

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 62 – 64 (รอบ 6 เดือนแรก)

ช่องทางข้อร้องเรียน	ปี 62		ปี 63		ปี 64 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	3	3.80	19	16.67	11	14.29
โทรสาร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	1	1.27	2	1.75	1	1.64
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	20	25.32	16	14.04	8	13.11
หนังสือ/จดหมาย	30	37.97	19	22.86	8	13.11
อีเมล	0	0.00	1	0.88	2	3.28
เว็บบอร์ด	2	2.53	0	0.00	0	0.00
เว็บไซต์	23	29.11	50	43.86	31	50.82
อื่นๆ (FACEBOOK FAN PAGE, กล่องรับความคิดเห็น)	0	0.00	7	6.14	0	0.00
รวม	79	100.00	114	100.00	61	100.00



เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 62 – 64 (รอบ 6 เดือนแรก)

ประเภทข้อร้องเรียน	ปี 62		ปี 63		ปี 64 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	0	0.79	0	0.00	0	0.00
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
การไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับกรมอนามัยว่าด้วยจรรยา ข้าราชการฯ	4	2.38	6	5.26	4	6.56
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	40	49.21	72	63.16	35	57.38
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535)	0	1.59	1	0.88	0	0.00
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร	15	17.46	19	16.67	9	14.75
จัดซื้อจัดจ้าง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
อื่นๆ (กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลลำซำ)	20	28.57	16	14.04	13	21.31
รวม	79	100.00	114	100.00	61	100.00



เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 62 – 64 (รอบ 6 เดือนแรก)

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ปี 62		ปี 63		ปี 64 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	70	88.61	91	79.82	43	70.49
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุดำเนินการ)	4	5.06	23	20.18	17	27.87
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	5	6.33	0	0.00	0	0.00
อื่นๆ (แจ้งผ่านอนุกรรมการยกร่างวินิจฉัยอุทธรณ์)	0	0.00	0	0.00	1	1.64
รวม	79	100.00	114	100.00	61	100.00



เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 62 – 64 (รอบ 6 เดือนแรก)

ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	ปี 62		ปี 63		ปี 64 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	17	21.52	89	78.07	36	59.02
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	1	1.27	1	0.88	0	0.00
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุมโทษ)	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	61	77.22	21	18.42	25	40.98
อื่นๆ (ดำเนินการตรวจสอบแล้วและได้ออกแบบตรวจแนะนำเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข)	0	0.00	3	2.63	0	0.00
รวม	79	100.00	114	100.00	61	100.00



กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

กองการเจ้าหน้าที่

โทร. 0 2590 4035 - 6