

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ไตรมาสที่ ๔ 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	พฤษภาคม ๒๕๖๘	มารับบริการด้วยอุบัติเหตุมีฟันหัก ห้องฉุกเฉินเย็บแผลมีเศษฟันคาอยู่	เพจ FB	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
๒ กันยายน ๒๕๖๘