

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโสธร

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ เดือน มีนาคม ๒๕๖๗

โรงพยาบาลโสธร ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น เสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จาก ผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความ โปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 ๓ เรื่อง ประกอบด้วย ร้องเรียนเกี่ยวกับ วินัยข้าราชการ จำนวน ๒ เรื่อง พฤติกรรมบริการ จำนวน ๑ เรื่อง ดังตารางที่ ๑  
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖- เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

เดือน/เรื่อง	บริหารจัดการ	วินัยข้าราชการ	ระบบบริการ	พฤติกรรมบริการ	รวม
ต.ค.๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ย. ๒๕๖๖	๐	๑	๐	๐	๑
ธ.ค. ๒๕๖๖	๐	๑	๐	๐	๑
ม.ค. ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๑	๑
ก.พ ๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค ๒๕๖๗	๐	๒	๐	๑	๓

### สรุปผลการวิเคราะห์

จากสถิติการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน/ผู้รับบริการ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖- เดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหาร สั่งการให้หน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องฯ ชี้แจง เพื่อยุติข้อ ร้องเรียน

### ปัญหาและอุปสรรค

๑. ศูนย์สันติวิธีฯ ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้ว ให้รายงานกลับ เพื่อนำข้อมูลตอบกลับผู้ร้องฯ แต่มีบางหน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน ไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ ทราบภายในเวลาที่กำหนด

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่ครบถ้วน หรือผู้ร้องฯ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้ การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือฯ ลำบาก และไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องฯได้

### ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ปัญหา

๑. ดำเนินการจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อวิเคราะห์ นำมาปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงาน

๒. สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจรักษา ให้ความช่วยเหลือตลอดจนการสอบถามเป็นระยะในระหว่างรอรับบริการ

๓. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ในการรับบริการ และไม่สร้างความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิผู้อื่น