

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 63 – 65 (รอบ 6 เดือนแรก)

ช่องทางข้อร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	19	16.67	19	17.27	12	28.57
โทรสาร	0	-	0	-	0	0.00
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	2	1.75	2	1.82	1	2.38
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	16	14.04	14	12.73	1	2.38
หนังสือ/จดหมาย	19	16.67	19	17.27	2	4.76
อีเมล	1	0.88	5	4.55	1	2.38
เว็บบอร์ด	0	-	0	-	0	0.00
เว็บไซต์	50	43.86	42	38.18	17	40.48
ระบบรับเรื่องฯ กรมอนามัย	-	-	-	-	1	2.38
ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล 1111)	-	-	-	-	1	2.38
อื่นๆ (Facebook Fan Page, กล่องรับความคิดเห็น)	7	6.14	9	8.18	6	14.29
รวม	114	100.00	110	100.00	42	100.00



เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 63 – 65 (รอบ 6 เดือนแรก)

ประเภทข้อร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	0	-	0	-	0	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	0	-	2	1.82	0	-
การไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับกรมอนามัยว่าด้วยจรรยา ข้าราชการ กรมอนามัย พ.ศ.2551 เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ	6	5.26	9	8.18	4	9.52
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน	0	-	0	-	0	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	72	63.16	55	50.00	13	30.95
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535)	1	0.88	0	-	0	-
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร	19	16.67	16	14.55	8	19.05
จัดซื้อจัดจ้าง	0		0		0	
อื่นๆ (กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลล่าช้า)	16	14.04	28	25.45	17	40.48
รวม	114	100.00	110	100.00	42	100.00



เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 63 – 65 (รอบ 6 เดือนแรก)

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	109	95.61	94	85.45	42	100.00
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	3	2.63	10	9.09	0	0.00
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือ ระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	2	1.75	6	5.45	0	0.00
อื่นๆ (แจ้งผ่านอนุกรรมการยกร่างวินัยจรรยาบรรณ)	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	114	100.00	110	100.00	42	100.00



เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย ปี 63 – 65 (รอบ 6 เดือนแรก)

ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รอบ 6 เดือนแรก)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	89	78.07	59	53.64	20	47.62
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	1	0.88	2	1.82	0	0.00
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุดโทษ)	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	21	18.42	48	43.64	22	52.38
อื่นๆ (ดำเนินการตรวจสอบแล้วและได้ออกแบบตรวจ แนะนำเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข)	3	2.63	1	0.91	0	0.00
รวม	114	100.00	110	100.00	42	100.00

