

รายงานสรุปข้อร้องเรียน และข้อคำถาม โรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ปีงบประมาณ 2567 (1 ตุลาคม 2566 - 11 กันยายน 2567)

ข้อร้องเรียน จำนวน ..4...เรื่อง คำชมเชย จำนวน-...เรื่อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน และข้อคำถาม โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ผู้รับข้อความความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	0	-
2. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผอ.	0	-
3. โทรศัพท์	1	1.82
4. ร้องเรียนด้วยตนเอง	0	-
5. E-mail	0	-
6. Website	54	98.18
รวม	55	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน และข้อคำถามของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามประเภท

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. การให้บริการ	4	7.27
2. การบริหารจัดการ	0	-
3. ค่าตอบแทน	0	-
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	0	-
5. วินัยข้าราชการ	0	-
6. ประชาชนขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	0	-
7. สวัสดิการของรัฐ	0	-
8. ขอความอนุเคราะห์/ ขอความช่วยเหลือ	0	-
9. อื่น ๆ ข้อคำถามการจัดบริการ	51	92.73
รวม	55	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียน และข้อคำถาม โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. กลุ่มงานการแพทย์	1	1.82
2. กลุ่มการพยาบาล		-
- งานผู้ป่วยนอก	0	-
- งานผู้ป่วยใน	0	-
- งานห้องคลอด	0	-

- งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	1	1.82
3. กลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค	0	-
4. กลุ่มงานเทคนิคทางการแพทย์	1	1.82
5. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข	0	-
6. กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์กรร่วม	0	-
7. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	0	-
8. กลุ่มงานประกันสุขภาพ	0	-
9. กลุ่มงานดิจิทัลทางการแพทย์	1	
10. องค์กร	51	92.73
รวม	55	98.18

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียน และข้อคำถาม โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาชีพ

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
กลุ่มวิชาชีพ	3	5.45
กลุ่มสนับสนุนบริการ	1	1.82
องค์กร	51	92.73
รวม	55	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียน และข้อคำถาม โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามระดับความรุนแรง

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ 1. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป	51	92.73
ระดับ 2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	4	7.27
ระดับ 3. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน	0	-
ระดับ 4. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	0	-
ระดับ 5. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	0	-
รวม	55	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน

การตอบสนองภายใน 15 วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	55	100.00
2. ไม่สามารถตอบสนองได้ ภายใน 15 วัน	0	-
รวม	55	100.00

ตารางที่ 7 ข้อร้องเรียน และข้อคำถาม โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. ยุติเรื่อง	55	100.00
2. อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	-
รวม	55	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	0	-
6. กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและองค์รวม	0	-
7. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	0	-
8. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ	0	-
รวม	0	-

จากการดำเนินงานข้อร้องเรียน และข้อคำถาม ปีงบประมาณ 2567 (1 ตุลาคม 2566 - 11 กันยายน 2567)

พบข้อร้องเรียน และข้อคำถามทั้งหมด 55 เรื่อง โดยผ่านช่องทาง Website มากที่สุดร้อยละ 98.18 และผ่านทางโทรศัพท์ร้อยละ 1.82 เป็นข้อร้องเรียนการให้บริการ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.27

กรณีประเภทการขอรับคำแนะนำและสอบถามการจัดการบริการผ่านเวปเพจโรงพยาบาลจำนวน 51 เรื่องโดย

ได้รับการตอบสนองจำนวน 55 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 100

หน่วยงานระดับองค์กรมีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 33.33 ได้แก่ ระดับองค์กร งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน งานX-RAY และงานเวชระเบียน ระดับความรุนแรงระดับ1(ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆไป ร้อยละ 92.73 เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน 15 วันร้อยละ 100

ปัญหาที่พบจากการร้องเรียนพบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีส่วนต่อประชากรต่ำกว่าค่ามาตรฐาน และไม่มีแพทย์เฉพาะทาง ประกอบกับการตอบสนองนโยบายภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการให้บริการประชาชน วิถีชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป

ปัจจุบันทางหน่วยงานได้พัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อลดข้อร้องเรียนโดยหัวหน้างานจุดบริการ ผ่านการอบรมหลักสูตร CareD+ จำนวน 8 คน

โอกาสพัฒนาในปีงบประมาณ 2567 มีแผนรองรับให้บุคลากรให้บริการอบรมหลักสูตร Care D⁺ ร้อยละ 100 เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการดูแล ลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ



ผู้สรุปผลการดำเนินงาน

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



(นางสาวฉรรมพร ปรีสพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร