

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วันที่รับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ		
			ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑	๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี และมีความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการ	-	-	✓
๒	๑๓ มกราคม ๒๕๖๖	ร้องเรียนพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	-	-	✓
๓	๒๒ มกราคม ๒๕๖๖	นั่งรอรับบริการนาน	-	-	✓
๔	๓๐ มกราคม ๒๕๖๖	เจ้าหน้าที่ใช้วาจา และแสดงกิริยาไม่ดี	-	-	✓
๕	๑๙ เมษายน ๒๕๖๖	การให้บริการรักษาพยาบาล	-	-	✓
๖	๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๖	ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ	-	-	✓
๗	๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๖	การให้บริการรักษาพยาบาล	-	-	✓
๘	๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖	ขอให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	-	-	✓

ปัญหาและอุปสรรค

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีบางกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถตรวจสอบหรือเก็บรวบรวมหลักฐานหรือดำเนินการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จได้ในคราวเดียวกัน บางครั้งยังต้องประสานงานกับหน่วยงานๆ ต่างในการแก้ไขปัญหาด้วย จึงส่งผลให้เกิดความไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด

แนวทางแก้ไข

กำกับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ให้แก้ไขปัญหารวมไปถึงตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ได้ข้อสรุป และตอบกลับหาผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด