

ระดับที่ ๒ Advocacy/Intervention

ด้วยสำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียนจากประชาชน หน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายในกรมอนามัย การให้คำแนะนำปรึกษาและส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่มีมาถึงกรม และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้กับผู้ร้อง ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน จึงกำหนดแนวทาง/มาตรการในการขับเคลื่อนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนภายในกรมอนามัย ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

๒.๑ แนวทาง/มาตรการ
มาตรการ ยกระดับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน ๑๕ วัน) ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ติดตามผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานภายในกรมอนามัยที่รับเรื่องร้องเรียนว่าได้ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใด ๓. ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานข้อร้องเรียนกรมอนามัย เพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานภายในกรมอนามัย ขับเคลื่อนโดยใช้มาตรการ แนวทางที่กำหนด โดยสื่อสารและทำความเข้าใจพร้อมดำเนินการตามมาตรการ สอดคล้องกับกลยุทธ์ PIRAB ดังนี้ P : แนะนำให้คำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกรมอนามัย เพื่อสร้างการรับรู้และเห็นถึงความสำคัญร่วมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีถึงกรมอนามัย รวมถึงการมีเครือข่ายการทำงาน ความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย I : การใช้เทคโนโลยีได้แก่ระบบการรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้ทันสถานการณ์ R : มีคู่มือแนวทางและมาตรการสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน A : ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานภายในกรมปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด B : มีการให้ความรู้และดำเนินการจัดประชุม เพื่อปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ กำหนดประเด็นความรู้ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. การเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย โดยเข้าสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ GCC ๑๑๑๑ ๒. สร้างการรับรู้กระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงาน โดยกำหนดช่องทางการเผยแพร่/การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดช่องทางการเผยแพร่/การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. จัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ๒. เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการกรม	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการจัดการ “รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย”

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เนื่องจากกรมอนามัยมีช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นสิ่งสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริหาร ราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

๒. ขอบเขต (Scope)

การจัดการ “รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย” ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีช่องทางการจำนวน ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. บันทึกข้อความ เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายใน
๒. เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย (<https://complaint.anamai.moph.go.th/index.php>)
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๔๐ ๔๐๐๐
๔. จดหมาย
๕. ศูนย์รับข้อร้องเรียนของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC๑๑๑๑ (<https://opm.๑๑๑๑.go.th/>)

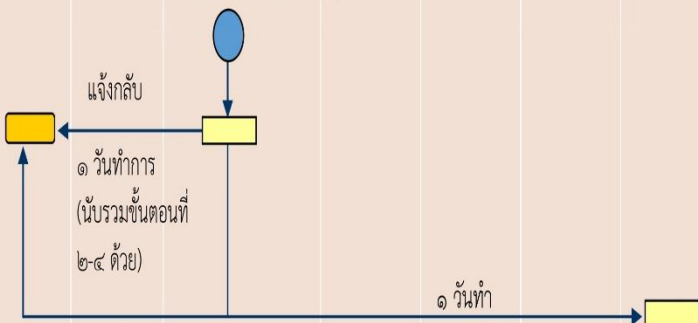
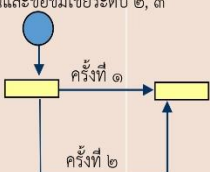
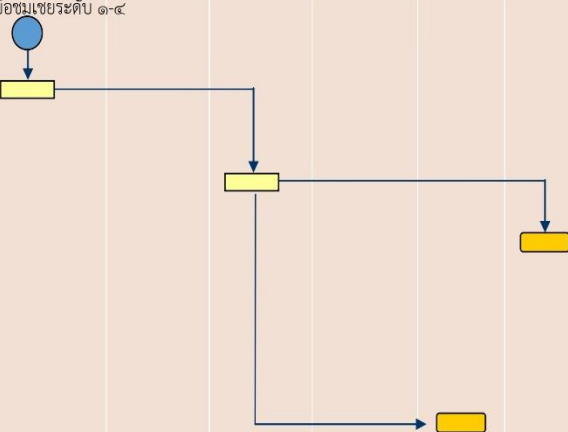
๓. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

- ๓.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ
- ๓.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๓.๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมา เพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- ๓.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
- ๓.๕ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
- ๓.๖ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ และหน่วยงานภายนอก ศูนย์รับข้อร้องเรียนของรัฐบาล สป.๑๑๑๑๔.

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย

- กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม
- คณะทำงานการจัดการรับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ (สล.)	ที่ประชุมกรรมการมามัย	หน่วยงานภายนอก	รองอธิบดีและกองการเจ้าหน้าที่	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ						
๕.๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔							Complaint_๐๑
- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / ร้องเรียนกับ จนท. ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที									
- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย/โทรสาร ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก และทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย									
๖. ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒, ๓							Complaint_๐๒
- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑									
- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒									
๗. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑-๔							- Complaint_๐๑
- สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียนและข้อชมเชย									- Complaint_๐๒
- สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภาพรวมกรรมการมามัย									- รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรรมการมามัย
- ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรรมการมามัยเสนอเลขานุการกรมทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี เพื่อเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน ส่งให้กองการเจ้าหน้าที่									- แบบฟอร์มรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน กรณีดำเนินการเอง ของกรรมการมามัย
- ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรรมการมามัย ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี									



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๔๘๔๘
ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ ๑๕๗๐๖ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ประธานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
ผู้อำนวยการกองทุกกอง
ผู้อำนวยการศูนย์ทุกศูนย์
เลขาธิการกรม

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม
ผู้อำนวยการสถาบันทุกสถาบัน

ตามคำสั่งกรมอนามัย ที่ ๑๒๘๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีสำนักงานเลขาธิการกรมรับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนกรมอนามัย เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย เป็นไปด้วยความต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานเลขาธิการกรม จึงขอส่งสำเนาคำสั่งกรมอนามัย ที่ ๑๒๘๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งคณะกรรมการฯ ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม



บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดีกรมอนามัย
(นพ.สรวิศ ธานีโต)
เลขรับ ๘๗๗๖๐
วันที่ ๒๐ พ.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๖.๕๕ น.

กรมอนามัย
เลขรับ ๘๗๗๖๐
วันที่ ๒๐ พ.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๖.๔๙

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๔๘๔๘
ที่ สธ ๐๔๐๑.๐๒/๔๖๐๗ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
เรื่อง ลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามคำสั่งกรมอนามัย ที่ ๑๐๐๒/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม จึงเห็นควรยกเลิกคำสั่งดังกล่าว เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่บุคลากรผู้รับผิดชอบ สถานที่ทำงาน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย เป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานเลขาธิการกรม จึงได้ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าวด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไทร)
เลขาธิการกรม

ลงนามแล้ว

(นายสรวิศ ธานีโต)
รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมอนามัย

๒๔ พ.ย. ๒๕๖๖

สำเนาฉบับ

คำสั่งกรมอนามัย
ที่ ๑๖๗๓/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

อนุสนธิคำสั่งกรมอนามัยที่ ๑๐๐๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้ง
คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนกรมอนามัย นั้น

เนื่องจากกรมอนามัยได้มีการดำเนินการปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
กรมอนามัย พ.ศ. ๒๕๖๖ อธิบดีกรมอนามัยจึงให้ยกเลิกคำสั่งกรมอนามัยที่ ๑๐๐๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕
และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีองค์ประกอบ
หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. นายสรายุधि บุญสุข	รองอธิบดีกรมอนามัย	ประธาน
๒. นายวินัย รอดไพร	เลขาธิการกรม สำนักงานเลขาธิการกรม	รองประธาน
๓. นางสาววรินทร์ทิพย์ สันสัด	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	คณะกรรมการ
๔. นางสาวอมราพร บุญพิศิษฐ์สกุล	นักจัดการงานทั่วไป สำนักส่งเสริมสุขภาพ	คณะกรรมการ
๕. นายดวงสิทธิ์ วิมุกตายน	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๖. นางสาวปริญานุช เรืองศิริวนิช	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๗. นางสาวอรรวรรณ สารแห้ง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักโภชนาการ	คณะกรรมการ
๘. นางสาววิษุฒดา บัวชัย	นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ สำนักทันตสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๙. นางสาวนวลอนงค์ อัมภาราช	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	คณะกรรมการ
๑๐. นางสาวปิยะฉัตร พันทาศ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	คณะกรรมการ
๑๑. นางสาวรัตติยากร เชื้อหมอ	นักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานประสานงานโครงการ พระราชดำริ ฯ	คณะกรรมการ
๑๒. นางสาวณัฐนันท์ นวลมีศรี	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๓. นางสาวลัดดา พิมจัน	นักวิชาการเผยแพร่ กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ

๑๔. นางสาวนาภาภรณ์...

๑๔. นางสาวนภาพร นิมิตเดชกุลชัย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองแผนงาน	คณะทำงาน
๑๕. นางสาวณิรัตน์ โอวาทวงศ์	นิติกรชำนาญการพิเศษ กองการเจ้าหน้าที่	คณะทำงาน
๑๖. นางสาวประภาพรณ ปะพุดสะโร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ กองส่งเสริมความรอบรู้ และสื่อสารสุขภาพ	คณะทำงาน
๑๗. นางพิสมัย พุ่มสุข	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กองคลัง	คณะทำงาน
๑๘. นางนิยดา วิไลกิจวัฒน์	นิติกร กองกฎหมาย	คณะทำงาน
๑๙. นางสาวพรรณพิภาณจน วังกุ่ม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กองอนามัยฉุกเฉิน	คณะทำงาน
๒๐. นางสาวอารีรัตน์ อาลากุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กองนวัตบริการสุขภาพ	คณะทำงาน
๒๑. นางฐาปะณี คงรุ่งเรือง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ กองอนามัยวัยทำงาน	คณะทำงาน
๒๒. นางสาวอัญชลี อ่อนศรี	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กองอนามัยวัยเรียนวัยรุ่น	คณะทำงาน
๒๓. นางสาวภัทราภรณ์ พวงศรี	นักวิชาการสาธารณสุข กองพยากรณ์สุขภาพ	คณะทำงาน
๒๔. นายเกรียงศักดิ์ มั่นศักดิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ	คณะทำงาน
๒๕. นางจุฬารรณ เขมทอง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กองอนามัยมารดาและทารก	คณะทำงาน
๒๖. นางสาวหทัยรัตน์ เจียมทรัพย์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	คณะทำงาน
๒๗. นางสาวน้ำตาล จบปาน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	คณะทำงาน
๒๘. นางสาวสุชีรา ดำรงนาฏกุล	นักวิชาการตรวจสอบภายใน ปฏิบัติการ กลุ่มตรวจสอบภายใน	คณะทำงาน
๒๙. นายพีรพัฒน์ เกิดศิริ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน
๓๐. นางสาวศิรินันต์ ทุนทรัพย์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	คณะทำงาน

๓๑. นางอุมาพร นิ่มตระกูล	นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการพิเศษ ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่	คณะทำงาน
๓๒. นายโชคชัย เกตุสถิต	นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการพิเศษ ศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก	คณะทำงาน
๓๓. นางนัยน์พร ห้วดง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ศูนย์อนามัยที่ ๓ นครสวรรค์	คณะทำงาน
๓๔. นายวิฑูรย์ ทิมประเทือง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี	คณะทำงาน
๓๕. นางสาวณัฐพร ชัยอาม	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ ศูนย์อนามัยที่ ๕ ราชบุรี	คณะทำงาน
๓๖. นางสาวพรพิมล รัตนตรัยดำรง	บรรณารักษ์ ศูนย์อนามัยที่ ๖ ชลบุรี	คณะทำงาน
๓๗. นางงามตา อินธิจักร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ศูนย์อนามัยที่ ๗ ขอนแก่น	คณะทำงาน
๓๘. นายรัตนพงศ์ อินทรพาณิชย์	นิติกร ศูนย์อนามัย ๘ อุตรธานี	คณะทำงาน
๓๙. นางกิติภรณ์ ยงยุทธ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา	คณะทำงาน
๔๐. นายพรชัย หริคำภา	นิติกร ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี	คณะทำงาน
๔๑. นางสาวเกศรา วัฒนสมัย	นิติกร ศูนย์อนามัยที่ ๑๑ นครศรีธรรมราช	คณะทำงาน
๔๒. นางสาวพรทิพย์ สิริวัฒนโสภา	นิติกร ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา	คณะทำงาน
๔๓. นางสาวกะชามาศ แซ่เถียน	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง	คณะทำงาน
๔๔. นางสาวปวีณา ทองคำ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ	คณะทำงาน
๔๕. นางลัดดา สกิดเกล้า	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่าง ประเทศ	คณะทำงาน
๔๖. นางสาววราภรณ์ ยี่ไต้ะ	บรรณารักษ์ สำนักงานเลขานุการกรม	คณะทำงาน
๔๗. นายศุภดิศ ป้อมภู	นักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	คณะทำงาน

๔๘. นายอธิชาติ สนธิรักษ์	เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน สำนักงานเลขานุการกรม
๔๙. นางสาวอัจฉรา คงวีรวัฒน์	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน สำนักงานเลขานุการกรม
๕๐. นายอนุชา นิเวยะ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ	คณะทำงาน สำนักงานเลขานุการกรม และเลขานุการ
๕๑. นางสาววราณิกะห์ ต่ายคำ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน สำนักงานเลขานุการกรม และผู้ช่วยเลขานุการ
๕๒. นางสาวกัลยา ปันเป็ง	นักจัดการงานทั่วไป	คณะทำงาน สำนักงานเลขานุการกรม และผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และอำนาจ

๑. ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ควบคุม กำกับติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ
๒. พิจารณาประเภทข้อร้องเรียน และระดับข้อร้องเรียน โดยส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการติดตามผล และตอบกลับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้หากเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ ให้ส่งไปยังสำนักงาน เลขาธิการกรม กรมอนามัย เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
๓. รวบรวม และสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ลงในแบบฟอร์ม Complaint ๐๑ Complaint ๐๒ โดยรายงานไปยังสำนักงานเลขานุการกรม ภายในวันที่ ๓๐ ของทุกเดือน
๔. ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยใช้โปรแกรมการจัดการข้อร้องเรียนระบบ Online
๕. ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ สรุปผล และรายงาน ผลการดำเนินงานศูนย์รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยกรมอนามัย รอบ ๖ เดือนแรก ๖ เดือนหลัง และรอบ ๑๒ เดือน เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ
๖. ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ สรุปผล และรายงาน ผลการดำเนินงานศูนย์รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยกรมอนามัย ส่งไปยังศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นประจำทุกเดือน
๗. ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี ตามหนังสือมอบหมายจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสรวิทย์ บุญสุข)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมอนามัย

ร่าง	กิต
พิมพ์	กิต
ตรวจ	กิต