



**กระบวนการควบคุม การจัดการข้อร้องเรียน**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม**

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการบริหารจัดการเรื่องที่เป็นปัญหาอย่างเป็นระบบ และได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
นายธัชวิทย์ วงศ์เข็มมา		๑. รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน แบ่งแยกประเภทข้อร้องเรียน	๔๘๐ นาที
นายธัชวิทย์ วงศ์เข็มมา		๒. ตรวจสอบข้อร้องเรียน ๓. จำแนกระดับข้อร้องเรียน	๖๐ นาที
นายธัชวิทย์ วงศ์เข็มมา		๔. ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน ดำเนินการโดย ผอ.รพ.สต. ๕. ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงาน แก้ไขโดยคณะกรรมการพัฒนา รพ.สต. ทุกสิ้นเดือน ๖. ส่งต่อข้อร้องเรียนในกรณี ข้อร้องเรียนใหญ่ไม่สามารถ แก้ไขได้เองโดยหน่วยงาน	๔๘๐ นาที
นายธัชวิทย์ วงศ์เข็มมา		๗. แจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนกลับคืนผู้ร้อง	๒๔๐๐ นาที
นายธัชวิทย์ วงศ์เข็มมา		๘. สรุป รายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้บังคับ บัญชา เดือนละ ๑ ครั้ง	๔๘๐ นาที
		รวมกระบวนการทั้งสิ้น ๑๐ วัน ๑ ชั่วโมง	๓๙๐๐ นาที

