

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 ครั้งปีแรก ( ตุลาคม2565 - มีนาคม 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..9....เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ผู้รับข้อความความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	4	44.44
2. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผอ.	1	11.11
3. โทรศัพท์	2	22.22
4. ร้องเรียนด้วยตนเอง	2	22.22
5. E-mail	0	-
6. Website	0	-
รวม	9	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. การให้บริการ	6	66.67
2. การบริหารจัดการ	1	11.11
3. ค่าตอบแทน	0	-
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	0	-
5. วินัยข้าราชการ	0	-
6. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	11.11
7. สวัสดิการของรัฐ	0	-
6. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	0	-
8. ขอความอนุเคราะห์/ ขอความช่วยเหลือ	1	11.11
9. อื่น ๆ	0	-
รวม	9	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
งานผู้ป่วยนอก	5	55.56
งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	1	11.11
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	3	33.33
รวม	9	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
กลุ่มวิชาชีพ	1	11.11
กลุ่มสนับสนุนบริการ	1	11.11
องค์กร	7	77.78
รวม	9	100.00

*(Handwritten signature)*

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 ครั้งปีแรก ( ตุลาคม2565 - มีนาคม 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..9...เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป	6	66.67
ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	1	11.11
ระดับ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน	2	22.22
ระดับ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	0	-
ระดับ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	0	-
รวม	9	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15

การตอบสนองภายใน 15 วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	9	100.00
2. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน 15 วัน	0	-
รวม	9	100.00

ตารางที่ 7 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ยุติเรื่อง	8	88.89
2. อยู่ระหว่างดำเนินการ	1	11.11
รวม	9	100.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. กลุ่มงานการแพทย์	0	-
2. กลุ่มการพยาบาล		-
- งานผู้ป่วยนอก	0	-
- งานผู้ป่วยใน	0	-
- งานห้องคลอด	0	-
- งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	0	-

**รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร**  
**ปีงบประมาณ 2566 ครั้งปีแรก ( ตุลาคม2565 - มีนาคม 2566)**

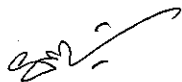
ข้อร้องเรียน จำนวน ..9....เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง  
 รายละเอียดดังต่อไปนี้

3. กลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค	0	-
4. กลุ่มงานเทคนิคทางการแพทย์	0	-
5. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข	1	100.00
6. กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม	0	-
7. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	0	-
8. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ	0	-
รวม	1	100.00

จากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ 2566 ครั้งปีแรก ( ตุลาคม2565 - มีนาคม 2566) พบข้อร้องเรียนทั้งหมด 9 เรื่อง โดยผ่านช่องทางผู้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 44.44 และทางโทรศัพท์ร้อยละ 22.22 ประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุดเป็นเรื่องการให้บริการร้อยละ 66.67 และการบริหารจัดการ, ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่, ขอความอนุเคราะห์ขอความช่วยเหลือร้อยละ 11.11 งานผู้ป่วยนอกได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 55.56 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้อยละ 33.33 และงานอุบัติเหตุฉุกเฉินร้อยละ 11.11 ภาพรวมองค์กรถูกร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 77.78 รองลงมาเป็นกลุ่มวิชาชีพและกลุ่มสนับสนุนบริการร้อยละ 11.11 พบระดับความรุนแรงระดับ 1 ร้อยละ 66.67 ระดับ 2 ร้อยละ 11.11 และระดับ 3 ร้อยละ 22.22 เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน 15 วันร้อยละ 100 จำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยจำนวน 1 หน่วยงานคือกลุ่มงานทันตสาธารณสุข

ปัญหาที่พบจากการร้องเรียนพบว่าการขาดแคลนแพทย์ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ ประกอบกับการตอบสนองนโยบายภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการให้บริการประชาชน วิธีชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป มีต้องการและคาดหวังการขอเข้ารับบริการที่รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย

ในรอบครึ่งปีแรก ทางหน่วยงานได้ปรับกระบวนการเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน เพิ่มกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นสื่อวีดิโอประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างละเอียด เพื่อลดข้อสงสัย และข้อคำถามต่างๆ ส่งผลถึงสามารถลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนได้



(นางยมลภทร มะลิเลิศ)

ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ผู้สรุปผลการดำเนินงาน



(นางสาวธรรมพร ปรีสพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร