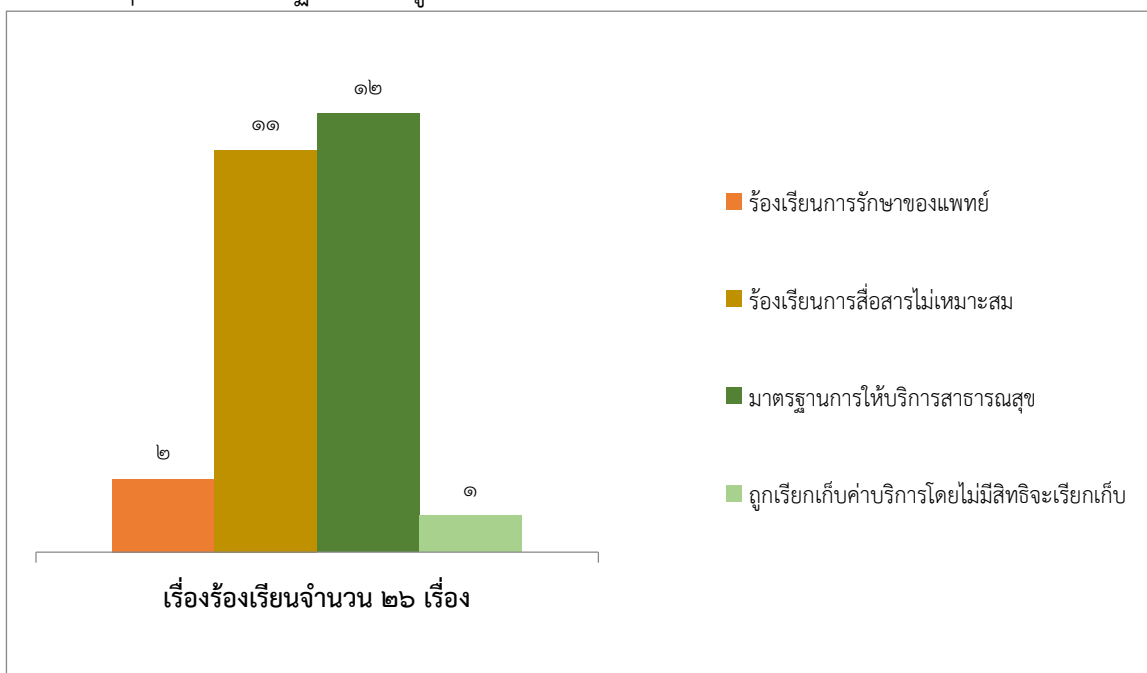


รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

| ที่ | ประเด็นการร้องเรียน                                  | ประเภทของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | การดำเนินการ       |                      |                      |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
|     |                                                      |                                                                     | ดำเนินการแล้วเสร็จ | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ยังไม่เริ่มดำเนินการ |
| ๑   | ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑.๑ ร้องเรียนการรักษาของแพทย์                                       | ๒                  | -                    | -                    |
|     |                                                      | ๑.๒ ร้องเรียนการสื่อสารไม่เหมาะสม                                   | ๑๑                 | -                    | -                    |
|     |                                                      | ๑.๓ มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข                                    | ๑๒                 | -                    | -                    |
|     |                                                      | ๑.๔ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ                   | ๑                  | -                    | -                    |
|     |                                                      | ๑.๕ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด                                 | -                  | -                    | -                    |
| ๒   | ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                    | ๒.๑ ความประพฤติส่วนตัว                                              | -                  | -                    | -                    |
|     |                                                      | ๒.๒ การกระทำผิดวินัย/อาญา                                           | -                  | -                    | -                    |
|     |                                                      | ๒.๓ อื่นๆ                                                           | -                  | -                    | -                    |

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ เรื่อง เป็นประเด็นการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และไม่มีประเด็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปรากฏตามแผนภูมิ ดังนี้



**รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**  
**(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)**

**วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค**

๑. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำๆ กันหลายช่องทาง ทั้งโรงพยาบาลโดยตรงและร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานกฤษฎมนตรี ฯลฯ อาจทำให้จำนวนเรื่องร้องเรียนไม่ถูกต้อง ๑๐๐%
๒. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุตัวตน และข้อความไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงได้ตามสมควร

**เสนอแนวทางการแก้ไข**

๑. เพิ่มการทบทวนข้อมูลเรื่องร้องเรียนและระบบการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และทบทวนระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ
๒. พัฒนาระบบการให้บริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ผู้ให้บริการมี Service Mind ในการบริการ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนควรแจ้งให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเริ่มกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือให้ข้อมูลโดยเร็วเพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน
๓. จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม