



Evidence Based Integrity And Transparency  
Assessment

EB 2

หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน  
ผลการดำเนินงาน

EB 2 (7)

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2563 (1 ต.ค. 62 – 30 ก.ย. 63)

1. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1 ตัวชี้วัด 1: ร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ  
ผลงานผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 91.1 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

(1) ข้อร้องเรียนทางวินัยราชการ

- การบริการด้านการรักษาพยาบาล	จำนวน 22 เรื่อง	ยุติ 22
- ความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	จำนวน 7 เรื่อง	ยุติ 5 เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการ	จำนวน 3 เรื่อง	ยุติ 3 เรื่อง
- การบริหารทั่วไป	จำนวน 4 เรื่อง	ยุติ 4 เรื่อง
- ละเมิด	จำนวน 2 เรื่อง	ยุติ 2 เรื่อง
<b>รวม เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ</b>	<b>จำนวน 38 เรื่อง</b>	<b>ยุติ 36 เรื่อง</b>

(2) ข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวกับทางวินัยราชการ

- การคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน 5 เรื่อง	ยุติ 3 เรื่อง
- การบรรจุข้าราชการโคเวต , การย้าย	จำนวน 2 เรื่อง	ยุติ 2 เรื่อง
<b>รวม เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ</b>	<b>จำนวน 7 เรื่อง</b>	<b>ยุติ 5 เรื่อง</b>

**รวม เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับทั้งหมด จำนวน 45 เรื่อง ยุติ 41 เรื่อง**

1.2 ตัวชี้วัด 2: ร้อยละของข้อร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ.2562 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ผลงาน ไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2562 ร้อยละ 114.3

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนจำแนกรายประเภท ปี พ.ศ.2561-2563

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	จำนวน(เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน(เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน(เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)
<b>1) ข้อร้องเรียนทางวินัยราชการ</b>						
- ด้านการรักษาพยาบาล,พฤติกรรมบริการ	10	10	4	4	22	22
- ความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	7	4	4	3	7	5
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	-	-	-	-	3	3
- การบริหารทั่วไป	15	9	4	4	4	4
- ละเมิด					2	2
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>38</b>	<b>36</b>
<b>2) ข้อร้องเรียนประเภทอื่นไม่เกี่ยวกับทางวินัยราชการ</b>						
- ร้องทุกข์ผู้บังคับขาด(การย้าย,การบรรจุ)	-	-	2	1	2	2
- การคุ้มครองผู้บริโภค	10	8	7	3	5	3
<b>รวม</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>รวมข้อร้องเรียนทั้งหมด</b>	<b>41</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>45</b>	<b>41</b>

## 2. การดำเนินการทางวินัย

ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน	จำนวน	4	เรื่อง
1) ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	จำนวน	4	เรื่อง
- ยุติ	จำนวน	-	เรื่อง
- ไม่ยุติ	จำนวน	4	เรื่อง
2) สอบสวนวินัย	จำนวน	4	ราย
ก. พบการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง	จำนวน	4	ราย
<u>การลงโทษทางวินัย</u>			
- ภาคทัณฑ์	จำนวน	-	ราย
- ตัดเงินเดือน	จำนวน	-	ราย
- ลดเงินเดือน	จำนวน	-	ราย
ข. พบการกระทำผิดวินัยแรง	จำนวน	-	ราย
ค. อยู่ระหว่างดำเนินการ(สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง)	จำนวน	4	ราย