

สรุปรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ของโรงพยาบาลสิชล

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

ว/ด/ป ที่รับเรื่อง	ช่องทางการร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	ผู้ถูกร้อง	ผลการดำเนินงาน	จนท.ผู้รับผิดชอบ
๑๐ ม.ค. ๒๕๖๘	ร้องเรียนด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่ละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ เหตุเกิดที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	พนักงานบริการ (รปภ.)	ผู้อำนวยการมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑) ร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่

ปัญหา/การแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา	การแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
ผู้รับบริการไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสิชล ส่งผลให้การสะท้อนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกรายงานถึงผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน	ทำการประชาสัมพันธ์ช่องทางการส่งข้อร้องเรียนให้เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสายในโรงพยาบาล สื่อโซเชียลมีเดียของโรงพยาบาล	มีการประชาสัมพันธ์ที่สม่ำเสมอและต่อเนื่องให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการร้องเรียน
ผู้รับบริการเกรงกลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการถูกกลั่นแกล้งจาก เจ้าหน้าที่หรือใช้อิทธิพลข่มขู่ เพราะเหตุที่ตนได้ร้องเรียนถึงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รายนั้น	จัดทำมาตรการที่ชัดเจน เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม	มีมาตรการที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสของตน