



บันทึกข้อความ

ห้องเลขที่ ๓๒๖๒
(นพ.สราวุฒิ บุญสุข)
เลขรับ ๓๒๖๒
รับวันที่ ๒๘ พ.ค. ๖๖
เวลา ๑๑.๓๕ น.

กรมอนามัย
เลขรับ ๓๒๖๒
วันที่ ๒๘ พ.ค. ๖๖
เวลา ๑๑.๓๕ น.

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๘๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ ๑๕๐๕

วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
(ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัย ให้รับผิดชอบงาน
ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย เพื่อบริการงานผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ในความรับผิดชอบของกรมอนามัย เป็นประจำทุกเดือนนั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย
รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และมอบสำนักเลขาธิการกรมดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม

-ทพ
-มอว สค ดำเนินการต่อไป

(นายสราวุฒิ บุญสุข)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมอนามัย

- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2566		
เดือนตุลาคม 2565 - มีนาคม 2566 (รอบ 6 เดือนแรก)		
ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน		
ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	3	4.17
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	-	-
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	6	8.33
หนังสือ/จดหมาย	3	4.17
อีเมล	3	4.17
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	14	19.44
ระบบรับเรื่องฯกรมอนามัย	31	43.06
ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล 1111)	2	2.77
อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)	10	13.89
รวม	72	100.00
ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน		
ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	-	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	-	-
การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการกรมอนามัยฯ	7	9.72
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	-	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	21	29.17
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)	-	-
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ	8	11.11
จัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ (ระบบบริการ)	36	50.00
รวม	72	100.00
ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน		
ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ1 ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข	26	36.11
ระดับ2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)	45	62.50
ระดับ3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)	1	1.39
ระดับ4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญ แรงกดดันอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ.	-	-
รวม	72	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ		
แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	68	94.44
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดราชการต่างจังหวัด	3	4.17
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	-	-
อื่นๆ	1	1.39
รวม	72	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน		
ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	20	27.78
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	-	-
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	-	-
บทลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)	-	-
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	50	69.44
อื่นๆ	2	2.78
รวม	72	100.00

สรุป จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในเดือนสิงหาคม 2565 กรมอนามัยไม่มีข้อร้องเรียนระดับ 3 (ข้อร้องเรียนใหญ่ หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย) และไม่มีข้อร้องเรียนระดับ 4 (ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

ปัญหาในการดำเนินการ

- อุปสรรคไม่มี.....
- แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....

รายงานสรุปข้อชมเชยของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2566

เดือนตุลาคม 2565 - มีนาคม 2566 (รอบ 6 เดือนแรก)

ตารางที่ 1 จำนวนข้อชมเชยของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อชมเชย

ช่องทางข้อชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	-	-
โทรสาร	-	-
ชมเชยกับเจ้าหน้าที่	-	-
กล่องรับความคิดเห็น	5	20.83
หนังสือ/จดหมาย	-	-
อีเมล	-	-
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	-	-
ระบบรับเรื่องฯ กรมอนามัย	19	79.17
อื่นๆ		-
รวม	24	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อชมเชยของกรมอนามัย จำแนกตามเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องชมเชยทราบ

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องชมเชยทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	24	100.00
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	-	-
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	-	-
รวม	24	100.00