

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลประจำบศิริพันธ์
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วันที่รับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ		
			ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑	๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕	เจ้าหน้าที่ไม่นำส่งผลการประเมินเลื่อนชั้นเงินเดือน ส่งผลให้ได้รับความไม่เป็นธรรม	-	-	✓
๒	๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี และมีความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการ	-	-	✓
๓	๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕	ขอข้อมูลการเลื่อนเงินเดือน ๑ % โควิด	-	-	✓
๔	๒๒ มกราคม ๒๕๖๖	นั่งรอรับบริการนาน	-	-	✓
๕	๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖	ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ			
๖	๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖	พฤติกรรมบริการ	-	-	✓

ปัญหาและอุปสรรค

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีบางกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถตรวจสอบหรือเก็บรวบรวมหลักฐานหรือดำเนินการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จได้ในคราวเดียวกัน บางครั้งยังต้องประสานงานกับหน่วยงานๆ ต่างในการแก้ไขปัญหาด้วย จึงส่งผลให้เกิดความไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด

แนวทางแก้ไข

กำกับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ให้แก้ไขปัญหา รวมไปถึงตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ได้ข้อสรุป และตอบกลับหาผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด