

ชื่อหน่วยงาน	กองการเจ้าหน้าที่ (กลุ่มกฎหมายและวินัย)
ชื่อตัวชี้วัดที่ F2-5	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
หน่วยงานที่รับการประเมิน	กองการเจ้าหน้าที่
คำนิยาม	<p>เรื่องร้องเรียน หมายถึง การเสนอเรื่องราวที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียติดต่อมายังกรมอนามัย ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ในขอบเขตการรับเป็นเรื่องร้องเรียน และหมายความรวมถึงบัตรสนเท่ห์ที่ได้ระบุหลักฐานที่บ่งชี้ถึงการกระทำไว้อย่างชัดเจน ชัดเจน ชัดเจน ชัดเจน</p> <p>การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนจนเป็นที่ยุติ</p> <p>ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่กลุ่มกฎหมายและวินัยได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจนเป็นที่ยุติ</p> <p>การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนเป็นที่ยุติ หมายถึง กรณีดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือกรณีอื่นใด การดำเนินการเป็นที่ยุติเมื่อได้เสนอข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่ออธิบดีกรมอนามัยพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ (ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดหรือบางส่วน หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม หรือไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง) ๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง/ลูกจ้างประจำ <ol style="list-style-type: none"> ๒.๑ กรณีอธิบดีกรมอนามัยเห็นว่ามัลความผิดวินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง โดยให้ดำเนินการทางวินัยต่อไป การดำเนินการจะเป็นที่ยุติเมื่อได้เสนอข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่ออธิบดีกรมอนามัย ๒.๒ กรณีอธิบดีกรมอนามัยเห็นว่าไม่มีมูลกระทำผิดตามข้อร้องเรียนและให้ยุติเรื่องการดำเนินการจะเป็นที่ยุติเมื่อได้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ๓. เรื่องอื่นๆ <ol style="list-style-type: none"> ๓.๑ เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ๓.๒ เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี ๓.๓ เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ <p>หมายเหตุ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ การดำเนินการเป็นที่ยุติเมื่อได้เสนอข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่ออธิบดีกรมอนามัยพิจารณา</p>
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ● เก็บข้อมูลจากเอกสารหลักฐาน ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงาน
แหล่งข้อมูล	ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย
ระยะเวลาประเมินผล	รอบที่ 1 : 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563) รอบที่ 2 : 6 เดือนหลัง (เมษายน 2563 – กันยายน 2563)
เกณฑ์การประเมิน : สูตรการคำนวณ : ระดับ 5	$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยุติแล้ว} \times 100}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}}$

รอบที่ 1 : 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563)

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน												
1	1.1 หน่วยงานรวบรวมข้อมูลสถานการณ์เรื่องร้องเรียนในปีที่ผ่านมา (ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2562) 1.2 รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์เรื่องร้องเรียนเพื่อกำหนดแผนปฏิบัติงาน/แนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามที่กฎหมายและระเบียบกำหนด	1	1. เอกสารหลักฐานแสดงข้อมูลสถานการณ์เรื่องร้องเรียนในปีที่ผ่านมา (ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2562) 2. สรุปผลการวิเคราะห์สถานการณ์เรื่องร้องเรียน ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2562 และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและอุปสรรค 3.กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน												
2	2.1 มีข้อเสนอเชิงนโยบายการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน 2.2 มีมาตรการและแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนสู่ระดับหน่วยงาน 2.3 มีประเด็นความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่จำเป็นสำหรับประชาชนหรือผู้รับบริการ	1	1. มีข้อเสนอเชิงนโยบาย 2. มีมาตรการและแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับข้อมูลและกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 3. มีข้อมูล/ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่จำเป็นสำหรับประชาชนหรือผู้รับบริการ												
3	3.1 ขับเคลื่อนการดำเนินการตามนโยบาย/มาตรการ ที่กำหนดเพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนด 3.2 ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่จำเป็นสำหรับประชาชนหรือผู้รับบริการที่จำเป็นต่อประชาชน	1	1. มีแผนการขับเคลื่อน 2. มีการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบาย มาตรการ และข้อมูลความรู้ที่จำเป็น												
4	มีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามนโยบาย/ มาตรการที่กำหนดในแผนการขับเคลื่อน (ภายใน ๙๐ วัน) และเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย	1	1. เอกสารแสดงการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ 2. เอกสารแสดงการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรการที่กำหนดในแผนการขับเคลื่อน 3. เอกสารแสดงการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายและระเบียบ ที่กำหนด												
5	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยุติแล้วไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 (จากตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563)	1	สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยุติแล้ว และที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ค่าเป้าหมาย</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>น้อยกว่า 65</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80 ขึ้นไป</td> </tr> </tbody> </table> <p>ค่าเป้าหมาย ระดับ 1 = 0.2 คะแนน, ระดับ 2 = 0.4 คะแนน ค่าเป้าหมาย ระดับ 3 = 0.6 คะแนน, ระดับ 4 = 0.8 คะแนน ค่าเป้าหมาย ระดับ 5 = 1 คะแนน</p>	ค่าเป้าหมาย	1	2	3	4	5	ร้อยละ	น้อยกว่า 65	65	70	75	80 ขึ้นไป		
ค่าเป้าหมาย	1	2	3	4	5										
ร้อยละ	น้อยกว่า 65	65	70	75	80 ขึ้นไป										
คะแนนรวม		5													

รอบที่ 2 : 6 เดือนหลัง (เมษายน 2563 – กันยายน 2563)

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน												
1	- มีการทบทวนสถานการณ์เรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในรอบ 6 เดือนแรก เพื่อพัฒนาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน - ปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้สอดคล้อง เพื่อแก้ไขปัญหาในรอบ ๒ เดือนแรก	1	- รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนฯ - เอกสารหลักฐานแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและอุปสรรค												
2	- มีรายงานติดตามการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ เพื่อขับเคลื่อนและสร้างการมีส่วนร่วมการดำเนินงาน สู่บุคลากรทั่วทั้งหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก	1	- เอกสารหลักฐานแสดงการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน												
3	- ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนฯ ที่ปรับปรุง/แก้ ต่อเนื่อง - ขับเคลื่อนมาตรการการดำเนิน (ต่อยอด)	1	มีการขับเคลื่อน มาตรการ และข้อมูลความรู้ที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุม												
4	มีผลผลิตกระบวนการตามนโยบาย/มาตรการ และระเบียบข้อกฎหมาย (ดำเนินการภายใน ๙๐ วัน)	1	- หลักฐานแสดงผลผลิตตามข้อเสนอ นโยบาย - หลักฐานแสดงผลผลิตตามมาตรการที่กำหนดในแผนการขับเคลื่อนฯ - หลักฐานแสดงผลผลิตตามประเด็นความรู้ กฎหมาย หรือระเบียบที่กำหนด												
5	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยุติแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (จากเมษายน 2563 - กันยายน 2563)	1	สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยุติแล้ว และที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ค่าเป้าหมาย</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>น้อยกว่าร้อยละ 65</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80 ขึ้นไป</td> </tr> </tbody> </table>		ค่าเป้าหมาย	1	2	3	4	5	ร้อยละ	น้อยกว่าร้อยละ 65	65	70	75	80 ขึ้นไป		
ค่าเป้าหมาย	1	2	3	4	5										
ร้อยละ	น้อยกว่าร้อยละ 65	65	70	75	80 ขึ้นไป										
ค่าเป้าหมาย ระดับ 1 = 0.2 คะแนน, ระดับ 2 = 0.4 คะแนน ค่าเป้าหมาย ระดับ 3 = 0.6 คะแนน, ระดับ 4 = 0.8 คะแนน ค่าเป้าหมาย ระดับ 5 = 1 คะแนน															
คะแนนรวม		5													

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

หมายเหตุ *ระดับบทบาทใหม่ในการปฏิรูป มีดังนี้

หมวด 1 = Policy advisor/ Policy maker

หมวด 2 = Researcher/ Innovator/ Facilitator

หมวด 3 = Complete V-shape producer/ Near complete V-shape producer/ Message messenger

เอกสารสนับสนุน : ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยุติแล้ว และที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน

Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.)		
		2560	2561	2562
จำนวนเรื่องร้องเรียน	เรื่อง	3	7	10

ผู้กำกับตัวชีวิต	นางสาวละออ จันสุตะ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ 0 2590 4081 โทรศัพท์มือถือ 08 9865 3150 โทรสาร 0 2591 8205 อีเมลล์ Laor.c@anamai.mail.go.th
ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ/ ผู้ประสานงานตัวชีวิต	1.นางทิพาพรรณ อุทุมพร นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มกฎหมายและวินัย กองการเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ 0 2590 4077 โทรศัพท์มือถือ 08 3061 9805 โทรสาร 0 2591 8205 อีเมลล์ tipapan.u@anamai.mail.go.th 2.นางสาวพรพรรณ วรตันติ นิติกรปฏิบัติการ โทรศัพท์ 0 2590 4077 โทรศัพท์มือถือ 09 5918 9972 โทรสาร 0 2591 8205 อีเมลล์ pornpan.w@anamai.mail.go.th
ผู้รายงานตัวชีวิต	1.นางทิพาพรรณ อุทุมพร นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มกฎหมายและวินัย กองการเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ 0 2590 4077 โทรศัพท์มือถือ 08 3061 9805 โทรสาร 0 2591 8205 อีเมลล์ tipapan.u@anamai.mail.go.th 2.นางสาวพรพรรณ วรตันติ นิติกรปฏิบัติการ โทรศัพท์ 0 2590 4077 โทรศัพท์มือถือ 09 5918 9972 โทรสาร 0 2591 8205 อีเมลล์ pornpan.w@anamai.mail.go.th