

ระดับที่ ๑ Assessment

๑.๑ ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (รอบ ๕ เดือนหลัง มีนาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗)

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัยให้รับผิดชอบงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย เพื่อรายงานผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของกรมอนามัย จึงนำสรุปรายงานข้อร้องเรียนรอบ 4 เดือนแรก (ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 - 29 กุมภาพันธ์ 2567 มาวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลัง ของการดำเนินงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อกรมอนามัย เนื่องจากมีข้อมูลข้อร้องเรียนจำนวนมากเพิ่มขึ้นในแต่ละเดือน ดังนี้

รายงานสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนกรมอนามัยประจำปี 2567

เดือนพฤศจิกายน 2566 - เดือนกุมภาพันธ์ 2567

เดือน	เรื่องที่ยุติแล้ว	เรื่องที่ยังไม่ยุติ	รวม
พฤศจิกายน 2566	1	2	21
ธันวาคม 2566	15	4	19
มกราคม 2567	12	1	13
กุมภาพันธ์ 2567	10	2	12
รวม	56	9	65

สรุป จากผลการดำเนินงานในรอบ 4 เดือน (พฤศจิกายน 2566 - กุมภาพันธ์ 2567)

มีเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในกรมอนามัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 65 เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 56 เรื่อง

เรื่องที่ยังไม่แล้วเสร็จ จำนวน 9 เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ 86.1 ของเรื่องที่ทำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข ในการดำเนินการในรอบ 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2567)

1. ให้มีการดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน 9 เรื่อง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.8 ให้มีจำนวนลดลงจากเดิม
2. ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปยัง สำนัก/กอง/ศูนย์ เป็นระยะๆ ภายใน 15 วัน อาจต้องมีการติดตามเพิ่มจาก 1 ครั้ง เป็น 2-3 ครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผ่านทางไลน์กลุ่ม/โทรศัพท์สอบถาม
3. ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการประสานกับผู้ร้องเรียนเพื่อให้สร้างความมั่นใจกับผู้ร้องว่าจะได้รับการแก้ไข หรือให้ผู้ร้องประสานงานโดยตรงกับหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
4. ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเร่งรัดการดำเนินการจัดทำหนังสือที่ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้เป็นเรื่องด่วนที่สุด ให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 2-3 ชั่วโมง