



MOPH Open Data Integrity And Transparency Assessment :
MOIT

MOIT 11

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

ข้อ 3.1

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2565 (เม.ย.-ก.ย.64)

1. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1 ตัวชี้วัด 1: ร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

ผลงานผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 93.75 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

- การบริการด้านการรักษาพยาบาล	จำนวน 6 เรื่อง	ยุติ 5 เรื่อง
- พฤติกรรมบริการ	จำนวน 2 เรื่อง	ยุติ 2 เรื่อง
- ความประพฤติด่วนตัวของเจ้าหน้าที่	จำนวน - เรื่อง	ยุติ 1 เรื่อง
- ทุจริตประพฤติดมิชอบ	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
- การบริหารทั่วไป/ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	จำนวน 1 เรื่อง	ยุติ 2 เรื่อง
- ร้องทุกข์	จำนวน 1 เรื่อง	ยุติ 1 เรื่อง
- การคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน 2 เรื่อง	ยุติ 2 เรื่อง
- อื่นๆ (ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ)	จำนวน 4 เรื่อง	ยุติ 4 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ จำนวน 16 เรื่อง ยุติ 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 93.75		

1.2 ตัวชี้วัด 2: ร้อยละของข้อร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ.2564 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

เป้าหมาย เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ ไม่เกิน 47 เรื่องในปี 2565

ผลงาน ผ่านเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า ปี 2565

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนจำแนกรายประเภท ปี พ.ศ.2561-2565 (ต.ค.64-ก.ย.64)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564		ปี 2565 (ต.ค.64-ก.ย.65)	
	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)
1. ข้อร้องเรียนทางวินยราชการ										
1) การบริการรักษาพยาบาล							15	14	6	5
2) พฤติกรรมบริการ	10	10	4	4	22	22	4	4	2	2
3) ความประพฤติด่วนตัวจนท.	7	7	4	4	7	7	5	3		
4) ไม่ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ	-	-	-	-	3	3	8	7		
5) การบริหารทั่วไป	15	15	4	4	4	4	3	3	1	1
6) ทุจริตประพฤติดมิชอบ	1	1			2	2	4	2		
7) ละเมิด					2	2	1	-		
รวม	32	32	12	12	38	38	40	40	9	8
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นไม่เกี่ยวกับทางวินยราชการ										
1) ร้องทุกข์ (การย้าย, การบรรจุ)	-	-	2	1*	2	2	20*	19	1	1
2) การคุ้มครองผู้บริโภค	10	8	7	7	5	5	7	6	2	2
3) อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	4	4	4
รวม	10	8	9	8	7	7	27	25	7	7
รวมข้อร้องเรียนทั้งหมด	41	31	21	20	45	45	67	58	16	15

2. การดำเนินการทางวินย (ต.ค.64 - ก.พ. 2565)

2.1 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน

1) ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง

- ยุติ

- ไม่ยุติ

จำนวน 9 เรื่อง

จำนวน 9 เรื่อง

จำนวน 7 เรื่อง

จำนวน 2 เรื่อง

2) สอบสวนวินัย	จำนวน	2	ราย
ก. พบการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง	จำนวน	-	ราย
<u>การลงโทษทางวินัย</u>			
- ภาคทัณฑ์	จำนวน	-	ราย
- ตัดเงินเดือน	จำนวน	-	ราย
- ลดเงินเดือน	จำนวน	-	ราย
ข. พบการกระทำผิดวินัยแรง	จำนวน	-	ราย
<u>การลงโทษทางวินัย</u>			
- เลิกจ้าง	จำนวน	-	ราย
ค. อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน	2	ราย
หมายเหตุ อยู่ระหว่างการดำเนินการสอบสวนทางวินัย			