

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 ( 1 ตุลาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..103...เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

| ช่องทางข้อร้องเรียน                      | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|--|-------------|--------|
| 1. ได้รับความเห็น/ข้อร้องเรียน           | 4           | 3.88   |
| 2. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผอ. | 1           | 0.97   |
| 3. โทรศัพท์                              | 3           | 2.91   |
| 4. ร้องเรียนด้วยตนเอง                    | 6           | 5.83   |
| 5. E-mail                                | 0           | -      |
| 6. Website                               | 89          | 86.41  |
| รวม                                      | 103         | 100.00 |

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

| ประเภทข้อร้องเรียน                     | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|--|-------------|--------|
| 1. การให้บริการ                        | 10          | 9.71   |
| 2. การบริหารจัดการ                     | 0           | -      |
| 3. ค่าตอบแทน                           | 0           | -      |
| 4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่             | 0           | -      |
| 5. วินัยข้าราชการ                      | 1           | 0.97   |
| 6. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 2           | 1.94   |
| 7. สวัสดิการของรัฐ                     | 0           | -      |
| 8. ขอความอนุเคราะห์/ ขอความช่วยเหลือ   | 90          | 87.38  |
| 9. อื่น ๆ                              | 0           | -      |
| รวม                                    | 103         | 100.00 |

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 ( 1 ตุลาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..103...เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

| หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน                     | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|--|-------------|--------|
| 1.กลุ่มงานการแพทย์                             | 0           | -      |
| 2.กลุ่มการพยาบาล                               |             | -      |
| - งานผู้ป่วยนอก                                | 5           | 4.85   |
| - งานผู้ป่วยใน                                 | 1           | 0.97   |
| - งานห้องคลอด                                  | 2           | 1.94   |
| - งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน                         | 2           | 1.94   |
| 3. กลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค    | 0           | -      |
| 4. กลุ่มงานเทคนิคทางการแพทย์                   | 0           | -      |
| 5. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข                       | 0           | -      |
| 6. กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม             | 0           | -      |
| 7. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป                     | 2           | 1.94   |
| 8. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ | 1           | 0.97   |
| 9. องค์กร                                      | 90          | 87.38  |
| รวม  | 103         | 100.00 |

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

| บุคคลที่ถูกร้องเรียน | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| กลุ่มวิชาชีพ         | 5           | 4.90   |
| กลุ่มสนับสนุนบริการ  | 2           | 1.96   |
| องค์กร               | 95          | 93.14  |
| รวม                  | 102         | 100.00 |

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 ( 1 ตุลาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..103...เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามระดับความรุนแรง

| ระดับข้อร้องเรียน  | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|--|-------------|--------|
| ระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป  | 10          | 71.43  |
| ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ | 3           | 21.43  |
| ระดับ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน   | 0           | -      |
| ระดับ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ  | 0           | -      |
| ระดับ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน                      | 1           | 7.14   |
| รวม  | 14          | 100.00 |

ตารางที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน

| การตอบสนองภายใน 15 วัน              | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------------|--------|
| 1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน           | 103         | 100.00 |
| 2. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน 15 วัน | 0           | -      |
| รวม                                 | 103         | 100.00 |

ตารางที่ 7 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

| สถานะข้อร้องเรียน      | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|------------------------|-------------|--------|
| 1.ยุติเรื่อง           | 102         | 99.03  |
| 2.อยู่ระหว่างดำเนินการ | 1           | 0.97   |
| รวม                    | 103         | 100.00 |

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 ( 1 ตุลาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..103...เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย

| หน่วยงานที่ได้รับคำชมเชย                       | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|--|-------------|--------|
| 1.กลุ่มงานการแพทย์                             | 0           | -      |
| 2.กลุ่มการพยาบาล                               |             | -      |
| - งานผู้ป่วยนอก                                | 0           | -      |
| - งานผู้ป่วยใน                                 | 0           | -      |
| - งานห้องคลอด                                  | 0           | -      |
| - งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน                         | 0           | -      |
| 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 ( 1 ตุลาคม2565 - 31 สิงหาคม 2566)

พบข้อร้องเรียนทั้งหมด 103 เรื่อง โดยผ่านช่องทางWebsite มากที่สุดร้อยละ 86.41 และ  
 ผู้รับข้อความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนร้อยละ 3.88 ประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุดเป็นกรณีขอความอนุเคราะห์/  
 ช่วยเหลือร้อยละ 87.38 และการให้บริการร้อยละ 9.71

หน่วยงานระดับองค์กรมีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 87.38 งานผู้ป่วยนอกร้อยละ 4.85 และ  
 งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและงานห้องคลอดร้อยละ 1.94 ภาพรวมองค์กรถูกร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 93.14  
 รองลงมาเป็นกลุ่มวิชาชีพ 4.90

พบระดับความรุนแรงระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป  
 ร้อยละ 71.43 ระดับ 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้  
 หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจร้อยละ 21.43 และระดับ 5 ร้อยละ 7.14 (ม.41)

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 ( 1 ตุลาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..103...เรื่อง คำชมเชย จำนวน ....1.....เรื่อง

รายละเอียดดังต่อไปนี้

การตอบสนองนโยบายภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการให้บริการประชาชน  
วิถีชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป มีต้องการและคาดหวังการขอเข้ารับบริการที่รวดเร็ว ลดระยะเวลาารอคอย  
ในปีพ.ศ. 2566 ทางหน่วยงานได้ปรับกระบวนการเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน เพิ่มกิจกรรมการให้ความรู้  
การประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นสื่อวิดีโอประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างละเอียด  
เพื่อลดข้อสงสัย และข้อคำถามต่างๆ ส่งผลถึงสามารถลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนได้



(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ผู้สรุปผลการดำเนินงาน



(นางสาวธรรมพร ปรัชพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร