

**สรุปช่องทางการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า
รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2568**

ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน	ต.ค 67	พ.ย 67	ธ.ค 67	ม.ค 68	ก.พ 68	มี.ค 68	เม.ย 68	พ.ค 68	มิ.ย 68	ก.ค 68	ส.ค 68	ก.ย 68	รวม
1.ร้องด้วยตนเอง	1	2		2									5
2.ร้องโดยผ่านทาง สสจ.		1	2										3
3.ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)			1	1									2
4.ร้องโดยผ่านทางกระทรวง													0
5.ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม													0
5.สื่อ หนังสือพิมพ์ / Facebook		2											2
6.โทรศัพท์	4	3	4	6	3								20
7.จดหมาย	1												1
8.อื่นๆ QR code	3	3	3	1	1								11
รวม	9	11	10	10	4								44

สรุปผลการดำเนินงาน

1. สามารถตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 3 วัน (นับจากวันรับเรื่องจนถึงวันที่มีการประชุมหาแนวทางแก้ไข) จำนวน...25/67.....ราย คิดเป็น..37.31 % (≥ 80%)
2. สามารถยุติเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องจนถึงวันที่ยุติ) จำนวน....5...ราย คิดเป็น..20.83%.... (≥ 80%)
3. สามารถยุติเรื่องได้โดยไม่มีการฟ้องคดี จำนวน.....1..ราย คิดเป็น...50%..... (≥ 80%)

ปัญหาอุปสรรค

1. กลุ่มงานที่เป็นต้นเรื่องร้องเรียนส่งรายงานข้อเท็จจริงเพื่อตอบข้อร้องเรียนล่าช้า
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานใหม่

วิธีการแก้ไข

1. กำกับติดตามรายงานข้อเท็จจริงจากกลุ่มงานต้นเรื่อง เพื่อสรุปข้อร้องเรียนและตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. จัดให้มีการนิเทศงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
3. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งให้แต่ละกลุ่มงานทราบ