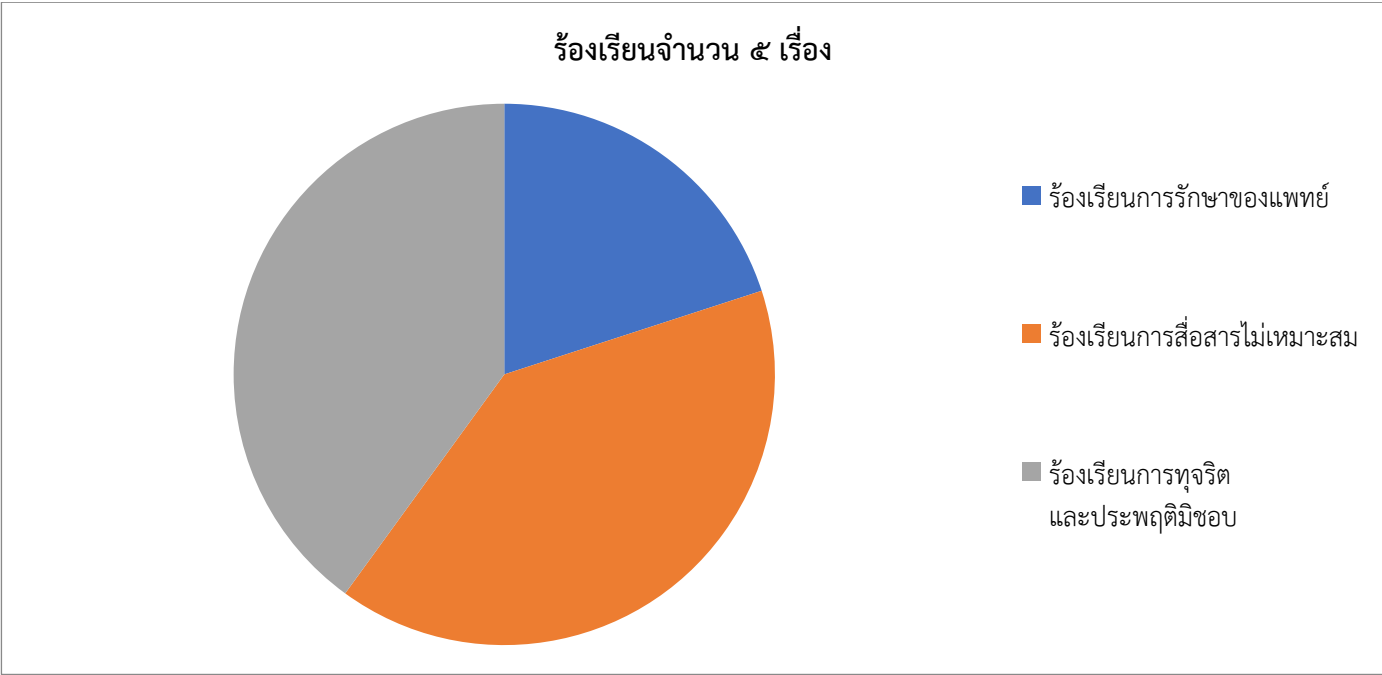


รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

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

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) จำนวนทั้งสิ้น ๕ เรื่อง แบ่งออกเป็นประเด็นการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด จำนวน ๓ เรื่อง และประเด็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๒ เรื่อง ปรากฏตามแผนภูมิ ดังนี้



รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

๑. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำๆกันหลายช่องทาง ทั้งโรงพยาบาลโดยตรงและร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานกฤษฎีกาฯ ฯลฯ อาจทำให้จำนวนเรื่องร้องเรียนไม่ถูกต้อง ๑๐๐%
๒. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุตัวตน และข้อความไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงได้ตามสมควร

เสนอแนวทางการแก้ไข

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