

## สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2566 (ต.ค 65 - มี.ค 66)

### 1. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1 ตัวชี้วัด 1: ร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ  
ผลงานผ่านเกณฑ์ร้อยละ 89.7 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

-การบริการด้านการรักษาพยาบาล	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
-ความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
-การบริหารทั่วไป	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
-การคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
-ขอความเป็นธรรม (การย้าย,การบรรจุ)	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

1.2 ตัวชี้วัด 2: ร้อยละของข้อร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ.2565 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

เป้าหมาย เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ ไม่เกิน 14 เรื่องในปี 2566

ผลงาน **ไม่ผ่านเกณฑ์** จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากเป้าหมาย 0 เท่า

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนจำแนกรายประเภท ปี พ.ศ.2563-2566 (ต.ค 65 - มี.ค 66)

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปี 2563		ปี 2564		ปี 2565		ปี 2566	
	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)
-การบริการ/ พฤติกรรมบริการ	22	22	10	9	0	0	0	0
-ความประพฤติ ส่วนตัวของ เจ้าหน้าที่	8	7	-	-	-	0	0	0
-การบริหารทั่วไป	7	7	3	-	0	0	0	0
-การละเมิด	2	2	1	1	0	0	0	0
-การคุ้มครอง ผู้บริโภค	5	5	6	6	0	0	0	0
-ร้องทุกข์ผู้ บังคับ/ขอความ เป็นธรรม	2	2	16	16	0	0	0	0
รวม	46	45	36	32	0	0	0	0

2. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
2.1 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน	จำนวน 0 เรื่อง
1) ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนข้อเท็จจริง	จำนวน 0 เรื่อง
- ยุติ	จำนวน 0 เรื่อง
- ไม่ยุติ	จำนวน 0 เรื่อง
2) สอบสวน	จำนวน 0 ราย
ก. พบการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง	จำนวน 0 ราย
<u>การลงโทษทางวินัย</u>	
- ภาคทัณฑ์	จำนวน 0 ราย
- ตัดเงินเดือน	จำนวน 0 ราย
- ลดเงินเดือน	จำนวน 0 ราย
ข. พบการกระทำผิดวินัยแรง	จำนวน 0 ราย
<u>การลงโทษทางวินัย</u>	
- ไล่ออก	จำนวน 0 ราย
ค. อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน 0 ราย
2.2 พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน 0 เรื่อง
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง และยุติ	จำนวน 0 เรื่อง