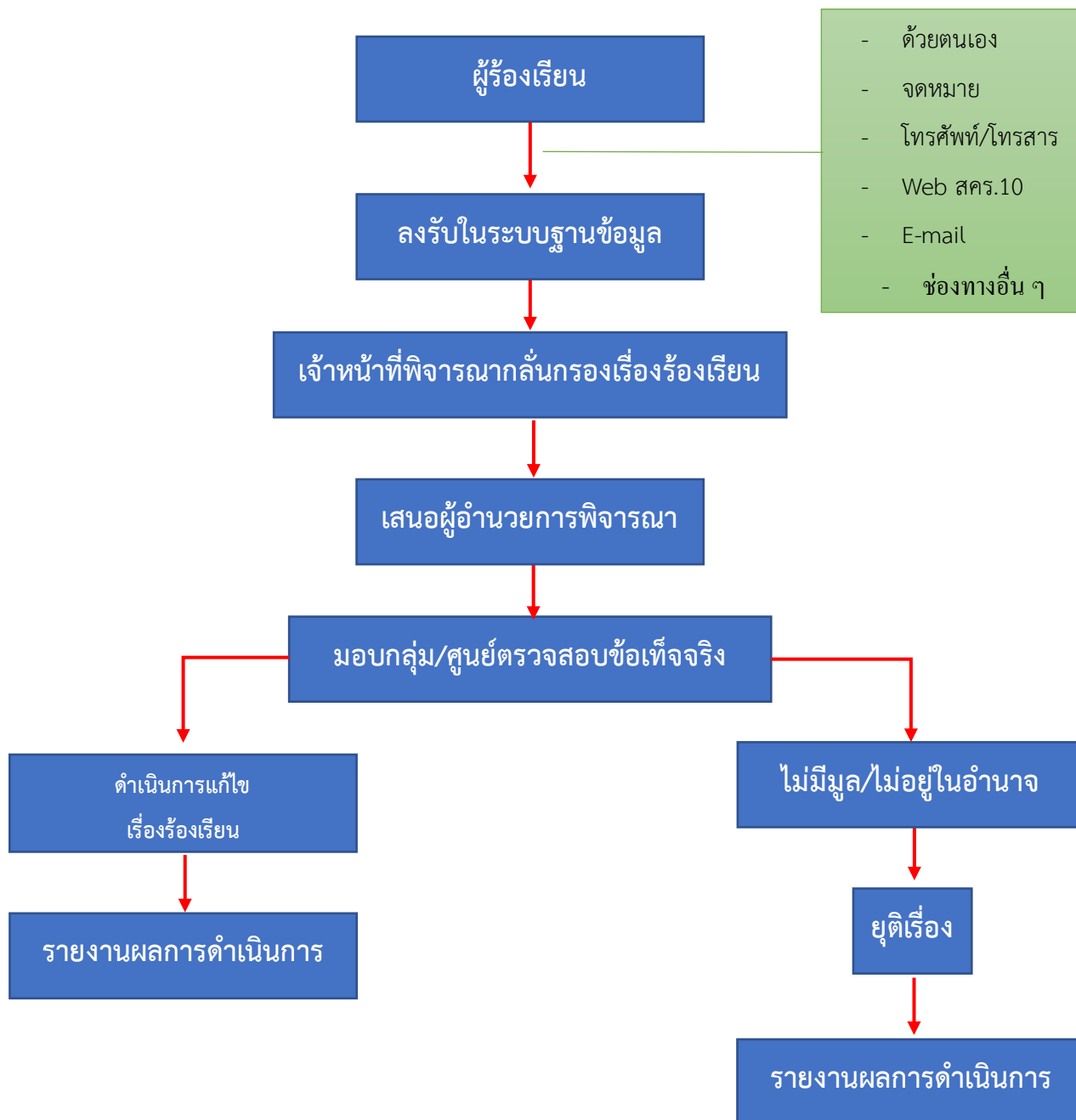
## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ศูนย์กฎหมาย จะดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

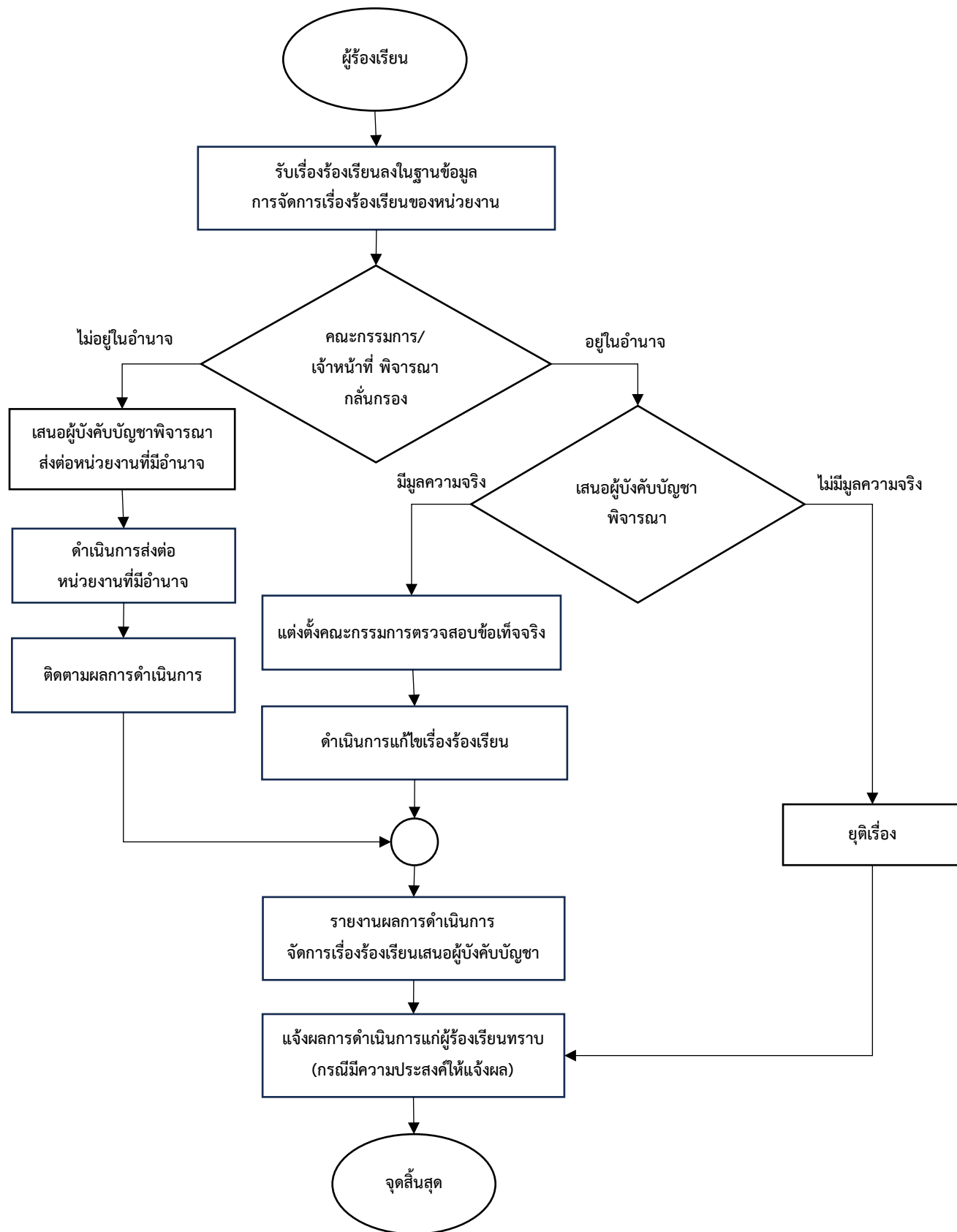
### 1. การดำเนินการโดยคณะกรรมการ



## 2. การดำเนินการโดยกลุ่ม/ศูนย์



แผนผังกระบวนการทำงานระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน สคร.10





### กระบวนการทำงานระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน สคร.10

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้เกี่ยวข้อง/ระบบ	ระยะเวลา
1		ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียน โดย <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้วยตนเอง</li> <li>- จดหมาย</li> <li>- โทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>- Web สคร.10</li> <li>- E-mail</li> <li>- ช่องทางอื่น ๆ</li> </ul>	ผู้ร้องเรียน	-
2		ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	จนท ศูนย์ กฎหมาย	5 นาที
3		ตรวจวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนมีความ เกี่ยวข้องกับกลุ่ม/ศูนย์ หรืออยู่ในอำนาจ ของหน่วยงานใด โดยพิจารณาจาก กรรมการฯหรือศูนย์กฎหมาย	จนท ศูนย์ กฎหมาย/คกก พิจารณา	1 วัน
4		จัดทำหนังสือเสนอบังคับบัญชาเพื่อ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	จนท ศูนย์ กฎหมาย	1-2 ชั่วโมง
5		ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	จนท ศูนย์ กฎหมาย/จนท ที่ เกี่ยวข้อง	7 วัน
6		ติดตามผลการดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน	จนท ศูนย์ กฎหมาย	1-2 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้เกี่ยวข้อง/ระบบ	ระยะเวลา
7		จัดทำหนังสือเสนอบังคับบัญชากรณี เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงที่มี ความเกี่ยวข้องกับกลุ่มงาน/ศูนย์/ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	จนท ศูนย์ กฎหมาย/คกก พิจารณา	1-2 วัน
8		ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาที่มี อำนาจ	15 วัน
9		คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา	คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	30 วัน / ระยะเวลาตามที่ กฎหมายกำหนด
10		รายงานผลการติดตามเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือสรุป รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงของคณะ กรรมการฯ ต่อผู้บังคับบัญชา	จนท ศูนย์ กฎหมาย/ คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	7 วัน
11		พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วไม่มีมูล ความจริงเสนอให้ผู้บังคับบัญชายุติ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว	จนท ศูนย์ กฎหมาย/ คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	1-2 วัน
12		แจ้งผลการดำเนินการตามเรื่อง ร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน (ถ้ามีความ ประสงค์)	จนท ศูนย์ กฎหมาย	1-2 วัน
13				

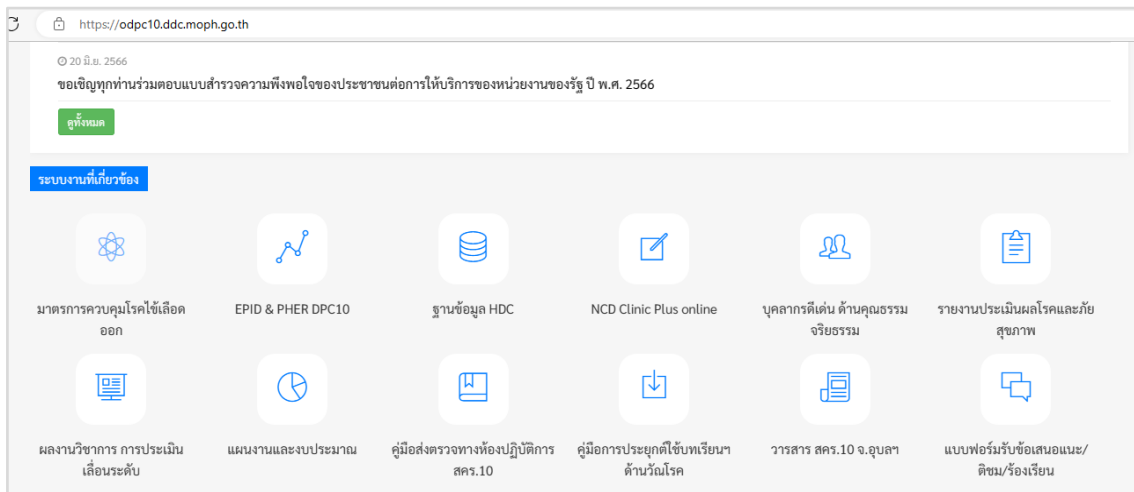
# การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

## การเข้าระบบร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะ/ติชม ผ่านช่องทางออนไลน์

### 1. การเข้าระบบรับเรื่องร้องเรียนช่องทางออนไลน์

1.1 เข้าไปที่เข้าเว็บ <https://odpc10.ddc.moph.go.th> จากนั้นคลิกที่เมนู “แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะ/ติชม/ร้องเรียน”

หรือเข้าเว็บไซต์ <https://odpc10.ddc.moph.go.th/appeal/>



### 2. ศึกษาหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน สคร.10 จ.อุบลฯ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน หากเข้าใจและยอมรับ ให้กดปุ่ม **ยอมรับข้อตกลง**

**ข้อตกลงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน สคร.10 จ.อุบลฯ**

- ใช้ข้อความหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
  - วัน เดือน ปี
  - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ข้อเท็จจริงหรือข้อร้องเรียนโดยอ้างอิงข้อเท็จจริงที่ได้รับ ความเห็นหรือข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง การดำเนินการอย่างไร หรือ ข้อเท็จจริงและรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริง / หมายเลข ออศร.10 จ.อุบลฯ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ติดตาม สอบสวนได้
- รายนาม เอกสาร พยานวัตถุ และรายงานบุคคล (ถ้ามี)

- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หรือสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การใช้บริการร้องเรียนของสคร.10 จ.อุบลฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับทราบเสียก่อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสคร.10 จ.อุบลฯ
- เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สคร.10 จ.อุบลฯ ช่วยเหลือหรือชี้แจงข้อสงสัยหรือข้อสงสัยในหน้าที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับภารกิจของสคร.10 จ.อุบลฯ โดยตรง
- ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่ประสงค์จะให้เปิดเผยชื่อ
- ไม่เป็นการฟ้องร้องหรือฟ้องดำเนินคดี
- ข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความที่ วันแต่คดีความที่นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - ข้อร้องเรียนที่ขึ้นอยู่ก่อนศาลปกครองหรือศาลรัฐธรรมนูญ
  - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
  - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาริษย์ และไม่มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่ยอมรับไปแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานอัยการและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้ออกใบอุทธรณ์ของผู้บังคับบัญชาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**ยอมรับข้อตกลง**

**แผนผังกระบวนการทำงาน  
ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน สคร.10 จ.อุบลฯ**

```

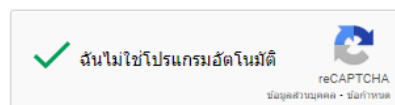
graph TD
    A[ผู้ร้องเรียน] --> B[รับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน]
    B --> C{พิจารณาการแจ้งเบาะแส/การร้องเรียน}
    C --> D[ไม่มีปัญหา]
    C --> E[มีผู้ร้องเรียน/มีปัญหาคือ]
    E --> F[แจ้งผู้บังคับบัญชาพิจารณา/ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง]
    F --> G[ดำเนินการส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง]
    G --> H[ดำเนินการแก้ไขปัญหา]
    H --> I[รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน]
    I --> J[แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/หากกรณีการดำเนินการไม่ชัดเจน]
    J --> K[ผู้ร้องเรียน]
    D --> K
    
```


### 3. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนดังนี้

- 3.1 ชื่อ-นามสกุล
- 3.2 โทรศัพท์
- 3.3 อีเมล
- 3.4 ที่อยู่
- 3.5 ประเภท
- 3.6 ชื่อเรื่อง
- 3.7 รายละเอียด
- 3.8 ต้องการให้ปกปิดชื่อผู้แจ้งข้อมูล
- 3.9 ต้องการให้แจ้งผลการดำเนินการ
- 3.10 เอกสารแนบ (ถ้ามี)

- จากนั้นทำเครื่องหมายถูกที่ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

- จากนั้นกดปุ่ม **ส่งข้อมูล**



 แบบฟอร์ม รับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ติชม หรือร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล \*

โทรศัพท์ \*

อีเมล \*

ที่อยู่ \*

ประเภท \*


ชื่อเรื่อง \*

รายละเอียด \*

ต้องการให้ปกปิดชื่อผู้แจ้งข้อมูล \*  ปกปิดชื่อ  ไม่ปกปิดชื่อ

ต้องการให้แจ้งผลการดำเนินการ \*  แจ้ง  ไม่แจ้ง

เอกสารแนบ (ถ้ามี) (ไฟล์ jpg, png, gif, pdf, rar เท่านั้น)  No file chosen

ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ 

#### 4. จากนั้นจะปรากฏรหัสสำหรับติดตามสถานะการร้องเรียน เพื่อติดตามการร้องเรียน

The screenshot shows a web interface for tracking a complaint. A central pop-up window displays a green checkmark and the text: "ขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ" (Thank you for the information) and "รหัสสำหรับติดตามสถานะ: ข้อมูลของท่านคือ 300549 (ระบบได้ส่งรหัสนี้ทางอีเมลของท่านแล้ว)" (Tracking status code: Your information is 300549 (The system has sent this code to your email)).

The background page is titled "แบบผังกระบวนการทำงาน ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน สสร.10 จ.อุบลฯ" (Process flowchart of the complaint management system, S.S.R.10, Ubon Ratchasit). It includes a list of instructions for users and a flowchart detailing the process from complaint submission to resolution.

#### 5. หรือสามารถดูข้อมูลสำหรับติดตามสถานะการร้องเรียนได้ในอีเมลที่กรอกไว้ในข้อ 3

The screenshot shows an email notification. The subject line is "รหัสผ่านสำหรับติดตามสถานะ การร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน" (Password for tracking complaint status of staff or organization). The sender is "สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี <ddc10.eoffice@gmail.com>" (Disease Control Center 10, Ubon Ratchasit). The recipient is "ถึง sarit.ku" (To: sarit.ku).

The email body contains the following text: "ระบบได้รับแจ้งการร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ของท่านแล้ว" (The system has received your complaint report). "ท่านสามารถติดตามสถานะผ่านลิงก์ <https://odpc10.ddc.moph.go.th/appeal/status.php>" (You can track the status through the link). "และใช้อีเมลของท่าน และรหัสผ่าน 300549 ในการเข้าระบบติดตามสถานะ" (and use your email and password 300549 to log into the tracking system).

## การติดตามข้อร้องเรียน

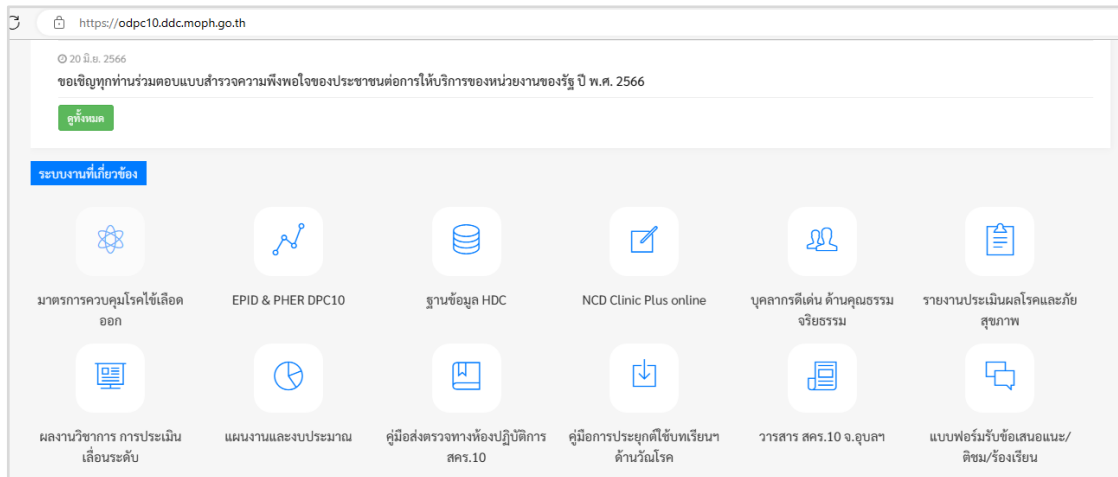
1. การติดตามเรื่องร้องเรียน (เฉพาะการร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์)

1.1 เข้าไปที่เข้าเว็บ <https://odpc10.ddc.moph.go.th>

จากนั้นคลิกที่เมนู “แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะ/ติชม/ร้องเรียน”

1.2 หรือเข้าเว็บไซต์ <https://odpc10.ddc.moph.go.th/appeal/>

1.3 หรือเข้าจากลิงก์ที่ระบบส่งให้ทางอีเมลที่กรอกไว้เมื่อส่งเรื่องร้องเรียน



2. กรอกอีเมล และรหัสติดตาม จากนั้นกดปุ่ม

**ติดตามสถานะข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ติชม หรือร้องเรียน**

อีเมล:

รหัสติดตาม:

3. กดปุ่ม

4. จากนั้นจะปรากฏข้อมูลสถานะการร้องเรียน

