

สรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช.
ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖
(รอบ ๑๒ เดือน)

ประเภทร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและเรื่องทั่วไป จำนวน ๒๕ เรื่อง
 - เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ จำนวน - เรื่อง
- รวม ๒๕ เรื่อง

การตอบสนองผู้ร้องเรียน

- ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๑ เรื่อง
 - เกิน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง
- รวม ๒๕ เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

- หนังสือ ๔ เรื่อง
 - โทรศัพท์ ๑๑ เรื่อง
 - อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ ๑๐ เรื่อง
- รวม ๒๕ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค/แนวทางในการแก้ไข

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID ๑๙ ประกอบกับมีการประกาศโรค COVID ๑๙ เป็นโรคประจำถิ่น ซึ่งผู้รับบริการอาจเกิดปัญหาความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ตรงกัน นำไปสู่การร้องเรียนและส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ จากข้อมูลการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน พบปัญหาการร้องเรียนบริการมีจำนวนลดลง การให้ข้อมูลกับผู้รับบริการอย่างสมเหตุสมผลสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการนำไปสู่การแก้ปัญหาการร้องเรียนให้ลดน้อยลงได้ต่อไป