

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน (โดยย่อ)	ช่องทางการรับ เรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ประเด็นข้อร้องเรียน ที่มีความเร่งด่วน
					ภายใน ๓๐ วันทำการ	เกิน ๓๐ วัน ทำการ	ไม่ได้ ตอบกลับ	
๑	ตุลาคม ๒๕๖๖	การให้บริการผู้ป่วย	เพจ FB	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๖	การให้บริการผู้ป่วย	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๓	ธันวาคม ๒๕๖๖	การให้บริการผู้ป่วย	ผู้รับความคิดเห็น	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๔	มกราคม ๒๕๖๗	การให้บริการผู้ป่วย	เพจ FB	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	การให้บริการผู้ป่วย	เพจ FB	แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	✓			พฤติกรรมบริการ

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

๑. ด้านพฤติกรรมบริการ

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



รายงานโดย น.ส.มณฑกานต์ นามแก้ว  
กรรมการและเลขานุการ  
๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗