

**สรุปผลการดำเนินงาน**  
**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลโสธร**  
**เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๔**

โรงพยาบาลโสธร ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น เสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน/ผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น การมี ระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ จึงถือเป็นการ ส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนา ระบบบริการของโรงพยาบาล ต่อไป

**สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

1. ไม่พบการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  2. ประชาชน/ผู้รับบริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป จำนวน ๑๑ เรื่อง ประกอบด้วย ร้องเรียนเกี่ยวกับ ระบบบริการ จำนวน ๒ เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน ๙ เรื่อง ดังตารางที่ ๑
- ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔

เดือน/เรื่อง	บริหารจัดการ	วินัยข้าราชการ	ระบบบริการ	พฤติกรรมบริการ	รวม
ต.ค. ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๑	๑
พ.ย. ๒๕๖๓	๐	๐	๑	๐	๑
ธ.ค. ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐
ม.ค. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๑	๑
ก.พ. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๒	๒
มี.ค. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๔	๔
เม.ย. ๒๕๖๔	๐	๐	๑	๑	๒
พ.ค. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐
มิ.ย. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๒	๙	๑๑

**สรุปผลการวิเคราะห์**

ตามสถิติการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๔ ซึ่งทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหาร เพื่อดำเนินการ หรือสั่งการ ตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมาย ให้หน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องฯ ชี้แจง เพื่อยุติข้อร้องเรียน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

## ปัญหาและอุปสรรค

๑. ศูนย์สันติวิธีฯ ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วให้รายงานกลับ เพื่อนำข้อมูลตอบกลับผู้ร้องฯ แต่มีบางหน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน ไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายในเวลาที่กำหนด

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่ครบถ้วน หรือผู้ร้องฯ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือฯ ลำบาก และไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องฯ ได้

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ปัญหา

๑. ดำเนินการจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อวิเคราะห์ นำมาปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงาน

๒. สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจรักษา ให้ความช่วยเหลือตลอดจนการสอบถามเป็นระยะในระหว่างรอรับบริการ

๓. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ในการรับบริการ และไม่สร้างความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิผู้อื่น

(นายรุ่งรวี ศรีจันทร์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางมณีนรัตน์ สันหัตถ์คำ)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโยธ