

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโสธร
เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔**

โรงพยาบาลโสธร ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น เสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จาก ผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความ โปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น การมีระบบการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการของ โรงพยาบาล ต่อไป

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ไม่พบการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ประชาชน/ผู้รับบริการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั่วไป จำนวน ๑๒ เรื่อง ประกอบด้วย ร้องเรียนเกี่ยวกับ ระบบบริการ จำนวน ๓ เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน ๙ เรื่อง ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนสิงหาคม 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
ก.ค. ๒๕๖๔	๐	๐	๑	๐	๑
ส.ค. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๓	๙	๑๒

สรุปผลการวิเคราะห์

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน/ผู้รับบริการ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ศูนย์สันติวิธีรายงานผู้บริหาร เพื่อสั่งการให้หน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องฯ ชี้แจง เพื่อยุติข้อร้องเรียน และสามารถยุติได้ ร้อยละ ๑๐๐

ปัญหาและอุปสรรค

๑. หน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน ไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายในเวลาที่กำหนด
๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่ครบถ้วน หรือผู้ร้องฯ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือฯ ลำบาก และไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องฯ ได้

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ในการรับบริการ และไม่สร้างความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิผู้อื่น
๒. สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจรักษา ให้ความช่วยเหลือตลอดจนการสอบถามเป็นระยะในระหว่างรอรับบริการ
๓. นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้รับบริการ มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงาน



(นายรุ่งรวี ศรีจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



(นางมณีนรัตน์ สันตคำ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร