

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่างๆ คือ ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) ทางจดหมาย ๓) ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ๔) ทางโทรศัพท์ ๕) ทางโทรสาร ๖) ทางเว็บไซต์ ๗) ผ่านทางหน่วยงานอื่นๆ

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโดยพิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนด และคู่มือการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง โดยสรุปผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่องทางเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

(ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๐
	๐	๐

จากตารางที่ ๑ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ไม่มีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้

ตารางที่ ๒ จำนวนประเภทเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

(ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	พฤติกรรมไม่ เหมาะสม	การบริหารงาน บุคคล	ผู้บริหาร ละเลยการ ปฏิบัติหน้าที่
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	๐	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐	๐	๐	๐
ทางตู้รับเรื่อง ร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐	๐	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐	๐	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐
	๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าไม่มีเรื่องใดที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖- ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
โรงพยาบาลหาดสำราญ	๐	๐
เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าไม่มีหน่วยงานใดถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

(ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	แก้ไขจนได้ข้อยุติ (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐	๐
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๐	๐
	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๔ จะเห็นได้ว่าไม่มีเรื่องที่ร้องเรียน จึงไม่มีเรื่องใดที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และแก้ไขจนได้ข้อยุติ

ปัญหาและอุปสรรค

กรณีโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นเรื่องและไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในกำหนดเวลา เพราะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแก้ปัญหาในเบื้องต้นกระบวนการดังกล่าวจึงอาจจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลาไม่น้อยต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมรณรงค์ทางสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด หรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ทราบภายในกำหนด แต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง จะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าว ส่งผลให้โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ไม่สามารถรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในกำหนดเวลา อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว ได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทุกเรื่อง

แนวทางแก้ไข

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง โดยมีการกำหนดประเด็นตามข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

แบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการคุ้มครองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔

๑. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
๑. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
๒. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
๓. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
๔. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
๕. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
๖. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

๒. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ	-
๒. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๖-๑๐ วันทำการ	-
๓. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๑-๑๕ วันทำการ	-
๔. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๖-๓๐ วันทำการ	-
๕. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	-
๖. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	-
รวม	-

๓. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -