

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ เมษายน ๒๕๖๔-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

| ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                  | รับไว้ | ดำเนินการ<br>แล้วเสร็จจน<br>ได้ข้อยุติ | ดำเนินการยังไม่<br>แล้วเสร็จที่<br>จะได้ข้อยุติ | ยังไม่ได้<br>ดำเนินการ |
|------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|
| ๑.เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ<br>ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๐      | ๐                                      | ๐                                               | ๐                      |
| ๒.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                        | ๐      | ๐                                      | ๐                                               | ๐                      |
|                                                                  |        |                                        |                                                 |                        |

### ปัญหาและอุปสรรค

๑. ระบบการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ มีการมอบหมายให้หัวหน้างานซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก และต้องรับผิดชอบภารกิจหลักของตนเอง ทำให้บันทึกและการดำเนินการติดตามผลอาจไม่ต่อเนื่องและปฏิบัติเป็นประจำได้
๒. โรงพยาบาลมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น FB โรงพยาบาล ,กล่องแสดงความคิดเห็น, โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ยังพบผู้ร้องเรียนเข้าไปโพสต์ตามกลุ่มต่างๆ ไม่ได้โพสต์ในเพจของโรงพยาบาลโดยตรง เช่น เพจคนหนองใหญ่ และให้มีคนมาคอมเมนต์เยอะ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและปัญหาจะไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็วจากทางโรงพยาบาล ไม่ทราบเรื่องร้องเรียน

### แนวทางแก้ไข

๑. ปรับระบบและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ ให้ชัดเจน หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวมถึงแก้ไข/รวมถึงติดตามการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๒. จัดเจ้าหน้าที่/สถานที่ และติดป้ายรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าถึงการร้องเรียนถูกต้องตามช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาล