



รายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2569
(Incident Report 2026)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผักไห่ ประจำปีงบประมาณ 2569 รอบ 6 เดือน (1ตุลาคม 2568 ถึง 20 สิงหาคม 2569) และขออนุญาตนำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลผักไห่ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำปีงบประมาณ 2569 รอบ 11 เดือน (1ตุลาคม 2568 ถึง 20 สิงหาคม 2569)

สถิติข้อร้องเรียนเปรียบเทียบ 5 ปี (ต.ค. 68 - ส.ค. 69)

ด้าน	ความรุนแรง											
	ปี64	ปี65	ปี66	ปี67	ปี68	ปี69 (ต.ค. 68- ส.ค. 69)	ปี64 ระดับ/ จำนวน	ปี65 ระดับ/ จำนวน	ปี66 ระดับ/ จำนวน	ปี 67 ระดับ/ จำนวน	ปี 68 ระดับ/ จำนวน	ปี 69 ระดับ/ จำนวน ต.ค.68- ส.ค.69
1.พฤติกรรม	12	14	8	6	1	9	2/4 1/8	2/4 1/10	1/8	2/5 1/1	1/1	1/9
2.รอนาน	2	4	8	9	3	0	1/2	1/4	1/8	1/9	1/3	0
3.การรักษา	2	2	2	1	1	1	2/2	0	0	2/1	2/1	1/1
4.สถานที่	3	1	0	0	12	0	1/3	1/1	0	0/0	1/12	0
5.การบริการ	15	20	16	3	5	5	2/2 1/13	2/2 1/18	2/2 1/14	1/3	1/4 2/1	1/5
6.เจ้าหน้าที่ ร้องเรียน ผู้รับบริการ	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2/2	1/2
7.อื่นๆ	0	0	5	4	2	14	0	0	1/5	1/4	2/2	1/14
รวม	34	39	39	23	30	31	2/8 1/26	2/6 1/33	2/2 1/37	2/1 1/12	2/1 1/12	0 1/31

แผนภูมิข้อร้องเรียน 5 ปี

ชื่อแผนภูมิ

25

20

15

10

5

0

1.พฤติกรรม

2.สถานที่

3.การพักอาศัย

4.สถานที่

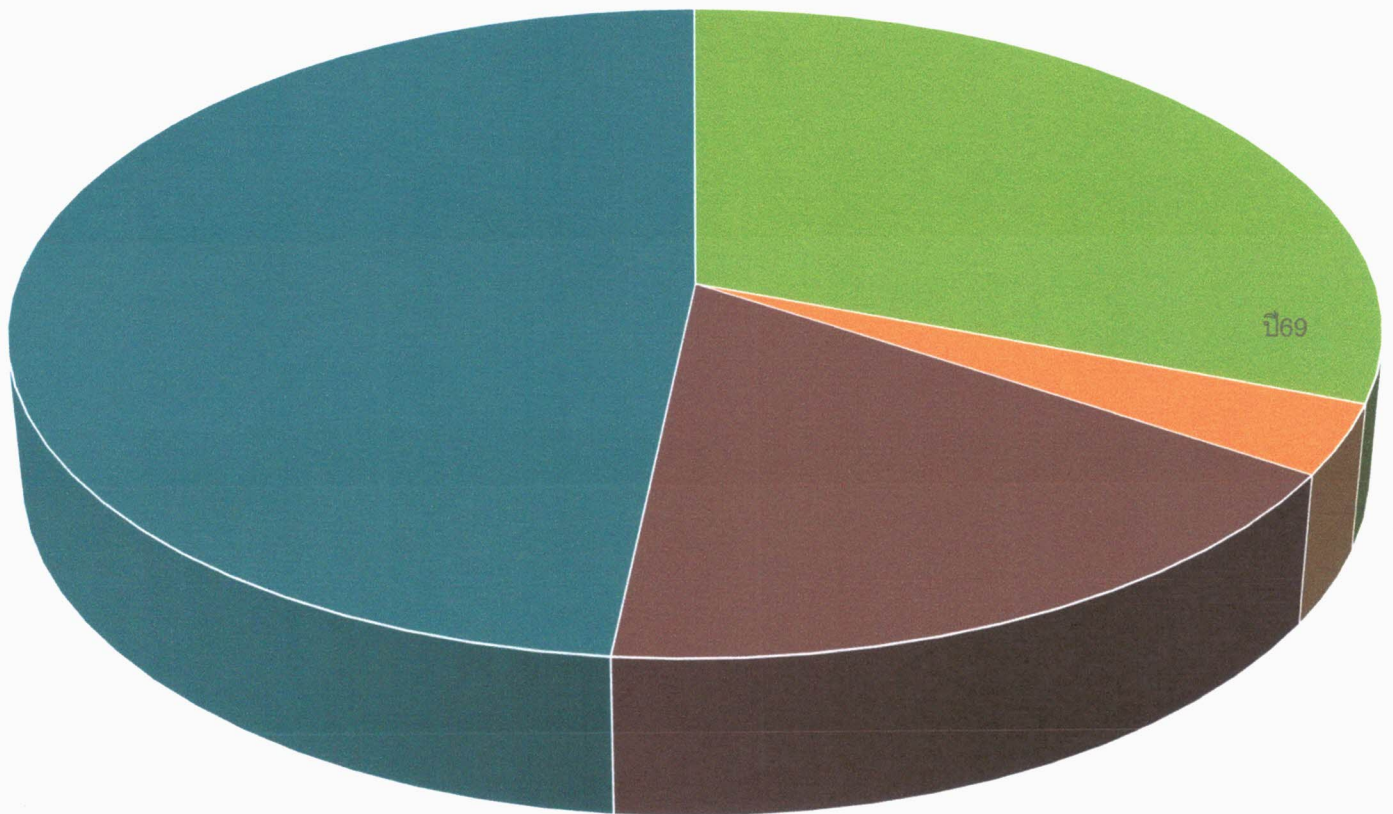
5.การบริการ

6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

7.อื่นๆ

ปี64 ปี65 ปี66 ปี67 ปี68 ปี69

แผนภูมิข้อร้องเรียนปี 2569

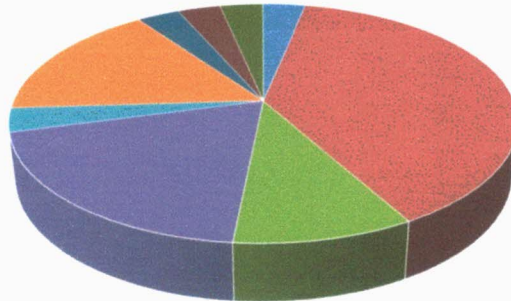


■ 1.พฤติกรรม ■ 2.รอนาน ■ 3.การรักษา ■ 4.สถานที่ ■ 5.การบริการ ■ 6.เจ้าหน้าที่ร้องเรียนผู้รับบริการ ■ 7.อื่นๆ

พบข้อร้องเรียนทั้งหมด 31 เรื่อง ด้านพฤติกรรมบริการ 9 เรื่อง ด้านการบริการ 5 เรื่อง เจ้าหน้าที่ร้องเรียนผู้มารับบริการ 2 เรื่อง ด้านการรักษา 1 เรื่องและ ด้านอื่นๆ 14 เรื่อง

การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

ช่องทางข้อร้องเรียน ปี 2569 จำนวน



- 1 PAGE ร.พ.
- 2 เจ้าหน้าที่ ร.พ.
- 3 โทรศัพท์
- 4 FACE BOOK คนฝึกให้รักบ้านเกิด
- 5 QR CODE
- 6 ใบร้องเรียนผู้รับบริการ
- 7 สปสช.
- 8 APP หมอพร้อม
- 9 ตู้รับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง พบทั้งหมด 9 ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางข้อร้องเรียน ปี 2569		
ที่	ช่องทาง	จำนวน
1	PAGE ร.พ.	1
2	เจ้าหน้าที่ ร.พ.	12
3	โทรศัพท์	3
4	FACE BOOK คนฝึกให้รักบ้านเกิด	6
5	QR CODE	1
6	ใบร้องเรียนผู้รับบริการ	5
7	สปสช.	1
8	APP หมอพร้อม	1
9	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	1
	รวม	31

แนวทางและขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1. พบข้อร้องเรียน
2. บันทึกข้อมูลในโปรแกรมความ NRLS
3. แจ้งหัวหน้าจุดบริการ
4. หัวหน้าจุดบริการรับทราบหาข้อมูล
5. เมื่อทราบปัญหาหรือข้อผิดพลาด ดำเนินแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น
6. แจ้งผู้อำนวยการรับทราบ
7. กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในครั้งต่อไป
8. รวบรวม สรุปผล และเก็บข้อมูล

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

ของโรงพยาบาลผักไห่ อำเภอฟักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. ผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๑๑ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ปฏิบัติงาน/ การ ให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การ ให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การ ให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การ ให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติ มิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๖	๔	-	๔	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๔	-	๔	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	๑	-	๑	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๙	๑	-	๑	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๙	๔	-	๕	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๙	๘	-	๘	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๙	๕	-	๕	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๙	๓	-	๓	-	-	-	-	-
รวม	๓๑	๐	๓๑	๐	๐	๐	๐	๐

รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการไม่ดี	-วางแผนจัดอบรมเรื่อง พฤติกรรมบริการให้กับ เจ้าหน้าที่ทุกคน ในโรงพยาบาล -เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ -สร้าง Role Model และให้ Rev กำลังใจให้ผู้พฤติกรรมบริการที่ดี
๒.	ข้อร้องเรียนอื่นๆ	-พบสุนัขก่อความรำคาญ	-นำเรื่องสุนัขก่อความรำคาญ เข้าคณะกรรมการ ENV. หาทางแก้ไข ร่วมกัน ออกกฎ ให้ทุกคน ปฏิบัติตาม
๓.	การบริการของเจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่ยังไม่เข้าใจระบบบริการ	-กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ ชัดเจน และประกาศให้ทุกท่าน ทราบโดยทั่วกัน -ปรับขั้นตอนการบริการ เพื่อลดร รอกคอย -ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และแสดงผัง (Flow chart) ใน การให้บริการ -ปรับระบบนัดให้เป็นระบบนัด เหลื่อมเวลา -มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอ ตรวจ มีกิจกรรมคลายกังวล (ดนตรีจิตอาสา) -ชี้แจงเพิ่มเติมรายละเอียดการ บริการตามสิทธิการ รักษาพยาบาล
๔.	PDPA	ผู้รับบริการถ่ายรูปเจ้าหน้าที่ลงสื่อ Online	เข้าทีมข้อร้องเรียนออกแนวทาง การจัดการและการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่ผู้เสียหาย

๓. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการทำงาน/การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
-	-	-	-

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓๑ เรื่องพบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ ๔๐ รองลงมาด้านอื่นๆ ร้อยละ ๔๐ และด้านบริการ ร้อยละ ๒๐ ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร้อยละ ๓๐ เรื่อง ออนไลน์ ร้อยละ ๒๐ และ โทรศัพท์ ร้อยละ ๑๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

ผู้รวบรวมข้อมูล



นายวิทยา วงษ์เรือง

นักสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกัน ยุทธศาสตร์

ความเห็นผู้อำนวยการ



นายวัชร รัควาทิน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

วันที่.....๑.....เดือน.....ก.ย.....พ.ศ.....๒๕๖๔.....