



MOPH Open Data Integrity And Transparency Assessment :  
MOIT

MOIT 11

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน  
และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

ข้อ 3.1

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2565 (ต.ค.64-ก.ย.65)

1. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1 ตัวชี้วัด 1: ร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

ผลงานผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 93.75 ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

- การบริการด้านการรักษาพยาบาล	จำนวน 17 เรื่อง	ยุติ 12 เรื่อง
- พฤติกรรมบริการ	จำนวน 3 เรื่อง	ยุติ 2 เรื่อง
- ความประพฤติด่วนตัวของเจ้าหน้าที่	จำนวน 4 เรื่อง	ยุติ 1 เรื่อง
- ทุจริตประพฤติดมิชอบ	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
- การบริหารทั่วไป/ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	จำนวน 4 เรื่อง	ยุติ 4 เรื่อง
- ร้องทุกข์	จำนวน 1 เรื่อง	ยุติ 1 เรื่อง
- ละเมิด	จำนวน 2 เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
- การคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน 2 เรื่อง	ยุติ 2 เรื่อง
- อื่นๆ (ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ)	จำนวน 5 เรื่อง	ยุติ 4 เรื่อง

เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ จำนวน 38 เรื่อง ยุติ 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 93.75

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

เป้าหมาย เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ ไม่เกิน 47 เรื่องในปี 2565

ผลงาน ผ่านเกณฑ์ เรื่องร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ. 2564 ร้อยละ 56.7

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

ประเภทข้อร้องเรียน	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)
<b>1. ข้อร้องเรียนทางวินัยราชการ</b>										
1) การบริการรักษาพยาบาล							16	14	17	16
2) พฤติกรรมบริการ	10	10	4	4	22	22	4	4	3	2
3) ความประพฤติด่วนตัว <b>อุนทุ</b>	7	7	4	4	7	7	5	3	4	1
4) ไม่ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ	-	-	-	-	3	3	8	7	3	3
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	-	2	-
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>22</b>
<b>2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นไม่เกี่ยวกับทางวินัยราชการ</b>										
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	5	5
<b>รวม</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>รวมข้อร้องเรียนทั้งหมด</b>	<b>62</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>65</b>	<b>46</b>	<b>30</b>

2. การดำเนินการทางวินัย (ต.ค.64 – ส.ค. 2565)

2.1 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน

1) ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง

- ยุติ
- ไม่ยุติ

จำนวน	11	เรื่อง
จำนวน	11	เรื่อง
จำนวน	8	เรื่อง
จำนวน	3	เรื่อง

2) สอบสวนวินัย

ก. พบการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง

การลงโทษทางวินัย

- ภาคทัณฑ์
- ตัดเงินเดือน
- ลดเงินเดือน

จำนวน	4	ราย
จำนวน	2	ราย

ข. พบการกระทำผิดวินัยแรง

การลงโทษทางวินัย

- เลิกจ้าง

จำนวน	1	ราย
จำนวน	-	ราย
จำนวน	-	ราย
จำนวน	-	ราย

ค. อยู่ระหว่างการดำเนินการ

จำนวน	-	ราย
จำนวน	2	ราย

หมายเหตุ อยู่ระหว่างการดำเนินการสอบสวนทางวินัย