

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียด ข้อร้องเรียน (โดยย่อ)	ช่องทาง การรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ประเด็นข้อร้องเรียนที่ มีความเร่งด่วน
					ภายใน ๓๐ วัน ทำการ	เกิน ๓๐ วัน ทำการ	ไม่ได้ตอบ กลับ	
๑	ตุลาคม ๒๕๖๗	การจำหน่ายศพผิดคน	เพจ FB	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			ระบบบริการ
๒	ตุลาคม ๒๕๖๗	พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ เอกซเรย์	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๓	ตุลาคม ๒๕๖๗	รอเจาะเลือดนาน พื้นที่ให้บริการ แออัด	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			ระบบบริการ
๔	พฤศจิกายน ๒๕๖๗	พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ ห้อง บัตร,คลินิกพิเศษ,ห้องฉุกเฉิน,โรง ครัว	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๕	ธันวาคม ๒๕๖๗	พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ตึกหญิง	เพจ FB	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๖	ธันวาคม ๒๕๖๗	รอคิวขอใบส่งตัวนาน	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			ระบบบริการ
๗	ธันวาคม ๒๕๖๗	รอเจาะเลือดนาน	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			ระบบบริการ

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

๑. ด้านพฤติกรรมบริการ

- **ปัญหาอุปสรรค** มักเกิดจาก ตัวบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว และจิตบริการสาธารณะ มีการเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากบุคลากรในหน่วยงานเดียวกัน, ความเหน็ดเหนื่อยจากภาระงาน, ไม่ตระหนักกับการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของตนในหน่วยงาน
- **แนวทางแก้ไข** จัดทำโครงการให้ความรู้วินัยเจ้าหน้าที่ โดยเน้นการมีจิตบริการที่ดีทั้งนี้ในรูปแบบรวมของโรงพยาบาลควรจัดให้มีการอบรมเรื่อง service mind เป็นประจำทุกปี เน้นการชื่นชม แทนการติเตียน, กำหนดค่านิยมด้านพฤติกรรมบริการขององค์กรเพื่อลดข้อร้องเรียน มีการมอบรางวัล เป็นแรงจูงใจ และการตักเตือนโดยหัวหน้างานและประเมินพฤติกรรมบริการก่อนการเลื่อนขั้นเงินเดือนเพื่อให้มีการพัฒนา

รายงานโดย นางสาวนันทา กรุณามิตร

กรรมการและเลขานุการ

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘