

รายงานสรุป เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐-มิถุนายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ/ยังไม่เสร็จ	รายงานผลตอบกลับผู้ร้องเรียน
๑. ชื่นชม	๑	๑	๐	-
๒. ระบบบริการ	๔	๔	๐	๔
๓. พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๐	๔
๔. ด้านสิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐
๕. มาตรา ๔๑	๐	๐	๐	๐
๖. การบริหารงานบุคคล	๑	๑	๐	๑
๗. การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐
๘. ความประพฤติส่วนตัว	๐	๐	๐	๐
๙. การบริหารงานทั่วไป	๔	๔	๐	๔
๑๐. การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	๐	๐
	๑๒	๑๒		

วิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งหมด ๑๒ เรื่อง มีเรื่องชื่นชมและประทับใจโรงพยาบาลศิริมาศ ๑ เรื่อง

- ชื่นชม ๑ เรื่อง เป็นเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนซึ่งประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่บริการอื่นๆ ให้บริการที่ประทับใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดี ยิงดีให้ความช่วยเหลืออย่างดี
- **ร้องเรียนระบบบริการ ๔ เรื่อง** เป็นเรื่อง รอรับบริการนาน , เรื่องการสื่อสารการให้บริการที่ไม่ชัดเจน รับบริการด้วยสิทธิเบิกได้ แต่ไม่ทราบเรื่องระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

การดำเนินการ

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประสานหน่วยงานแจ้งเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้างานรับทราบ และแจ้งผู้อำนวยการ และหาแนวทางการแก้ปัญหา เช่น จัดวางระบบบริการแก้ปัญหาบัตรออกซ้ำ แก้ปัญหาการรอรับยานานในวันหยุดราชการ
  - มีกระบวนการตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๕ วัน
  - **ร้องเรียน เรื่องบริหารงานทั่วไป ๔ เรื่อง** เป็นเรื่อง คิวซ่อมแซมของที่ชำรุด ( ผู้ร้องเป็น หน่วยงานภายในโรงพยาบาล ) และ เรื่องเครื่องปรับอากาศห้องพิเศษร้อนน้ำรั่ว
- การดำเนินงาน
- แจ้งหัวหน้างานบริหาร แจ้งช่างซ่อมบำรุง ภายในโรงพยาบาล วางระบบการรับงาน ซ่อมงานโดยพิจารณาตามคิว และความเร่งด่วนของงาน
  - แจ้งช่างซ่อมเครื่องปรับอากาศให้มาดำเนินการซ่อมโดยด่วน

- เรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ พบ ๒ เรื่อง  
การดำเนินการ แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน ตอบกลับผู้ร้องภายใน ๕ วันทำการ

ร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบผู้ร้องเรียน

