

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..104...เรื่อง คำชมเชย จำนวน1.....เรื่อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ผู้รับข้อความความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	4	3.85
2. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผอ.	1	0.96
3. โทรศัพท์	3	2.88
4. ร้องเรียนด้วยตนเอง	7	6.73
5. E-mail	0	-
6. Website	89	85.58
รวม	104	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. การให้บริการ	11	10.58
2. การบริหารจัดการ	0	-
3. ค่าตอบแทน	0	-
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	0	-
5. วินัยข้าราชการ	1	0.96
6. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	1.92
7. สวัสดิการของรัฐ	0	-
8. ขอความอนุเคราะห์/ ขอความช่วยเหลือ	90	86.54
9. อื่น ๆ	0	-
รวม	104	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.กลุ่มงานการแพทย์	0	-
2.กลุ่มการพยาบาล		-
- งานผู้ป่วยนอก	5	4.81
- งานผู้ป่วยใน	1	0.96
- งานห้องคลอด	2	1.92
- งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	3	2.88
3. กลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค	0	-

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..104...เรื่อง คำชมเชย จำนวน1.....เรื่อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

4. กลุ่มงานเทคนิคทางการแพทย์	0	-
5. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข	0	-
6. กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม	0	-
7. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	2	1.92
8. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ	1	0.96
9. องค์กร	90	86.54
รวม	104	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
กลุ่มวิชาชีพ	6	5.83
กลุ่มสนับสนุนบริการ	2	1.94
องค์กร	95	92.23
รวม	103	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป	11	73.33
ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล	3	20.00
ระดับ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะ	0	-
ระดับ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	0	-
ระดับ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและ	1	6.67
รวม	15	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน

การตอบสนองภายใน 15 วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	104	100.00
2. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน 15 วัน	0	-
รวม	104	100.00

ตารางที่ 7 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
-------------------	-------------	--------


(นางยมลภัทร มะลิลีศ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..104...เรื่อง คำชมเชย จำนวน1.....เรื่อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

1.ยุติเรื่อง	103	99.04
2.อยู่ระหว่างดำเนินการ	1	0.96
รวม	104	100.00

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 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

พบข้อร้องเรียนทั้งหมด 104 เรื่อง โดยผ่านช่องทางWebsite มากที่สุดร้อยละ 85.58 และ
ร้องเรียนด้วยตนเองร้อยละ 6.73 ประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุดเป็นกรณีขอความอนุเคราะห์/
ช่วยเหลือร้อยละ 86.54 และการให้บริการร้อยละ 10.58

หน่วยงานระดับองค์กรมีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 86.54 งานผู้ป่วยนอกร้อยละ 4.81 และ
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินร้อยละ 2.88 ภาพรวมองค์กรถูกร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 92.23
รองลงมาเป็นกลุ่มวิชาชีพ 5.83

พบระดับความรุนแรงระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
ร้อยละ 73.33 ระดับ 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้
หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจร้อยละ 20.00 และระดับ 5 ร้อยละ 6.67 (ม.41)

เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน 15 วันร้อยละ 100

จำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยจำนวน 1 หน่วยงานคือกลุ่มงานทันตสาธารณสุข

ปัญหาที่พบจากการร้องเรียนพบว่าการขาดแคลนแพทย์ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ ประกอบกับ

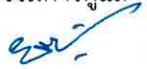

(นางยมลภัทร มะลิลีต)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..104...เรื่อง คำชมเชย จำนวน1.....เรื่อง รายละเอียดดังต่อไปนี้
การตอบสนองนโยบายภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการให้บริการประชาชน
วิถีชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป มีต้องการและคาดหวังการขอเข้ารับบริการที่รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย
ในปีพ.ศ. 2566 ทางหน่วยงานได้ปรับกระบวนการเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน เพิ่มกิจกรรมการให้ความรู้
การประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นสื่อวีดิโอประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างละเอียด
เพื่อลดข้อสงสัย และข้อคำถามต่างๆ ส่งผลถึงสามารถลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนได้

โอกาสพัฒนาในปีงบประมาณ 2567 มีแผนรองรับให้บุคลากรให้บริการอบรมหลักสูตร Care D⁺
ร้อยละ 100 เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการดูแล ลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ



ผู้สรุปผลการดำเนินงาน

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



(นางสาวธรรมพร ปรีสพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร