

## รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

### โรงพยาบาลพัทลุง

โรงพยาบาลพัทลุง กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ คือ ๑) เว็บไซต์โรงพยาบาลพัทลุง ๒) ตู้รับเรื่องร้องเรียน ๓) ร้องเรียนทางจดหมาย ๔) Line ๕) Facebook และ ๖) มาร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง นอกจากนี้โรงพยาบาลพัทลุงยังรับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุงและจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง

การจัดการเรื่องร้องเรียน ได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนด และคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน ของงานนิติการ โรงพยาบาลพัทลุง โดยพิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยดำเนินการทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ชัดเจน ตลอดจนขีปนยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เมื่อโรงพยาบาลพัทลุงได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป จะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกกรณี

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ถึงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๑) โรงพยาบาลพัทลุง ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔ เรื่อง เมื่อจำแนกรายเดือนที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พบว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๓ เรื่อง รองลงมา คือเดือน ธันวาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกรายเดือนที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับที่	เดือน	จำนวน	ร้อยละ
๑	มีนาคม ๒๕๖๑	๓	๗๕.๐๐
๒	ธันวาคม ๒๕๖๐	๑	๒๕.๐๐
	รวม	๔	๑๐๐

เมื่อจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ จำนวน ๒ เรื่อง ระบบบริหารทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง (ตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

### โรงพยาบาลพัทลุง

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๒	๕๐.๐๐
๒	ระบบบริหารทั่วไป	๑	๒๕.๐๐

๓	การจัดซื้อจัดจ้าง	๑	๒๕.๐๐
	รวม	๔	๑๐๐

โรงพยาบาลพัทลุง ได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวทุกเรื่องตามแนวทางที่กำหนดข้างต้น โดยสามารถยุติแล้วจำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กรณีโรงพยาบาลพัทลุง ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุงหรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ เพราะต้องการให้หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแก้ปัญหาในเบื้องต้น กระบวนการดังกล่าวจึงอาจจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลาไม่น้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วน หรือกิจกรรมรณรงค์ทางสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าว ก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด จากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้โรงพยาบาลพัทลุงไม่สามารถรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุงหรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลพัทลุง ไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว ได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุงหรือศูนย์ดำรงธรรม และได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุงหรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมทราบทุกเรื่อง

#### แนวทางแก้ไข

การแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงตรวจสอบข้อเท็จจริง โรงพยาบาลพัทลุง โดยงานนิติการจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียน งานนิติการได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นางสาวบุษกร ด้วงชู ผู้เรียบเรียง  
 นิติกร งานนิติการ  
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
 โรงพยาบาลพัทลุง