<table>
<tr><td>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</td><td colspan="2">มาตรฐานการปฏิบัติงาน
(Standard Operation Procedure: SOP)
เรื่อง การรับและประสานเรื่องร้องเรียน
จากสื่อสังคมออนไลน์</td></tr>
<tr><td>หน่วยงานรับผิดชอบ :
กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ</td><td colspan="2">ครั้งที่แก้ไข: 1/2569
หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 5
หมายเลขเอกสาร: .....</td></tr>
<tr><td>ผู้จัดทำ :

นายนพดล ทิพย์ขันธ์
เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ :

นายนิธินัย ไชยแก้ว
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส</td></tr>
<tr><td>ผู้เห็นชอบ :

นายคงศักดิ์ ชัยชนะ
รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ :

นายเอกชัย คำลือ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย</td></tr>
</table>

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ให้เป็นระบบและเป็นมาตรฐาน

๑.๒ เพื่อให้การตอบรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้

๑.๓ เพื่อคุ้มครองสิทธิและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ เพื่อสนับสนุนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ได้แก่ Inbox เพจ Facebook หรือช่องทางออนไลน์อื่นที่หน่วยงานกำหนด

๓. คำนิยาม

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อทักท้วง หรือการแจ้งเหตุที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย รวมถึงประเด็นดังต่อไปนี้

๑. การปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคลากรในสังกัด

๒. การให้บริการด้านสาธารณสุขของหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. การดำเนินกิจการของสถานพยาบาล สถานประกอบการ หรือผู้ประกอบการด้านสุขภาพที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล

๔. เหตุการณ์หรือสถานการณ์ด้านโรคภัย สุขภาพ และภัยคุกคามต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย

๕. เหตุการณ์หรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหาย การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือการเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ หัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ

๔.๑.๑ กำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติที่กำหนด

๔.๑.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ รับเรื่อง บันทึก และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๑.๓ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเร่งด่วน มีความอ่อนไหว หรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ก่อนส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือรายงานผู้บริหารตามความเหมาะสม

๔.๑.๔ ติดตาม กำกับ และประเมินผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๔.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ

๔.๑.๑ ตรวจสอบช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย อย่างสม่ำเสมอ

๔.๑.๒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางออนไลน์ บันทึกข้อมูล พร้อมจัดเก็บหลักฐานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

๔.๑.๓ แจ้งตอบรับผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยใช้ข้อความกลาง ที่สุภาพ เหมาะสม และไม่ให้ความเห็นในเนื้อหาข้อร้องเรียน

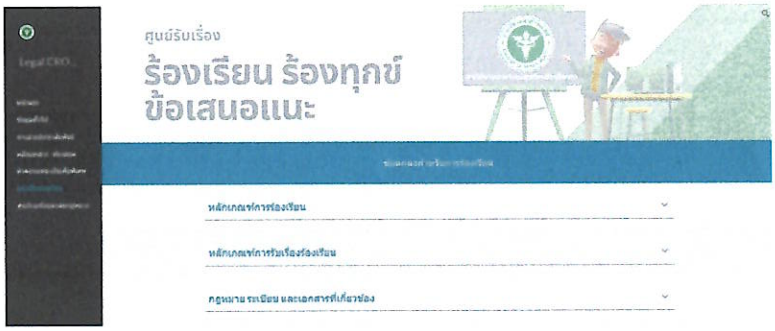
๔.๑.๔ คัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน และรายงานหัวหน้ากลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการพิจารณา และประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้บริหาร โดยเร็ว

๔.๑.๕ รักษาความลับของผู้ร้องเรียน และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย

๔.๑.๖ ติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับข้อมูล (ตามความเหมาะสมของกรณี)

๕. เครื่องมือประกอบ

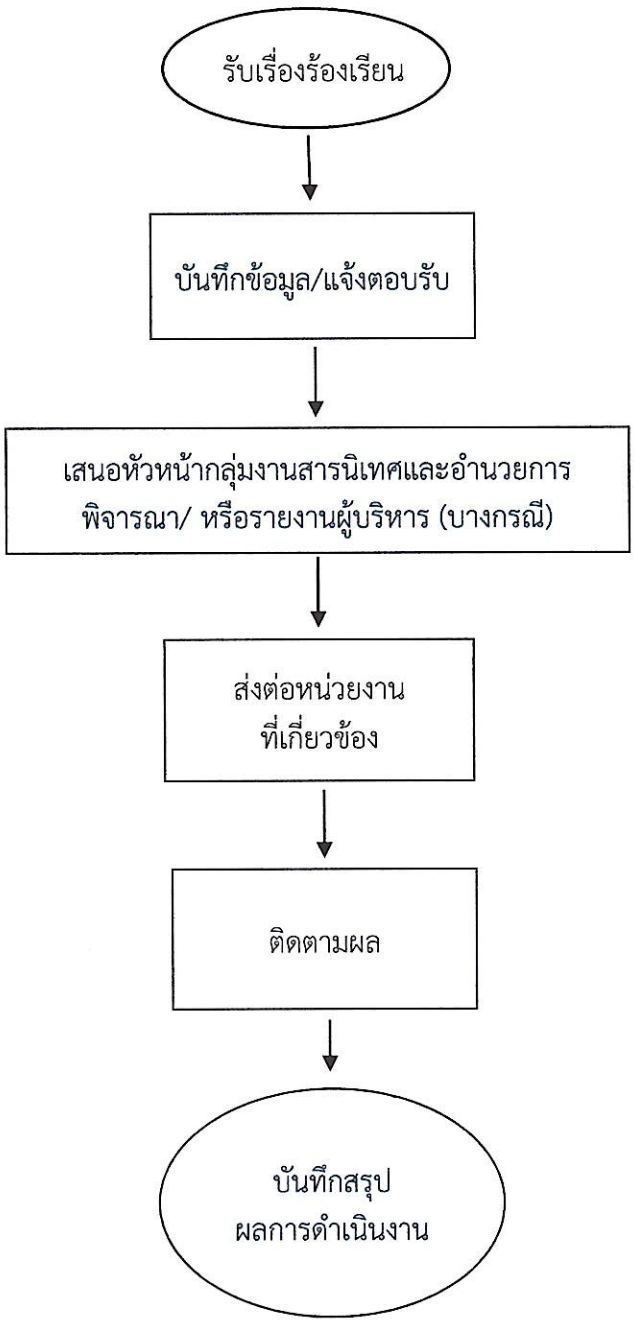
๕.๑ เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์



๕.๒ เพจ Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	**มาตรฐานการปฏิบัติงาน** **(Standard Operation Procedure: SOP)** **เรื่อง** การรับและประสานเรื่องร้องเรียน จากสื่อสังคมออนไลน์
หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ	ครั้งที่แก้ไข: 1/2569
	หน้าที่ 4 จากทั้งหมด 5
	หมายเลขเอกสาร: .....

๖. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	**มาตรฐานการปฏิบัติงาน** **(Standard Operation Procedure: SOP)** **เรื่อง** การรับและประสานเรื่องร้องเรียนจากสื่อสังคมออนไลน์
หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ	ครั้งที่แก้ไข: 1/2569
	หน้าที่ 5 จากทั้งหมด 5
	หมายเลขเอกสาร: .....

วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติ
๑. ตรวจสอบข้อความร้องเรียนจากสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน (เช่น Inbox เพจ Facebook) และบันทึกหรือส่งต่อข้อมูลลงทะเบียนรับเรื่อง	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ
๒. แจ้งตอบรับผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ได้รับเรื่อง โดยใช้ข้อความมาตรฐาน คือ **“สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายได้รับเรื่องแล้ว และจะดำเนินการประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ขอบคุณครับ/ค่ะ”**	ภายใน ๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ
๓. เสนอหัวหน้ากลุ่มงานพิจารณากรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเร่งด่วน หรืออาจมีผลกระทบต่อหน่วยงาน	ทันที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ
๔. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๑ วัน หลังจากรับเรื่อง	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ
๕. ติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑–๗ วันทำการ (ตามความเหมาะสมของกรณี)	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ
๖. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกปิดเรื่องในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	หลังจากได้รับผล หรือตามความเหมาะสมของกรณี)	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ

หมายเหตุ : กลุ่มงานสารนิเทศและอำนวยการ ทำหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่อง และประสานงานเท่านั้น ไม่มีอำนาจพิจารณาข้อเท็จจริงหรือให้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียน การเปิดเผยข้อมูลใด ๆ ต้องเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ