



## บทนำ ข้อมูลทั่วไป



### บทนำ

การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ข้อพิพาททางการแพทย์ และคดีทางการแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรูปแบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ผ่านมา กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท ในขณะเดียวกัน กลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะมีการเปิดช่องทางทางรับเรื่องร้องเรียนร่วมกัน อาทิ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานประกันสุขภาพ กรณีผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการบริการสาธารณสุข เป็นต้น อย่างไรก็ตามได้มีการขับเคลื่อนระบบการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อบูรณาการร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเฉพาะระบบข้อมูล และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกัน เพื่อประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อพิพาททางการแพทย์ และคดีทางการแพทย์จนถึงขั้นยุติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ มีการแบ่งเรื่องร้องเรียนตามแนวทางการบริหารจัดการเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ เรื่องร้องเรียนวินัยทางราชการ และเรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวกับวินัยทางราชการ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนในปี พ.ศ.๒๕๖๑ – พ.ศ.๒๕๖๖ ดังนี้

**ตัวชี้วัดที่ ๑ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติตามแนวทางปฏิบัติที่กฎหมาย/ระเบียบ/นโยบายกำหนด**

- เกณฑ์ความสำเร็จ ร้อยละ ๗๐
- การประเมินผลสำเร็จตามเกณฑ์ =  $\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติ}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ}} \times 100 \%$

### คำนิยาม

- **จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่กฎหมาย/ระเบียบ/นโยบายกำหนดจนแล้วเสร็จถึงขั้นยุติเรื่อง

- **จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ** หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในทะเบียนรับของกลุ่มกฎหมาย ในปีงบประมาณที่ประเมินผลงาน

**ตัวชี้วัดที่ ๒ การลดลงของเรื่องร้องเรียน** เมื่อเทียบกับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี

- เกณฑ์ความสำเร็จ ร้อยละ ๕๐
- การประเมินผลสำเร็จตามเกณฑ์ =  $A - B \times \frac{A}{100}$

ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดลง =  $\pm D$



สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์  
๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

คำนิยาม

A = จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับกลุ่มกฎหมายในปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี (เรื่อง)

B = จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับกลุ่มกฎหมายในปีงบประมาณปัจจุบัน (เรื่อง)

-D = ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณปัจจุบันเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี

+D = ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณปัจจุบันลดลงจากปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี



สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์  
๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน



สถานการณ์เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ - ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗)

| ประเภทเรื่องร้องเรียน                       | ปี ๒๕๖๒           |                  | ปี ๒๕๖๓           |                  | ปี ๒๕๖๔           |                  | ปี ๒๕๖๕           |                  | ปี ๒๕๖๖           |                  | ปี ๒๕๖๗ (๖ เดือน) |                  |
|---|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|
|   | จำนวน<br>(เรื่อง) | ยุติ<br>(เรื่อง) | จำนวน<br>(เรื่อง) | ยุติ<br>(เรื่อง) | จำนวน<br>(เรื่อง) | ยุติ<br>(เรื่อง) | จำนวน<br>(เรื่อง) | ยุติ<br>(เรื่อง) | จำนวน<br>(เรื่อง) | ยุติ<br>(เรื่อง) | จำนวน<br>(เรื่อง) | ยุติ<br>(เรื่อง) |
| ๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับวินยราชการ    |                   |                  |                   |                  |                   |                  |                   |                  |                   |                  |                   |                  |
| ๑)การบริการรักษาพยาบาล                      | -                 | -                | ๑๗                | ๑๗               | ๑๕                | ๑๕               | ๒๖                | ๒๖               | ๙                 | ๙                | ๓                 | ๓                |
| ๒)พฤติกรรมการบริการ                         | ๔                 | ๔                | ๕                 | ๕                | ๔                 | ๔                | ๑๒                | ๑๒               | -                 | -                | ๒                 | ๒                |
| ๓)ความประพฤติส่วนตัว จนท                    | ๔                 | ๔                | ๖                 | ๖                | ๕                 | ๕                | ๕                 | ๕                | ๑                 | ๑                |                   |                  |
| ๔)ไม่ปฏิบัติตามระเบียบทาง<br>ราชการ         | -                 | -                | ๖                 | ๖                | ๘                 | ๘                | ๕                 | ๕                | ๑๐                | ๑๐               | ๔                 | ๔                |
| ๕)การบริหารทั่วไป                           | ๔                 | ๔                | ๔                 | ๔                | ๓                 | ๓                | -                 | -                | ๕                 | ๓                | ๒                 | ๑                |
| ๖)ทุจริตประพฤตมิชอบ                         | -                 | -                | -                 | -                | ๔                 | ๔                | -                 | -                | -                 | -                | ๘                 | ๓                |
| รวม   | ๑๒                | ๑๒               | ๓๘                | ๓๘               | ๓๙                | ๓๙               | ๔๘                | ๔๘               | ๒๕                | ๒๕               | ๑๙                | ๑๓               |
| ๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับวินยราชการ |                   |                  |                   |                  |                   |                  |                   |                  |                   |                  |                   |                  |
| ๑)ร้องทุกข์                                 | ๒                 | ๒*               | ๒                 | ๒                | ๒๐*               | ๒๐               | ๔                 | ๔                | ๒                 | -                | ๔                 | ๓                |
| ๒)การคุ้มครองผู้บริโภค                      | ๗                 | ๗                | ๗                 | ๗                | ๗                 | ๗                | ๑๐                | ๑๐               | ๒                 | ๒                | ๘                 | ๖                |
| ๓)ละเมิด                                    | -                 | -                | ๒                 | ๒                | ๑                 | ๑                | ๑                 | -                | ๑                 | ๑                | -                 | -                |
| ๔)อื่นๆ                                     | -                 | -                | ๒                 | ๒                | -                 | -                | ๔                 | ๔                | -                 | -                | -                 | -                |
| รวม   | ๙                 | ๙                | ๑๓                | ๑๓               | ๒๘                | ๒๘               | ๑๙                | ๑๙               | ๕                 | ๕                | ๑๒                | ๙                |
| รวมข้อร้องเรียนทั้งหมด                      | ๒๑                | ๒๑               | ๕๑                | ๕๑               | ๖๗                | ๖๗               | ๖๗                | ๖๗               | ๓๐                | ๓๐               | ๓๑                | ๒๒               |



จากสถิติรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ย้อนหลัง ๕ ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - พ.ศ. ๒๕๖๖ สถานการณ์เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทางราชการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ระหว่างปี พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๕ แต่พบว่าในปี พ.ศ.๒๕๖๖ เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับของกลุ่มกฎหมายลดลงจากปี พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละ ๔๗.๙ เนื่องจากมีการปรับระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีการพิจารณาสั่งการโดยตรงให้กลุ่มงาน/ งานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อร้องเรียนดำเนินการโดยตรง ด้วยเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องลับที่สั่งการโดยตรงไปยังกลุ่มงาน/งานอื่น กลุ่มกฎหมายจึงไม่รวบรวมนำเสนอในรายงานการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มกฎหมายเพื่อสะท้อนให้เห็นสถานการณ์เรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานในสังกัด

จากรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายมีจำนวนรวมทั้งหมด ๑๙ เรื่อง ลดลงร้อยละ ๓๖.๖ เมื่อเปรียบเทียบกับ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จำนวน ๓๐ เรื่อง) เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทางราชการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีจำนวนรวม ๑๙ เรื่อง ลดลงจากปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จำนวน ๒๕ เรื่อง) ร้อยละ ๒๔.๐ พบว่าเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบมีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑ รองลงมาคือเรื่องร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ จำนวน ๔ เรื่อง เมื่อพิจารณามูลเหตุแห่งการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบพบว่า จำนวน ๔ เรื่อง ผู้ร้องเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่มีการร้องเรียนบุคคลที่ตนเองคาดการณ์ หรือมีความสงสัยส่วนตัวที่ไม่อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงหรือมีพยานหลักฐานชัดเจน อันเป็นลักษณะการกล่าวหาที่เข้าข่ายการหมิ่นประมาท อันเป็นการกระทำความผิดทางอาญา เป็นการสะท้อนทัศนคติการปฏิบัติงานร่วมกันที่หน่วยงานองค์กรต้องสร้างรักสามัคคี และความเข้าใจซึ่งกันและกันเพื่อร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีความสุข และความรู้ ความเข้าใจในข้อกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ทางราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทางราชการจำนวน ๑๙ เรื่อง ดำเนินการถึงขั้นยุติตามแนวทางปฏิบัติที่กฎหมาย/ระเบียบ/นโยบายกำหนดจนแล้วเสร็จถึงขั้นยุติ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔

ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนประเภทอื่นที่ไม่เกี่ยวกับทางวินัยราชการมีจำนวนรวม ๑๒ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จำนวน ๕ เรื่อง) กว่า ๒ เท่าเมื่อพิจารณาประเด็นข้อร้องเรียนพบว่ามี ความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนระหว่างบุคลากรในสังกัด การร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมซึ่งเป็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความสามัคคีและขวัญกำลังใจของบุคลากรในสังกัด เมื่อพิจารณามูลเหตุแห่งการร้องเรียนพบว่าเกิดจากความไม่เข้าใจระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบการบริหารราชการแผ่นดิน อำนาจหน้าที่การบริหารทรัพยากรบุคคลในแต่ละระดับ ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ นอกจากนี้ยังพบประเด็นปัญหาสำคัญที่มีการร้องเรียนต่อเนื่องจาก ปี พ.ศ.๒๕๖๖ ในเรื่องที่ยุติไปแล้วโดยชอบด้วยกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง นำมาร้องเรียนซ้ำในปี พ.ศ.๒๕๖๗ อันเป็นการร้องเรียนบุคลากรผู้ได้รับมอบหมายตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย ที่อยู่ในระบบการตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการทางวินัยราชการ อย่างไรก็ตามประเด็นปัญหาการร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแม้จะมีเพียง ๔ เรื่อง หากแต่มีมูลเหตุที่สะท้อนภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งระบบ ที่แม้จะมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจหลายครั้งแต่ยังไม่สามารถยุติให้เกิดความพึงพอใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขพบว่า ในปีงบประมาณ.๒๕๖๗ มีจำนวน ๘ เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จำนวน ๒ เรื่อง)กว่า ๔ เท่า เป็นการร้องเรียนการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๔ เรื่อง และพระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๔ เรื่อง ทั้งนี้



# สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

ในการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวกับวินยราชกรในทะเบียนรับจำนวนรวม ๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนถึงขั้นยุติจำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐

## ๒.๑.๒ ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด ๑: ร้อยละ ๗๐ ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการจนได้ข้อยุติ

ผลงานผ่านเกณฑ์ ร้อยละ ๗๕.๐ ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการจนได้ข้อยุติ

| ๑.๑ ข้อร้องเรียนทางวินยราชกร                    | จำนวน ๑๙ เรื่อง | ยุติ ๑๓ เรื่อง |
|---|-----------------|----------------|
| - การบริการด้านการรักษาพยาบาล                   | จำนวน ๓ เรื่อง  | ยุติ ๓ เรื่อง  |
| - พฤติกรรมบริการ                                | จำนวน ๒ เรื่อง  | ยุติ ๒ เรื่อง  |
| - ไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการ                    | จำนวน ๔ เรื่อง  | ยุติ ๔ เรื่อง  |
| - การบริหารทั่วไป                               | จำนวน ๒ เรื่อง  | ยุติ ๑ เรื่อง  |
| - ทุจริตประพฤติมิชอบ                            | จำนวน ๘ เรื่อง  | ยุติ ๓ เรื่อง  |
| ๑.๒ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นไม่เกี่ยวกับวินยราชกร | จำนวน ๑๒ เรื่อง | ยุติ ๙ เรื่อง  |
| - ร้องทุกข์ผู้บังคับบัญชา (การบรรจุ, การย้าย)   | จำนวน ๔ เรื่อง  | ยุติ ๓ เรื่อง  |
| - การคุ้มครองผู้บริโภค                          | จำนวน ๘ เรื่อง  | ยุติ ๖ เรื่อง  |
| - ละเมิด  | จำนวน - เรื่อง  | ยุติ - เรื่อง  |

รวม เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ จำนวน ๓๑ เรื่อง ยุติ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙

ตัวชี้วัด ๒: ร้อยละของข้อร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ.๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

ผลงาน ผ่านเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ.๒๕๖๖ ร้อยละ ๕๓.๗

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนจำแนกรายประเภท ปี พ.ศ.๒๕๖๔-๒๕๖๗

| ประเภทเรื่องร้องเรียน                                    | ปี พ.ศ.๒๕๖๔    |               | ปี พ.ศ.๒๕๖๕    |               | ปี พ.ศ.๒๕๖๖    |               | ปี พ.ศ.๒๕๖๗    |               |
|--|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|  | จำนวน (เรื่อง) | ยุติ (เรื่อง) | จำนวน (เรื่อง) | ยุติ (เรื่อง) | จำนวน (เรื่อง) | ยุติ (เรื่อง) | จำนวน (เรื่อง) | ยุติ (เรื่อง) |
| <b>1) ข้อร้องเรียนทางวินยราชกร</b>                       |                |               |                |               |                |               |                |               |
| - การบริการด้านการรักษาพยาบาล                            | ๑๕             | ๑๕            | ๒๖             | ๒๖            | ๙              | ๖             | ๓              | ๒             |
| - พฤติกรรมบริการ   | ๔              | ๔             | ๑๒             | ๑๒            | -              | -             | ๒              | ๒             |
| - ความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่                       | ๕              | ๕             | ๕              | ๔             | ๑              | ๑             | -              | -             |
| - ไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการ                             | ๘              | ๘             | ๕              | ๕             | ๑๐             | ๑๐            | ๔              | ๔             |
| - การบริหารทั่วไป  | ๓              | ๓             | -              | -             | ๕              | ๓             | ๒              | ๒             |
| - ทุจริตประพฤติมิชอบ                                     | ๔              | ๒             | -              | -             | -              | -             | ๘              | ๓             |
| <b>รวม</b>   | <b>๓๙</b>      | <b>๓๙</b>     | <b>๕๘</b>      | <b>๕๘</b>     | <b>๒๕</b>      | <b>๑๔</b>     | <b>๑๙</b>      | <b>๑๓</b>     |
| <b>2) ข้อร้องเรียนประเภทอื่นไม่เกี่ยวกับทางวินยราชกร</b> |                |               |                |               |                |               |                |               |
| - ร้องทุกข์ผู้บังคับบัญชา (ย้าย, บรรจุ, สรรหา)           | ๒๐             | ๒๐            | ๔              | ๔             | ๒              | -             | ๔              | ๓             |
| - การคุ้มครองผู้บริโภค                                   | ๗              | ๗             | ๑๐             | ๑๐            | ๒              | ๒             | ๘              | ๖             |
| - ละเมิด   | ๑              | -             | -              | -             | ๑              | ๑             | -              | -             |
| - อื่นๆ  | ๔              | ๔             | -              | -             | -              | -             | -              | -             |
| <b>รวม</b>   | <b>๓๒</b>      | <b>๓๒</b>     | <b>๑๔</b>      | <b>๑๔</b>     | <b>๕</b>       | <b>๓</b>      | <b>๑๒</b>      | <b>๙</b>      |
| <b>รวมทั้งหมด</b>  | <b>๖๗</b>      | <b>๖๗</b>     | <b>๖๗</b>      | <b>๖๗</b>     | <b>๓๐</b>      | <b>๑๗</b>     | <b>๓๑</b>      | <b>๒๒</b>     |



ในปี พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗) มีเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับจำนวน ๓๑ เรื่อง โดยลดลงจาก ปี พ.ศ.๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗ โดยส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑ รองลงมาได้แก่เรื่องร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ จำนวน ๔ เรื่อง ส่วนการร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กว่า ๔ เท่า เป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

### ๒.๒.๓ การดำเนินการทางวินัย

|  |       |    |        |
|--|-------|----|--------|
| <u>ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน</u>             | จำนวน | ๑๙ | เรื่อง |
| ๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง          | จำนวน | ๑๙ | เรื่อง |
| - ยุติ   | จำนวน | ๑๓ | เรื่อง |
| - ไม่ยุติ  | จำนวน | ๖  | เรื่อง |
| ๒) สอบสวนวินัย                                   | จำนวน | -  | ราย    |
| ก. ทางวินัยอย่างไม่ร้ายแรง                       | จำนวน | ๑  | ราย    |
| <u>การลงโทษทางวินัย</u>                          |       |    |        |
| - ภาคทัณฑ์                                       | จำนวน | -  | ราย    |
| - ตัดเงินเดือน                                   | จำนวน | -  | ราย    |
| - ลดเงินเดือน                                    | จำนวน | -  | ราย    |
| ข. ทางวินัยอย่างร้ายแรง                          | จำนวน | -  | ราย    |
| <u>การลงโทษทางวินัย</u>                          |       |    |        |
| - อยู่ระหว่างการนำเข้าสู่ที่ประชุม อ.ก.พ.จังหวัด | จำนวน | -  | ราย    |
| ค. อยู่ระหว่างดำเนินการ                          | จำนวน | ๕  | ราย    |
| - อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง               | จำนวน | ๔  | ราย    |
| - อยู่ระหว่างสอบสวนทางวินัย                      | จำนวน | ๑  | ราย    |
| - อยู่ระหว่างการพิจารณาผลการสอบสวน               | จำนวน | -  | ราย    |

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์  
๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗