

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2568

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนตุลาคม 2567

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	-
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	-
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	-
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	-
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	-
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	-
รวม	-

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2568

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนพฤศจิกายน 2567

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	-
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	-
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	-
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	-
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	-
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	-
รวม	-

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2568

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนธันวาคม 2567

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	-
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	-
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	-
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	-
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	-
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	-
รวม	-

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2568

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนมกราคม 2568

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	1	-	-	-	1
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	2	-	-	-	2
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	3	-	-	-	3

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	2
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	1
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	-
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	-
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	-
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	-
รวม	3

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2568

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนกุมภาพันธ์ 2568

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	-
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	-
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	-
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	-
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	-
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	-
รวม	-

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
๑.	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวน ๑ ครั้ง	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหาสื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ ให้แก่เจ้าหน้าที่บุคลากรในโรงพยาบาลได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือโดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติการทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง
๒.	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม จำนวน ๒ ครั้ง	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลได้ดำเนินการการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหาสื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ ให้แก่เจ้าหน้าที่บุคลากรในโรงพยาบาลได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือโดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติการทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

- ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๓ เรื่อง แต่โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ยังคงดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกันการทุจริต โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้เข้ารับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่นตู้แสดงความคิดเห็น, Facebook ของโรงพยาบาล <http://hadsumranhos.go.th/> เว็บไซต์ ของโรงพยาบาล และจากช่องทางโทรศัพท์ เป็นต้น