

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสกลนคร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียด ข้อร้องเรียน (โดยย่อ)	ช่องทาง การรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ประเด็นข้อ ร้องเรียนที่มีความ เร่งด่วน
					ภายใน ๓๐ วัน ทำการ	เกิน ๓๐ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบ กลับ	
๑	สิงหาคม ๒๕๖๗	การให้บริการศูนย์แปล	เพจ FB	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๒	สิงหาคม ๒๕๖๗	ระบบจับบัตรคิวห้อง lab	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๓	สิงหาคม ๒๕๖๗	การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

๑. ด้านพฤติกรรมบริการ

- ปัญหาอุปสรรค มักเกิดจาก ตัวบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว และจิตบริการสาธารณะ มีการเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากบุคลากรในหน่วยงานเดียวกัน, ความเห็นตื้นเขินจากภาระงาน, หัวหน้างานไม่จริงจังกับการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ตนในหน่วยงาน
- แนวทางแก้ไข ทุกหน่วยงาน ควรปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตนให้เหมาะสม โดยเน้นการมีจิตบริการที่ดีทั้งนี้ในรูปแบบรวมของโรงพยาบาลควรจัดให้มีการอบรมเรื่อง service mind เป็นประจำทุกปี เน้นการชื่นชม แทนการติเตียน, กำหนดค่านิยมด้านพฤติกรรมบริการขององค์กรเพื่อลดข้อร้องเรียน มีการมอบรางวัล เป็นแรงจูงใจ และการตักเตือนสำหรับหน่วยงานที่ไม่มีการพัฒนา



รายงานโดย นางสุนันทา กรุณามิตร
กรรมการและเลขานุการ
๑๐ กันยายน ๒๕๖๗