

## ระดับที่ ๑ Assessment

### ๑.๑ ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัยให้รับผิดชอบงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย เพื่อรายงานผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของกรมอนามัย จึงนำสรุปรายงานข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มาวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลัง ๑ ปี ของการดำเนินงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อกรมอนามัย เนื่องจากมีข้อมูลข้อร้องเรียนจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละเดือน

C คือ (Comparisons) การเปรียบเทียบโดยการนำข้อมูลจากผู้ร้องเรียน ๑ ปีย้อนหลัง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๖๓ เรื่อง สามารถดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๕ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๕ (ตามเอกสารที่แนบ)

T คือ Trend แนวโน้ม (ผลงานที่คาดการณ์ในอนาคต) • เนื่องจากกรมอนามัยได้นำโปรแกรมระบบรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย มาใช้ในการปฏิบัติงานจึงทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อตามช่องทางการร้องเรียนได้โดยตรง อาทิเช่น โทรศัพท์ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล่องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมล ระบบรับเรื่องกรมอนามัย ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล ๑๑๑๑) อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

Le คือ Level ผลลัพธ์ (ผลงานที่ผ่านมา) ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน ที่ผ่านมาการแจ้งกลับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหามีความล่าช้าและไม่ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องและเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนให้ทราบ ส่งผลให้ไม่สามารถแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบ

### ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

๑. ระบบรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย <http://๒๐๓.๑๕๗.๖๕.๒๕/complaint/>
๒. คู่มือการปฏิบัติงานรับข้อร้องเรียนกรมอนามัย

### ๑.๒ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานภายในกรม

- ความต้องการ/ ความคาดหวัง ของผู้ร้องเรียนภายนอกต้องการให้หน่วยงานกรมอนามัยดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด่วนที่สุด ภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากเรื่องที่ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน อาทิเช่น การเปิดเพลงเสียงดังรบกวน การประกอบอาหารที่ไม่ถูกสุขลักษณะ ฯลฯ

- ความต้องการ/ ความคาดหวัง ของหน่วยงานภายในกรมอนามัย ต้องการให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเร่งตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยด่วน และขอให้แจ้งผลการดำเนินงานกลับมายังสำนักงานเลขาธิการกรม

- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ หน่วยงานภายในกรมอนามัย ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามระยะที่กำหนด (ไม่เกิน ๑๕ วัน)

- ข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันกับความต้องการ

๑.๒ ทำเนียบผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทำเนียบผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน)

| ลำดับ | ชื่อ-นามสกุล                | เบอร์โทร    | E-Mail                   | หมายเหตุ |
|-------|-----------------------------|-------------|--------------------------|----------|
| ๑     | คุณเปมิกา พบกระโทก          | ๐๙๙-๑๗๖๓๑๘๙ | Maneowpemika@gmail.com   |          |
| ๒     | คุณวิภาลัย ถาวร             | ๐๘๑-๘๐๕๗๙๕๔ | -                        |          |
| ๓     | Maurizio Piraino            | ๐๙๒-๙๑๖๙๑๓๖ | -                        |          |
| ๔     | คุณปฐภิตา ชุมแสง            | ๐๙๔-๖๖๕๔๖๔๖ | -                        |          |
| ๕     | คุณธงชัย เจริญเวียงเหนือ    | ๐๙๕-๗๐๖๓๒๓๐ | Chachacha.toon@gmail.com |          |
| ๖     | คุณอลงกรณ์ แสงพล            | ๐๙๖-๑๖๙๓๑๘๐ | Asaengpole@gmail.com     |          |
| ๗     | คุณสมพร ราสีกุมรา           | ๐๙๖-๗๐๕๐๒๙๗ | Somporn๑๔๒๖@gmail.com    |          |
| ๘     | คุณปรัชญา ธาระสาร           | ๐๘๑-๖๑๙๐๙๐๖ | -                        |          |
| ๙     | คุณสุระสาร สุโพธิ์ขัน       | -           | Surasan๒๘๐๒๒๔@gmail.com  |          |
| ๑๐    | คุณกรรณา เวทย์ไวคุณธุ์      | ๐๘๖-๔๔๕๔๐๕๗ | Kvkakarun@gmail.com      |          |
| ๑๑    | คุณชไมพร อัมภาคำ            | ๐๘๖-๘๓๔๒๘๔๕ | Chamaipornlive@gmail.com |          |
| ๑๒    | คุณพิชญ์ศักดิ์ อิมเชื้ออยู่ | ๐๙๙-๑๗๙๖๘๗๖ | -                        |          |
| ๑๓    | คุณสุปรีดา ธนยศเจริญ        | ๐๙๕-๐๕๕๖๑๑๕ | -                        |          |
| ๑๔    | คุณวัชรพงษ์ ตันธวัฒน์       | ๐๘๘-๕๑๒๕๒๕๒ | W.tantawat@hotmail.com   |          |
| ๑๕    | คุณญดาชิณี ภูมิภาค          | ๐๘๔-๑๔๗๘๐๖๙ | Yadajini@gmail.com       |          |
| ๑๖    | คุณพชร เอี่ยมเจริญ          | ๐๙๑-๒๙๙๕๙๖๙ | Mopachara๗@gmail.com     |          |
| ๑๗    | คุณวราษา เนินสุวรรณมณี      | ๐๖๑-๔๒๖๓๒๙๒ | Soandtiw๖๓@gmail.com     |          |
| ๑๘    | คุณสุทธิดา อุดมโชค          | ๐๘๐-๖๑๓๐๒๖๘ | Lovetan๔๐๒@gmail.com     |          |
| ๑๙    | คุณประภาพรรณ ปะพุทธะสร      | ๐๖๔-๑๔๖๙๕๕๕ | -                        |          |
| ๒๐    | คุณดรณี เล้าวัฒนากุล        | ๐๖๑-๔๗๘๙๖๐๖ | Ddoraa๑๒๐๙@gmail.com     |          |
| ๒๑    | คุณวิระยา แดงประดับ         | ๐๘๖-๓๖๒๔๐๙๘ | Wiraya.bb@hotmail.com    |          |
| ๒๒    | คุณกรพิน บุปผาวานิชย์       | ๐๘๒-๒๒๒๑๖๔๕ | Kbubphavanich@gmail.com  |          |
| ๒๓    | คุณพรปวีณ์ นามชวิต          | ๐๙๒-๕๓๐๙๙๗๗ | Keenmylove@gmail.com     |          |
| ๒๔    | คุณกาญจนาพร แพทย์วงศ์       | ๐๘๕-๙๑๑๙๒๒๔ | Pam-aomsin@hotmail.com   |          |

ทำเนียบผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายในหน่วยงาน)

| ลำดับ | ชื่อ                          | ตำแหน่ง/หน่วยงาน   | เบอร์โทรศัพท์ |
|-------|-------------------------------|--|---------------|
| ๑     | นางสาววรินทร์ทิพย์ สันสัด     | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ            | ๐๒-๕๙๐๔๗๔๘    |
| ๒     | นางสาวอมราพร บุญพิศิษฐ์สกุล   | นักจัดการงานทั่วไป<br>สำนักส่งเสริมสุขภาพ                                | ๐๒-๕๙๐๔๔๐๙    |
| ๓     | นายดวงสิทธิ์ วิมุขตายน        | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม                  | ๐๒-๕๙๐๔๒๕๙    |
| ๔     | นางสาวปรียานุช เรืองหิรัญวนิช | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ               | ๐๒-๕๙๐๔๘๕๒    |
| ๕     | นางสาวอรรวรรณ สารแห้ง         | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน<br>สำนักโภชนาการ                               | ๐๒-๕๙๐๔๓๔๐    |
| ๖     | นางสาววิชชุดา บัวชัย          | นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ<br>สำนักทันตสาธารณสุข                        | ๐๒-๕๙๐๔๒๐๖    |
| ๗     | นางสาวนวลอนงค์ ฮมภาราช        | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน<br>สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์                   | ๐๒-๕๙๐๔๑๗๐    |
| ๘     | นางสาวปิยะฉัตร พันทาศ         | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>สำนักอนามัยผู้สูงอายุ                   | ๐๒-๕๙๐๔๔๙๙    |
| ๙     | นางสาวรัตติยากร เชื้อหอม      | นักวิชาการสาธารณสุข<br>สำนักงานประสานงานโครงการพระราชดำริ<br>ฯ           |               |
| ๑๐    | นางสาวณัฐนันท์ นวลมีศรี       | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน<br>กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ                 | ๐๒-๕๙๐๔๕๘๓    |
| ๑๑    | นางสาวลัดดา พิมจั่น           | นักวิชาการเผยแพร่<br>กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ                          | ๐๒-๕๙๐๔๓๕๔    |
| ๑๒    | นางสาวนภาพรณิ์ นิมิตเดชกุลชัย | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>กองแผนงาน                                    | ๐๒-๕๙๐๔๓๐๑    |
| ๑๓    | นางสาวมณีนีรัตน์ โอวาทวงศ์    | นิติกรชำนาญการพิเศษ<br>กองการเจ้าหน้าที่                                 | ๐๒-๕๙๐๔๐๗๗    |
| ๑๔    | นางสาวประภาพรณ ปะพุทธะโร      | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ<br>กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ | ๐๒-๕๙๐๔๑๙๕    |

| ลำดับ | ชื่อ                        | ตำแหน่ง/หน่วยงาน   | เบอร์โทรศัพท์          |
|-------|-----------------------------|--|------------------------|
| ๑๕    | นางนิตดา วิไลกิจวัฒน์       | นิติกร<br>กองกฎหมาย  | ๐๒-๕๕๐๔๗๒๗             |
| ๑๖    | นางสาวพรรณพิภณจน วังกุ่ม    | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ<br>กองอนามัยฉุกเฉิน                | ๐๒-๕๕๐๔๓๖๖             |
| ๑๗    | นางสาวอารีรัตน์ อาลากุล     | นักวิชาการคอมพิวเตอร์<br>กองนวัตบริการสุขภาพ                   |                        |
| ๑๘    | นางฐาปะณี คงรุ่งเรือง       | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ<br>พิเศษ<br>กองอนามัยวัยทำงาน | ๐๒-๕๕๐๔๖๖๓             |
| ๑๙    | นางสาวอัญชลี อ่อนศรี        | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ<br>กองอนามัยวัยเรียนวัยรุ่น        | ๐๒-๕๕๐๔๔๑๕             |
| ๒๐    | นางสาวภัทราภรณ์ พวงศรี      | นักวิชาการสาธารณสุข<br>กองพยากรณ์สุขภาพ                        |                        |
| ๒๑    | นายเกรียงศักดิ์ มั่นศักดิ์  | นักวิชาการคอมพิวเตอร์<br>กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ         |                        |
| ๒๒    | นางจุฬารรณ เขมทอง           | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ<br>กองอนามัยมารดาและทารก           | ๐๒-๕๕๐๔๔๓๓             |
| ๒๓    | นางสาวหทัยรัตน์ เจียมทรัพย์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>กองห้องปฏิบัติการกรมอนามัย         | ๐๒-๙๖๘๗๖๒๐<br>ต่อ ๔๘๖๘ |
| ๒๔    | นางสาวน้ำตาล จบปาน          | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ<br>สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ  | ๐๒-๕๕๐๔๔๕๔             |
| ๒๕    | นางสาวสุชีรา ดำรงนาฎกุล     | นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ<br>กลุ่มตรวจสอบภายใน          | ๐๒-๕๕๐๔๑๐๒             |
| ๒๖    | นายพีรพัฒน์ เกิดศิริ        | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร               | ๐๒-๕๕๐๔๙๓๗             |
| ๒๗    | นางสาวศิรินันต์ ทุนทรัพย์   | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ      | ๐๒-๕๕๐๔๒๙๑             |
| ๒๘    | นางอุมาพร นิมิตรกุล         | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ<br>ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่ | ๐๕-๓๒๗๖๘๕๖<br>ต่อ ๖๕๐  |
| ๒๙    | นายโชคชัย เกตุสถิต          | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ<br>ศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก  | ๐๕-๕๙๙-๐๐๐<br>ต่อ ๓๓๓  |

| ลำดับ | ชื่อ                       | ตำแหน่ง/หน่วยงาน   | เบอร์โทรศัพท์            |
|-------|----------------------------|--|--------------------------|
| ๓๐    | นางนัยน์ปพร หัวดง          | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ<br>ศูนย์อนามัยที่ ๓ นครสวรรค์                                    | ๐๕-๖๒๕๕๕๕๑-๔<br>ต่อ ๑๗๖  |
| ๓๑    | นายวิฑูรย์ ทิมประเทือง     | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ<br>ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี                                 | ๐๓-๓๒๐๐๓๓๔               |
| ๓๒    | นางสาวณัฐพร ชัยอาม         | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>ศูนย์อนามัยที่ ๕ ราชบุรี                              | ๐๓-๒๓๒๗๘๒๔-๘<br>ต่อ ๒๒๑๑ |
| ๓๓    | นางสาวพรพิมล รัตนตรัยดำรง  | บรรณารักษ์<br>ศูนย์อนามัยที่ ๖ ชลบุรี  | ๐๓-๘๑๔๘๑๖๕-๘             |
| ๓๔    | นางงามตา อินธิจักร         | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ<br>ศูนย์อนามัยที่ ๗ ขอนแก่น                                      | ๐๘๔-๗๙๓๘๔๔๓              |
| ๓๕    | นายรัตนพงศ์ อินทรพานิชย์   | นิติกร<br>ศูนย์อนามัย ๘ อุตรธานี   | ๐๖๒-๒๙๔๙๘๑๕              |
| ๓๖    | นางกิติภรณ์ ยงยุทธ         | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ<br>ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา                                   | ๐๙๒-๗๖๕๗๘๑๔              |
| ๓๗    | นายพรชัย หริคำภา           | นิติกร<br>ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี  | ๐๘๒-๔๘๑๓๒๓๘              |
| ๓๘    | นางสาวเกศรา วัฒนสมัย       | นิติกร<br>ศูนย์อนามัยที่ ๑๑ นครศรีธรรมราช  | ๐๙๙-๒๘๕๕๓๕๕              |
| ๓๙    | นางสาวพรทิพย์ สิริวัฒนโสภา | นิติกร<br>ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา   | ๐๗-๓๖๑๓๗๗๖               |
| ๔๐    | นางสาวกะชามาศ เสงี่ยม      | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ<br>สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง                                   | ๐๙๔-๘๑๕๙๐๕๘              |
| ๔๑    | นางสาวปวีณา ทองคำ          | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการศูนย์<br>อนามัย<br>กลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ | ๐๕-๔๒๖๙๒๗๗               |
| ๔๒    | นางลัดดา สกิดเกล้า         | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน<br>ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ                           | ๐๕-๓๘๐๑๑๖๐-๑             |
| ๔๓    | นางสาววารภรณ์ ยี่ไต้ะ      | บรรณารักษ์<br>สำนักงานเลขานุการกรม   | ๐๒-๕๙๐๔๘๓๙               |

| ลำดับ | ชื่อ                   | ตำแหน่ง/หน่วยงาน  | เบอร์โทรศัพท์ |
|-------|------------------------|---|---------------|
| ๔๔    | นายศุภดิศ ป้อมภู       | นักประชาสัมพันธ์<br>สำนักงานเลขานุการกรม                | ๐๒-๕๙๐๔๘๒๘    |
| ๔๕    | นายอริชาติ สนธิรักษ์   | เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์<br>สำนักงานเลขานุการกรม | ๐๒-๕๙๐๔๘๒๙    |
| ๔๖    | นางสาวอัจฉรา คงวีวัฒน์ | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์<br>สำนักงานเลขานุการกรม        | ๐๒-๕๙๐๔๘๓๒    |
| ๔๗    | นายอนุชา นิยามะ        | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการสำนักงาน<br>เลขานุการกรม       | ๐๒-๕๙๐๔๘๐๓    |
| ๔๘    | นางสาววรรณิกาทิ ต่ายคำ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป<br>สำนักงานเลขานุการกรม      | ๐๒-๕๙๐๔๐๒๐    |
| ๔๙    | นางสาวกัลยา ปั้นเป้ง   | นักจัดการงานทั่วไป<br>สำนักงานเลขานุการกรม              | ๐๒-๕๙๐๔๘๙๘    |



## บันทึกข้อความ

ห้องระงับข้อพิพาทแรงงาน  
(น.พ.ล.ร. บ.บ.บ.)  
เลขรับ ๗5062  
รับวันที่ ๑๓.๑๑.๖๖  
เวลา 16.๑๕ น.

กรมอนามัย  
เลขรับ ๗5062  
วันที่ = 4 ต.ค. 2566  
เวลา 14.10

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๙๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๓๗๑๔ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖  
(ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัย ให้รับผิดชอบงาน  
ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย เพื่อรายงานผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ในความรับผิดชอบของกรมอนามัย เป็นประจำทุกเดือนนั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย  
รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และมอบสำนักเลขาธิการกรมดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไตร)

เลขาธิการกรม

- ททบ มอบสำเนาเอกสาร

(นางสาวสุดิ บุญสุข)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมอนามัย

๕ 9 ต.ค. 2566

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2566

หน้า 2-2

ประจำเดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

| ช่องทางข้อร้องเรียน                           | ต.ค.65    | พ.ย.65    | ธ.ค.65   | ม.ค.66    | ก.พ.66    | มี.ค.66   | เม.ย.66   | พ.ค.66    | มิ.ย.66   | ก.ค.-66   | ส.ค.-66   | ก.ย.-66   | รวม        |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| โทรศัพท์                                      |           |           |          |           |           | 3         |           | 3         | 3         | 3         |           | 6         | 18         |
| โทรสาร  |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่                       |           |           |          |           |           |           | 1         |           |           |           |           | 1         | 2          |
| กล่องรับเรื่องร้องเรียน                       |           |           |          | 1         | 2         | 3         | 2         | 3         | 1         | 2         | 1         |           | 15         |
| หนังสือ/จดหมาย                                |           | 2         |          |           | 1         |           | 2         | 2         | 3         | 2         | 2         | 1         | 15         |
| อีเมล   | 2         |           |          |           | 1         |           |           |           |           |           | 2         |           | 5          |
| เว็บบอร์ด                                     |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| เว็บไซต์                                      |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| ระบบรับเรื่องกรมอนามัย                        | 8         | 7         | 6        | 8         | 9         | 7         | 4         | 8         | 7         | 8         | 4         | 4         | 80         |
| ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล 1111) |           | 1         | 1        |           |           |           |           |           |           | 2         | 2         | 3         | 9          |
| อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)                      | 5         | 2         | 2        | 1         |           |           | 2         |           | 3         |           | 4         |           | 19         |
| <b>รวม</b>                                    | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>11</b> | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>163</b> |

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

| ประเภทข้อร้องเรียน                            | ต.ค.65    | พ.ย.65    | ธ.ค.65   | ม.ค.66    | ก.พ.66    | มี.ค.66   | เม.ย.66   | พ.ค.66    | มิ.ย.66   | ก.ค.-66   | ส.ค.-66   | ก.ย.66    | รวม        |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| การทุจริต                                     |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ |           |           |          |           |           |           |           | 2         |           | 1         |           |           | 3          |
| การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมอนามัยฯ      |           | 1         |          | 4         | 1         | 1         |           | 1         | 3         | 1         | 1         | 3         | 16         |
| การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน           |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| เหตุเดือดร้อนรำคาญ                            | 4         | 3         | 2        | 2         | 3         | 7         | 2         | 4         | 5         | 7         | 3         | 7         | 49         |
| ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สร.)                |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ    | 2         |           | 2        | 2         |           | 2         | 1         | 1         |           | 1         | 1         | 2         | 14         |
| จัดจ้าง                                       |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| อื่นๆ (ระบบบริการ)                            | 9         | 8         | 5        | 2         | 9         | 3         | 8         | 8         | 9         | 7         | 10        | 3         | 81         |
| <b>รวม</b>                                    | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>11</b> | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>163</b> |



| ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน                  |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| ระดับข้อร้องเรียน   | ต.ค.65    | พ.ย.65    | ธ.ค.65   | ม.ค.66    | ก.พ.66    | มี.ค.66   | เม.ย.66   | พ.ค.66    | มิ.ย.66   | ก.ค.66    | ส.ค.-66   | ก.ย.66    | รวม        |
| ระดับ1 ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข  | 5         | 4         | 2        | 8         | 3         | 4         | 1         | 4         | 2         | 8         | 5         | 5         | 51         |
| ระดับ2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)                                     | 10        | 7         | 7        | 2         | 10        | 9         | 10        | 12        | 15        | 9         | 10        | 10        | 111        |
| ระดับ3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)                            |           | 1         |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           | 1          |
| ระดับ4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วนอยู่ในอำนาจของ รรพ.สต. |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| <b>รวม</b>  | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>11</b> | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>163</b> |

| ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ   | ต.ค.65    | พ.ย.65    | ธ.ค.65   | ม.ค.66    | ก.พ.66    | มี.ค.66   | เม.ย.66   | พ.ค.66    | มิ.ย.66   | ก.ค.-66   | ส.ค.-66   | ก.ย.-66   | รวม        |
| ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง   | 14        | 10        | 9        | 10        | 12        | 13        | 11        | 16        | 17        | 17        | 15        | 15        | 159        |
| เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดราชการต่างจังหวัด               | 1         | 1         |          |           | 1         |           |           |           |           |           |           |           | 3          |
| ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว         |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| อื่น ๆ  |           | 1         |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           | 1          |
| <b>รวม</b>  | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>11</b> | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>163</b> |

| ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน   | ต.ค.65    | พ.ย.65    | ธ.ค.65   | ม.ค.66    | ก.พ.66    | มี.ค.66   | เม.ย.66   | พ.ค.66    | มิ.ย.66   | ก.ค.-66   | ส.ค.-66   | ก.ย.-66   | รวม        |
| อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง  | 4         | 3         | 2        | 7         |           | 4         | 1         | 4         | 2         | 8         | 5         | 4         | 44         |
| ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล  |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ   |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)   |           |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
| ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว  | 11        | 7         | 7        | 3         | 13        | 9         | 10        | 12        | 15        | 9         | 10        | 11        | 117        |
| อื่นๆ   |           | 2         |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           | 2          |
| <b>รวม</b>  | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>11</b> | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>163</b> |

รายงานสรุปข้อชมเชยของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2566

ประจำเดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566

| ตารางที่ 1 จำนวนข้อชมเชยของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อชมเชย |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         |     |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|-----|
| ช่องทางข้อชมเชย  | ต.ค.65 | พ.ย.65 | ธ.ค.65 | ม.ค.66 | ก.พ.66 | มี.ค.66 | เม.ย.66 | พ.ค.66 | มิ.ย.66 | ก.ค.-66 | ส.ค.-66 | ก.ย.-66 | รวม |
| โทรศัพท์   |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         | 0   |
| โทรสาร   |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         |     |
| ชมเชยกับเจ้าหน้าที่  |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         | 0   |
| กล่องรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย                              | 1      | 2      |        |        | 2      |         | 1       |        |         |         |         |         | 6   |
| หนังสือ/จดหมาย   |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         | 0   |
| อีเมล  |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         | 0   |
| เว็บบอร์ด  |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         |     |
| เว็บไซต์   |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         |     |
| ระบบรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย                      |        |        |        |        | 1      |         |         |        |         |         |         |         | 1   |
| อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)                                     | 6      | 9      | 3      |        |        |         |         |        | 3       |         | 4       |         | 25  |
| รวม  | 7      | 11     | 3      | 0      | 3      | 0       | 1       | 0      | 3       | 0       | 4       | 0       | 32  |

| ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         |     |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|-----|
| แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ   | ต.ค.65 | พ.ย.65 | ธ.ค.65 | ม.ค.66 | ก.พ.66 | มี.ค.66 | เม.ย.66 | พ.ค.66 | มิ.ย.66 | ก.ค.-66 | ส.ค.-66 | ก.ย.-66 | รวม |
| ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง   | 7      | 11     | 3      |        | 3      |         | 1       |        | 3       |         | 4       |         | 32  |
| เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามการต่างจังหวัด               |        |        |        |        |        |         |         |        |         |         |         |         | 0   |
| รวม   | 7      | 11     | 3      | 0      | 3      | 0       | 1       | 0      | 3       | 0       | 4       | 0       | 32  |

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ประจำปีเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

| ช่องทางข้อร้องเรียน                           | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ        |
|---|-------------|---------------|
| โทรศัพท์                                      | -           | -             |
| โทรสาร  | -           | -             |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่                       | -           | -             |
| กล่องรับเรื่องร้องเรียน                       | -           | -             |
| หนังสือ/จดหมาย                                | -           | -             |
| อีเมล   | ๑           | ๑๒.๕          |
| เว็บบอร์ด                                     | -           | -             |
| เว็บไซต์                                      | -           | -             |
| ระบบรับเรื่องฯกรมอนามัย                       | ๖           | ๗๕.๐          |
| ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล ๑๑๑๑) | ๑           | ๑๒.๕          |
| อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)                      | -           | -             |
| <b>รวม</b>                                    | <b>๘</b>    | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

| ประเภทข้อร้องเรียน                            | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ        |
|---|-------------|---------------|
| การทุจริต                                     | -           | -             |
| การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ | -           | -             |
| การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมอนามัยฯ      | ๒           | ๒๕.๐๐         |
| การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน           | -           | -             |
| เหตุเดือดร้อนรำคาญ                            | ๑           | ๑๒.๕๐         |
| ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)                | -           | -             |
| การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ    | ๑           | ๑๒.๕๐         |
| จัดซื้อจัดจ้าง                                | -           | -             |
| อื่นๆ (ระบบบริการ)                            | ๔           | ๕๐.๐๐         |
| <b>รวม</b>                                    | <b>๘</b>    | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

| ระดับข้อร้องเรียน  | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ        |
|--|-------------|---------------|
| ระดับ๑ ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข   | ๕           | ๖๒.๕๐         |
| ระดับ๒ ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)                                      | ๓           | ๓๗.๕๐         |
| ระดับ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)                             | -           | -             |
| ระดับ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญ เร่งด่วนอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ. | -           | -             |
| <b>รวม</b>   | <b>๘</b>    | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

| ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ |             |               |
|---|-------------|---------------|
| แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ   | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ        |
| ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง   | ๘           | ๑๐๐.๐๐        |
| เกิน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดราชการต่างจังหวัด               | -           | -             |
| ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว         | -           | -             |
| อื่นๆ   | -           | -             |
| <b>รวม</b>  | <b>๘</b>    | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน           |             |               |
| ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน   | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ        |
| อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง  | ๕           | ๖๒.๕๐         |
| ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล  | -           | -             |
| อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ   | -           | -             |
| มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)   | -           | -             |
| ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว  | ๓           | ๓๗.๕๐         |
| อื่นๆ   | -           | -             |
| <b>รวม</b>  | <b>๘</b>    | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

สรุปจากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ กรมอนามัยไม่มีข้อร้องเรียนระดับ ๓ (ข้อร้องเรียนใหญ่ หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย) และไม่มีข้อร้องเรียนระดับ ๔ (ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

ปัญหาในการดำเนินการ

๑. อุปสรรค .....ไม่มี.....  
 .....  
 .....

๒. แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....  
 .....  
 .....



กรมอนามัย  
DEPARTMENT OF HEALTH

# คู่มือ การปฏิบัติต้งาน กระบวนงานจัดการ ข้อร้องเรียน และข้อชมเชย กรมอนามัย

---



# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย กรมอนามัย (Complaint and Complement Management Standard Operation Procedure)

## ๑. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงานในกรมอนามัย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมอนามัย

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบรายเดือน

## ๓. คำจำกัดความ

**การจัดการ** หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

**ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย** หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรมอนามัย ที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย** หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัยที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ หน่วยงานส่วนกลาง ศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๓ ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ และศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ

**ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (Complaint Center)** หมายถึง หน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย โดยมีสำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย เป็นผู้รับผิดชอบ

**ผู้บริหาร** หมายถึง หัวหน้าหน่วยงาน ระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์

**เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ** หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนและข้อชมเชย เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกี่ยวกับการโฆษณาคนไทยไร้พุงทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักโภชนาการ

**หน่วยงานภายนอกกรม** หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนนอกสังกัดกรมอนามัย

**วันทำการ** หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

**๑ วันทำการ** หมายถึง การเริ่มนับตั้งแต่วันทำการที่รับเรื่องหรือดำเนินงาน ไปจนถึงวันทำการวันถัดไป เช่น เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยได้รับบันทึกร้องเรียนในวันศุกร์ ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันจันทร์ เป็นต้น

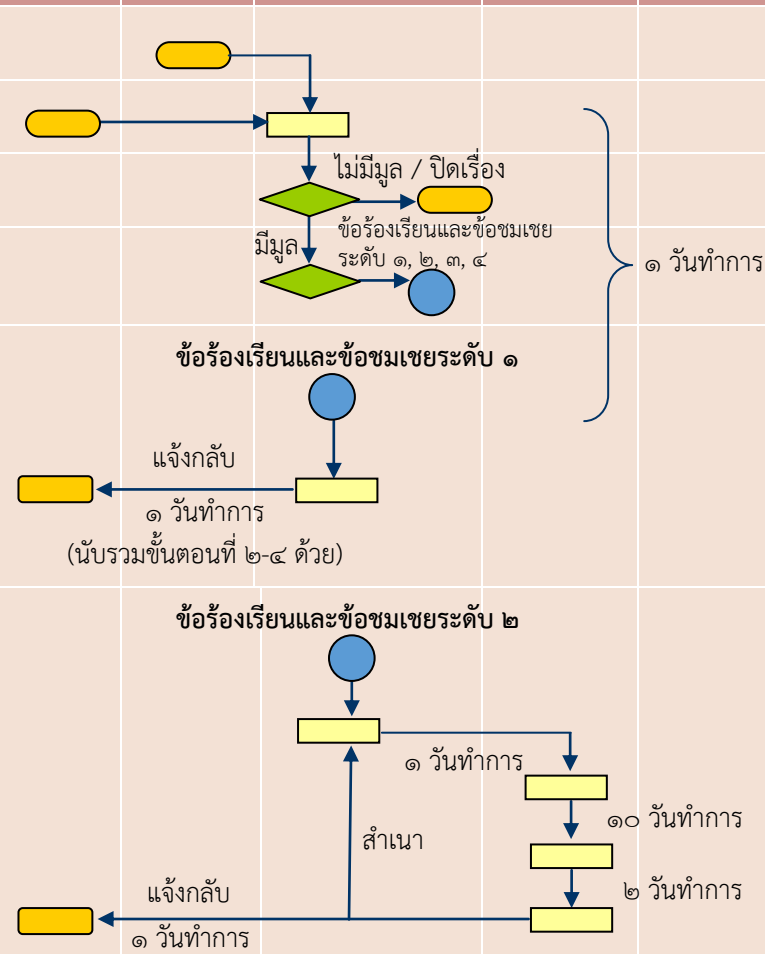
**ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย** หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนและข้อชมเชยออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

| ระดับ | ประเภท   | นิยาม  | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม  | เวลาในการตอบสนอง  | ผู้รับผิดชอบ   |
|-------|--|--|---|---|--|
| ๑     | ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, ข้อชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทั่วไป) | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนเล็กน้อย ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย  | - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ<br>- การสอบถามข้อมูลด้านโภชนาการ   | ๑ วันทำการ  | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงาน |
| ๒     | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็กน้อย (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ง่าย)                 | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมาก แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเพียงหน่วยงานเดียว   | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมาธิการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน  | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน ๑๕ วันต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า) | หน่วยงานเจ้าของเรื่อง  |
| ๓     | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ยาก)                      | -ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ จึงต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย รวมทั้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์กรมอนามัย | - การเรียกร้องให้กรมอนามัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย<br>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่<br>- เรื่องที่ผิดต่อข้อบัญญัติทางกฎหมาย | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน ๓๐ วันต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า) | ที่ประชุมกรมอนามัย   |
| ๔     | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย นอกเหนืออำนาจกรมอนามัย   | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมอนามัย  | - การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานอนามัย<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย   | ๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)  | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงาน |

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์ : เริ่มต้น / สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา เชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่น

| ขั้นตอน  | ผู้ร้องเรียน | จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย |                       | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ | ศูนย์รับ<br>ข้อร้องเรียนฯ<br>(สล.) | ที่ประชุม<br>กรมอนามัย | หน่วยงาน<br>ภายนอก | รองอธิบดี<br>และกอง<br>การเจ้าหน้าที่ | เอกสารอ้างอิง |
|--|--------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------------|--------------------|---------------------------------------|---------------|
|  |              | ผู้บริหาร                     | จนท. รับข้อร้องเรียนฯ |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |
| ๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนฯ   |              |                               |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |
| ๒. รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย  |              |                               |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       | Complaint_๐๑  |
| ๓. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย  |              |                               |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |
| ๔. พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อ<br>ชมเชย   |              |                               |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |
| ๕. ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อ<br>ชมเชย   |              |                               |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       | Complaint_๐๑  |
| ๕.๑ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑<br>- แจ้งกลับผู้ร้องเรียน   |              |                               |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |
| ๕.๒ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒<br>- ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ<br>- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง<br>- สรุปรายข้อเท็จจริง<br>- ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและ<br>สำเนาแจ้ง จนท. รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย |              |                               |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |

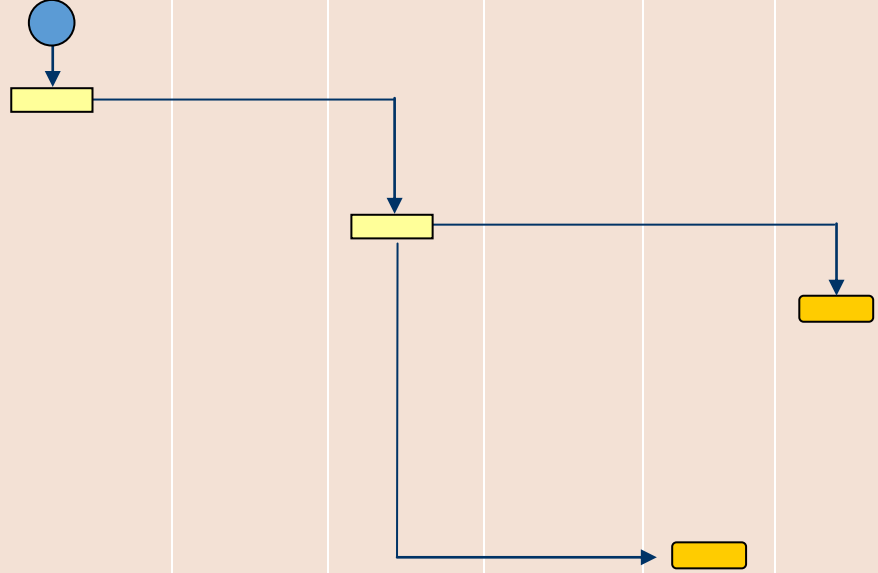
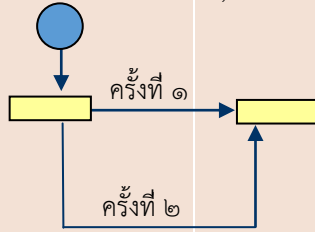




| ขั้นตอน  | ผู้ร้องเรียน | จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย  |                      | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ | ศูนย์รับ<br>ข้อร้องเรียนฯ<br>(สล.) | ที่ประชุม<br>กรมอนามัย | หน่วยงาน<br>ภายนอก | รองอธิบดี<br>และกอง<br>การเจ้าหน้าที่ | เอกสารอ้างอิง |
|--|--------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------------|--------------------|---------------------------------------|---------------|
|  |              | ผู้บริหาร                      | จนท.รับข้อร้องเรียนฯ |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |
| ๕.๓ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓<br><br>- ทำบันทึกแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน<br>และข้อชมเชยกรมอนามัย<br>- พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย<br>● <b>ระดับกรม</b><br>- ทำวาระเสนอที่ประชุมกรม<br>- กรมพิจารณาสั่งการ<br>● <b>ระดับหน่วยงานส่วนกลาง</b><br>- ทำบันทึกแจ้งหน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ<br>- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง<br>- สรุปข้อเท็จจริง<br>- ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและ<br>สำเนาให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯกรมอนามัย<br>- ทำหนังสือแจ้งจุดรับข้อร้องเรียนฯ   |              | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓ |                      |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |
| <pre>             graph TD               Start(( )) --&gt; Step1[ ]               Step1 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step2{ }               Step2 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step3[ ]               Step3 --&gt; Step4{ }               Step4 --&gt; Step5[ ]               Step5 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step6[ ]               Step6 --&gt; Step7[ ]               Step7 -- ๒๐ วันทำการ --&gt; Step8[ ]               Step8 -- ๔ วันทำการ --&gt; Step9[ ]               Step9 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step10[ ]               Step10 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step11[ ]               Step11 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step12[ ]               Step12 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step13[ ]               Step13 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step14[ ]               Step14 -- ๑ วันทำการ --&gt; Step15[ ]           </pre> |              |                                |                      |                          |                                    |                        |                    |                                       |               |

| ขั้นตอน   | ผู้ร้องเรียน | จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย                         |                       | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ | ศูนย์รับ<br>ข้อร้องเรียนฯ<br>(สส.) | ที่ประชุม<br>กรมอนามัย | หน่วยงาน<br>ภายนอก | รองอธิบดี<br>และกอง<br>การเจ้าหน้าที่ | เอกสารอ้างอิง    |  |
|---|--------------|---|-----------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------------|--------------------|---------------------------------------|------------------|--|
|   |              | ผู้บริหาร   | จนท. รับข้อร้องเรียนฯ |                          |                                    |                        |                    |                                       |                  |  |
| <p>๕.๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / ร้องเรียนกับ จนท. ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที</li> <li>- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย/โทรสาร ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก และทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย</li> </ul> |              | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔                        |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       | Complaint<br>_๐๑ |  |
|   |              | <p>๑ วันทำการ<br/>(นับรวมขั้นตอนที่<br/>๒-๔ ด้วย)</p> |                       |                          |                                    |                        |                    |                                       |                  |  |

| ขั้นตอน  | ผู้ร้องเรียน | จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย     |                      | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ | ศูนย์รับ<br>ข้อร้องเรียนฯ<br>(สส.) | ที่ประชุม<br>กรมอนามัย | หน่วยงาน<br>ภายนอก | รองอธิบดี<br>และกอง<br>การเจ้าหน้าที่ | เอกสารอ้างอิง   |
|--|--------------|-----------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------------|--------------------|---------------------------------------|---|
|  |              | ผู้บริหาร                         | จนท.รับข้อร้องเรียนฯ |                          |                                    |                        |                    |                                       |   |
| ๖. ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน<br>และข้อชมเชย<br>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑<br><br>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒  |              | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒, ๓ |                      |                          |                                    |                        |                    |                                       | Complaint_๐๒  |
| ๗. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน<br>และข้อชมเชย<br>- สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียนและ<br>ข้อชมเชย<br>- สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชย<br>ภาพรวมกรมอนามัย<br>- ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและข้อ<br>ชมเชยกรมอนามัยเสนอเลขานุการกรม<br>ทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี เพื่อเสนอต่อ<br>ผู้บริหารหน่วยงาน ส่งให้กองการเจ้าหน้าที่<br>- ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและ<br>ข้อชมเชยกรมอนามัย ให้ศูนย์บริหาร<br>จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวง<br>สาธารณสุข ทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี |              | ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑-๔  |                      |                          |                                    |                        |                    |                                       | - Complaint_๐๑<br>- Complaint_๐๒<br>- รายงานสรุป<br>ข้อร้องเรียนของ<br>กรมอนามัย<br>- แบบฟอร์ม<br>รายงานผลการรับ<br>เรื่องร้องเรียน กรณี<br>ดำเนินการเอง ของ<br>กรมอนามัย |



## รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

#### ผู้บริหาร

๑. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๒. พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม โดยเน้นผู้ที่มีจิตบริการเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย
๓. กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานที่ชัดเจน
๔. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและชมเชยกรมอนามัย อาคาร ๑ ชั้น ๑ สำนักงานเลขาธิการกรมทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน โทรศัพท์ ๐๒ ๕๙๐ ๔๐๐๐  
๐๒ ๕๙๐ ๔๘๔๓ โทรสาร ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๒๐

### ขั้นตอนที่ ๒ รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ ระหว่างเวลาราชการ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง           | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเพื่อประสานหาทางแก้ไข    | หมายเหตุ |
|--|--------------------------------------|---|----------|
| ๑. โทรศัพท์ / โทรสาร   | ทุกครั้งที่มีสายร้องเรียน            | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| ๒. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน            | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| ๓. หนังสือ / จดหมาย  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน            | ภายใน ๑ วันทำการ<br>(นับจากวันที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียน) | -        |
| ๔.๑ ระบบรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย<br><a href="http://๒๐๓.๑๕๗.๖๕.๒๕/complaint">http://๒๐๓.๑๕๗.๖๕.๒๕/complaint</a><br>๔.๒ เว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี<br><a href="http://www.๑๑๑๑.go.th">www.๑๑๑๑.go.th</a> ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่ Contact Point) | ทุกวัน (เช้า – ป้าย)                 | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| ๕. E-mail <a href="mailto:๔๐๐๐@anamai.mail.go.th">๔๐๐๐@anamai.mail.go.th</a>   |                                      |   |          |
| ๖. อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย / กล่องแสดงความคิดเห็น<br>Facebook Fan Page /  | ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ต้องบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๑)
๓. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๑) บันทึก ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็น ประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)

### ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้นๆ ว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขติดต่อกลับ ให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล / บัตรสนเท่ห์
๒. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ไม่มีมูลความจริง ให้เก็บเรื่องไว้ เป็นอันเสร็จสิ้นการดำเนินงานใน ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้น
๓. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีมูลความจริง ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณา ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย)
๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)

### ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยตามระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ๔ ระดับ ได้แก่ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทั่วไป) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็กน้อย (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ง่าย) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ยาก) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย
๒. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)

### ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

#### ๕.๑ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. หากพิจารณาแล้วว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้น เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑ ให้ดำเนินการแจ้ง หรือตอบกลับผู้ร้องเรียนทันทีตามช่องทางต่างๆ ที่มีการร้องเรียน โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)
๒. บันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๑)

| ช่องทาง  | ประเภท                     | วิธีการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน  |
|--|----------------------------|---|
| โทรศัพท์   | ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ   | - กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าเราจะนำข้อมูลนี้ไปนำเสนอ<br>ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป<br>- ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  |
|  | ข้อชมเชย                   | - กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย<br>- ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ   |
|  | สอบถามหรือ<br>ร้องขอข้อมูล | - ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือเสาะหา<br>ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป   |
| ร้องเรียนกับ<br>เจ้าหน้าที่รับข้อ<br>ร้องเรียนและข้อ<br>ชมเชย ณ จุดรับ<br>ข้อร้องเรียนและ<br>ข้อชมเชยของ<br>หน่วยงาน | ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ   | - กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าเราจะนำข้อมูลนี้ไปนำเสนอ<br>ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป<br>- ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  |
|  | ข้อชมเชย                   | - กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย<br>- ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ   |
|  | สอบถามหรือ<br>ร้องขอข้อมูล | - ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือเสาะหา<br>ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป   |
| หนังสือ / จดหมาย /<br>ตู้รับข้อร้องเรียนและ<br>ข้อชมเชย  | ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ   | - ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน<br>- ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง   |
|  | ข้อชมเชย                   | - ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน<br>- ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ   |
|  | สอบถามหรือ<br>ร้องขอข้อมูล | - กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้ทำหนังสือแจ้งข้อมูล<br>กลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันที<br>- กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้ทำบันทึกข้อความขอข้อมูลจากหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง และทำหนังสือแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ  |
| เว็บไซต์ศูนย์รับข้อ<br>ร้องเรียนและ<br>ข้อชมเชยกรมอนามัย<br>/ E-mail ของ<br>หน่วยงาน                                 | ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ   | - พิมพ์ข้อความขอขอบคุณผู้ร้องเรียนตอบกลับทางเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและ<br>ข้อชมเชยกรมอนามัย / E-mail ของหน่วยงาน<br>- ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง   |
|  | ข้อชมเชย                   | - พิมพ์ข้อความขอขอบคุณผู้ร้องเรียนตอบกลับทางเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อ<br>ชมเชยกรมอนามัย / E-mail ของหน่วยงาน<br>- ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ   |
|  | สอบถามหรือ<br>ร้องขอข้อมูล | - กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้พิมพ์ข้อความ<br>แจ้งข้อมูลกลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันทีทางเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรม<br>อนามัย / E-mail ของหน่วยงาน<br>- กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้โทรศัพท์สอบถาม หรือทำบันทึกข้อความ<br>ขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพิมพ์ข้อความแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบทาง<br>เว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย / E-mail ของหน่วยงาน |

## ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑

ผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เบอร์ ๐๒ ๕๙๐ ๔๐๐๐ โดยสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย

- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และกรมอนามัยมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

## ๕.๒ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒

### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพุดจาไม่สุภาพ และขอข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ปฏิเสธ ไม่เต็มใจให้บริการ รวมถึงยังพุดจาในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการ ฯลฯ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ

### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง โดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

๑. ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒ วันทำการ



๑. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงแก่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทราบ
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ
๓. หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๑๕ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าด้วย

#### ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒

เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกร้องเรียน สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานจัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

#### ๕.๓ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓

##### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (สล.) เพื่อดำเนินการต่อไป
๒. กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ

##### ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

๑. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ซ้ำว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับกรม (ระดับ ๓) หรือระดับหน่วยงานส่วนกลาง (ระดับ ๒) เพราะข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ จากหน่วยงาน ส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ของส่วนกลาง ตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ศูนย์อนามัย พิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพเพราะยากเกินไป เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของศูนย์อนามัย อาจพิจารณาเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ ส่งมาให้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยพิจารณาดำเนินการต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยดังกล่าว กลุ่มอนามัยเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ของหน่วยงานส่วนกลาง



➤ **กรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับกรม**

- **เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รองอธิบดีกรมอนามัยที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุมกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ
- **ที่ประชุมกรมอนามัย** พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย (ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนดการประชุมกรมอนามัยในแต่ละเดือนจากกองแผนงาน)
- **เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ
- **หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
  - (๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องโดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒๐ วันทำการ
  - (๒) ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๔ วันทำการ
  - (๓) จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบไม่เกิน ๑ วันทำการ หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๓๐ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยด้วย
- **ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานต้นเรื่อง

➤ **กรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับหน่วยงานส่วนกลาง**

- **เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ภายใน ๑ วันทำการ
- **หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
  - (๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องโดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒๐ วันทำการ
  - (๒) ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๔ วันทำการ
  - (๓) ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบไม่เกิน ๑ วันทำการ หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๓๐ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยด้วย
- **ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานต้นเรื่อง

### ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓

ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอกรมอนามัยพิจารณา สั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### ๕.๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๔

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / เว็บไซต์ / ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมอนามัย และแนะนำหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน เป็นต้น
๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภายใน ๑ วันทำการ

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร / ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร/ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป
๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภายใน ๑ วันทำการ

### ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๔

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องชุมชนที่อยู่อาศัยมีลูกน้ำยุงลายเพาะพันธุ์ จนเป็นสาเหตุให้คนในชุมชนป่วยเป็นโรคไข้เลือดออก สัปดาห์ละ ๒-๓ ราย ขอให้กรมอนามัยส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย โดยด่วน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของกรมอนามัย และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ ควบคุมโรคไข้เลือดออกโดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

## ขั้นตอนที่ ๖ ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

### - ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑ กรณีที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ภายใน ๑๕ วันทำการ และข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓ ภายใน ๓๐ วันทำการ

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

### - ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒ หลังจากติดตามครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน เป็นเวลา ๑๐ วันทำการ
๒. หากไม่ได้รับรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รองอธิบดีกรมอนามัยที่ได้รับมอบหมายทราบ

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

## ขั้นตอนที่ ๗ สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

### - สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

#### เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. จัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยจัดทำบันทึกข้อความขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๒) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
๒. รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๒) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

## หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากแฟ้มข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๒) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มีแล้วส่งกลับไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ทุกวันที่ ๒๕ ของแต่ละเดือน

### - สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภาพรวมกรมอนามัย

## ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

- จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากทุกหน่วยงานของกรมอนามัย ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๒) ส่งให้ทุกหน่วยงานของกรมอนามัย โดยโหลดแบบฟอร์มจากเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการกรม และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ ในวันที่ ๒๕ ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยครบทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

### - ทำหนังสือส่งสรุป

## ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

- ทำบันทึกข้อความสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑-๔ ให้รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และกองการเจ้าหน้าที่
- ทำวาระการประชุมกรมอนามัย เสนอข้อมูลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓ ให้ที่ประชุมกรมทราบ

## ๕. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๑) สำหรับเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๒) สำหรับทุกหน่วยงานกรมอนามัย รายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน
- รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
- แบบฟอร์มรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนกรณีดำเนินการเอง ของกรมอนามัย

## ๖. เอกสารอ้างอิง

- Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในระดับภูมิภาค
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

จัดทำโดย :  
สำนักงานเลขาธิการกรม  
อนามัย

