

สรุปรายงานข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ช่องทาง					
		พบ ผอก.	โทรศัพท์	จดหมาย/ Email	Social media	ม.๔๑	อื่นๆ
พฤติกรรมกรรมการบริการ	๑				๑		
ระบบบริการ							
การรักษา							
สิ่งแวดล้อม							
อื่นๆ (ชื่นชม)							
รวม	๑				๑		

หมายเหตุ ๑. ข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนแยกตามหมวดหมู่ พฤติกรรมการบริการ ระบบบริการ การรักษา สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ดังนี้

- ๒.๑ พฤติกรรมการบริการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ๒.๒ ระบบบริการ จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ๒.๓ การรักษา จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ๒.๔ สิ่งแวดล้อม จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ๒.๕ (ชื่นชม) จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.เรื่องแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน E-Mail จำนวน ๑ เรื่อง

ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ช่วยพยาบาล เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันออนไลน์ในเวลาปฏิบัติราชการภายในโรงพยาบาลฯ โดยไม่ได้รับอนุญาต

การแก้ไข

- ๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและทำหนังสือตักเตือนพฤติกรรมเรียบร้อยแล้ว

สถานะเรื่อง นำเสนอผู้บริหารรับทราบเรียบร้อยแล้ว

๒.การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

การวิเคราะห์ปัญหา

ปัญหาที่พบ คือ การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาและพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ รวมถึงการซื้อสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมในเวลาปฏิบัติราชการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวปัจจุบันทางโรงพยาบาลฯดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคตต่อไป

อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมามีแนวทางการแก้ไขโดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบฯทางวินัยและกฎหมายอื่นๆเพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีแนวทางจะดำเนินการต่อไป