

## รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗

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

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ได้ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโดยพิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนด และคู่มือการร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง โดยสรุปผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้ดังนี้

**ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่องทางเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)**

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	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.๒๕๖๗

(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ทุจริตและประพฤติมิชอบ	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	การบริหารงานบุคคล	ผู้บริหารละเลยการปฏิบัติหน้าที่
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	๐	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐	๐	๐	๐
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน	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

จากตารางที่ ๒ พบว่าไม่มีเรื่องใดที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าไม่มีหน่วยงานใดที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

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

จากตารางที่ ๔ จะเห็นได้ว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน จึงไม่มีเรื่องใดที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และแก้ไขจนได้ข้อยุติ

**ปัญหาและอุปสรรค**

กรณีโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นเรื่องและไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องส่งเรื่องร้องเรียนทันทีภายในกำหนดเวลา เพราะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแก้ปัญหาในเบื้องต้นกระบวนการดังกล่าวจึงอาจจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมรณรงค์สาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด หรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ทราบภายในกำหนด แต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง จะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าว ส่งผลให้โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ไม่สามารถรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องส่งเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในกำหนดเวลา อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง ไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว ได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องส่งเรื่องร้องเรียนได้ทุกเรื่อง

## แนวทางแก้ไข

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง โดยมีการกำหนดประเด็นตามข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวพัทธภรณ์ เอี้ยวชีโป)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายภูริวัจน์ คำแหง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา