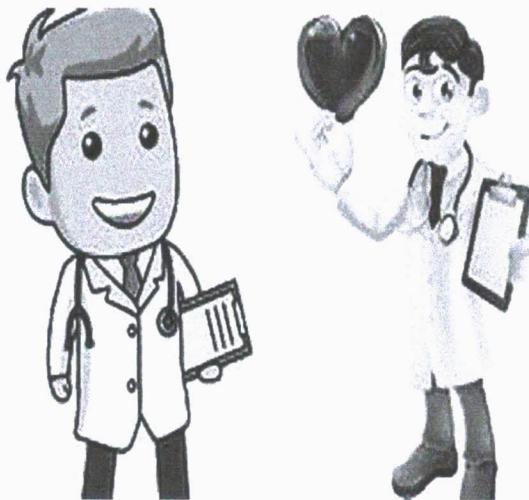


รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการในปีที่ผ่านมา
(ของปีงบประมาณ 2568) รอบ 12 เดือน

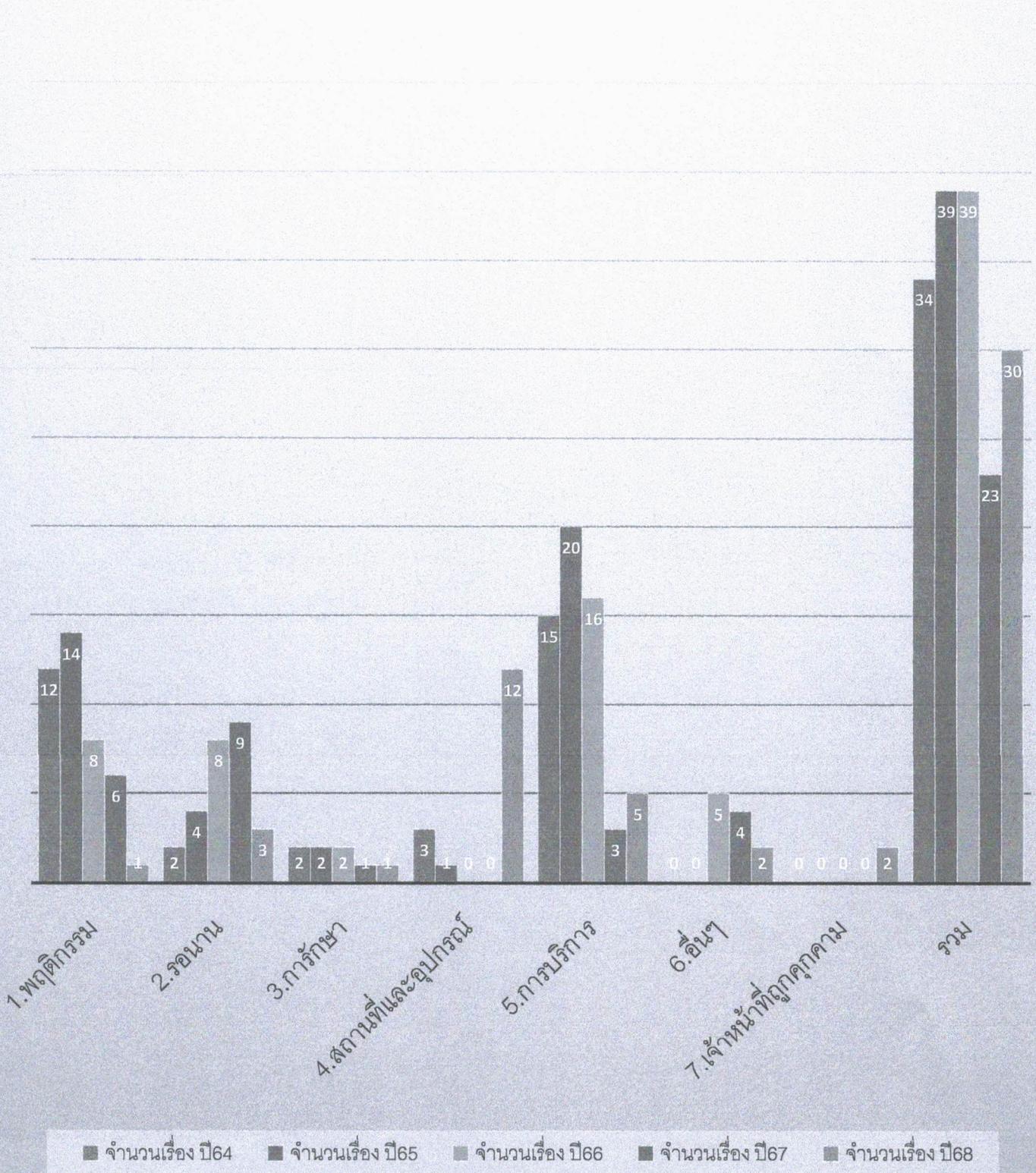


สถิติข้อร้องเรียนเปรียบเทียบ ๕ ปี (ต.ค.๖๗-กย..๖๘)

ด้าน	จำนวนเรื่อง					ระดับความรุนแรง				
	ปี๖๔	ปี๖๕	ปี๖๖	ปี๖๗	ปี๖๘	ปี๖๔ ระดับ / จำนวน	ปี๖๕ ระดับ / จำนวน	ปี๖๖ ระดับ / จำนวน	ปี ๖๗ ระดับ / จำนวน	ปี ๖๘ ระดับ / จำนวน
๑.พฤติกรรม	๑๒	๑๔	๘	๖	๑	๒/๔ ๑/๘	๒/๔ ๑/๑๐	๑/๘	๑/๑	๑/๑
๒.รอนาน	๒	๔	๘	๙	๓	๑/๒	๑/๔	๑/๘	๑/๙	๑/๓
๓.การรักรษา	๒	๒	๒	๑	๑	๒/๒	๐	๐	๒/๑	๒/๑
๔.สถานที่ และอุปกรณ์	๓	๑	๐	๐	๑๒	๑/๓	๑/๑	๐	๐/๐	๑/๑๒
๕.การบริการ	๑๕	๒๐	๑๖	๓	๕	๒/๒ ๑/๑๓	๒/๒ ๑/๑๘	๒/๒ ๑/๑๔	๑/๓	๑/๔ ๒/๑
๖.อื่นๆ	๐	๐	๕	๔	๒	๐	๐	๑/๕	1/4	๑/๒
๗.เจ้าหน้าที่ ร้องเรียน ผู้รับบริการ	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒/๒
รวม	๓๔	๓๙	๓๙	๒๓	๓๐	๒/๘ ๑/๒๖	๒/๖ ๑/๓๓	๒/๒ ๑/๓๗	๒/๑ ๑/๑๒	๒/๑ ๑/๑๒

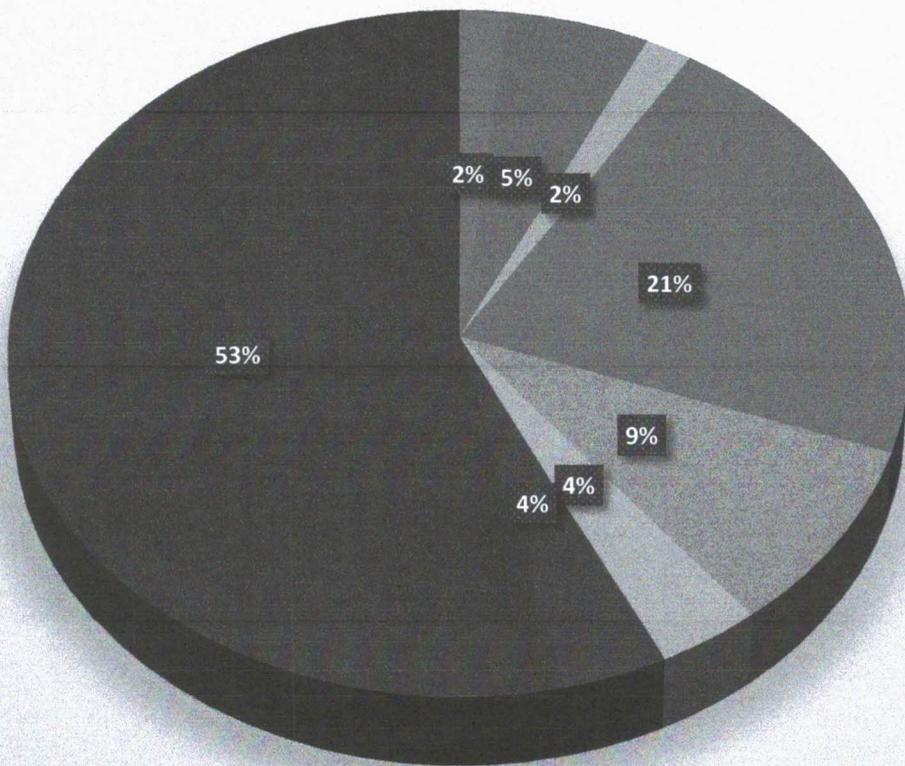
แผนภูมิข้อร้องเรียน ๕ ปี

สถิติข้อร้องเรียนปี 2568



แผนภูมิข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๘

ข้อมูลข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2568



- 1.พฤติกรรม
- 2.รอนาน
- 3.การรักษา
- 4.สถานที่และอุปกรณ์
- 5.การบริการ
- 6.อื่นๆ
- 7.เจ้าหน้าที่ถูกคุกคาม
- รวม

แนวทางและขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๑. พบข้อร้องเรียน
๒. บันทึกข้อมูลในโปรแกรมความ NRLS
๓. แจ้งหัวหน้าจุดบริการ
๔. หัวหน้าจุดบริการรับทราบหาข้อมูล
๕. เมื่อทราบปัญหาหรือข้อผิดพลาด ดำเนินแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น
๖. แจ้งผู้อำนวยการรับทราบ
๗. กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในครั้งต่อไป
๘. รวบรวม สรุปผล และเก็บข้อมูล

สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ของโรงพยาบาลผักไห่ อำเภอฟักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๓	-	๓	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	๔	-	๔	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๕	-	๕	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	๕	-	๕	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๘	๓	-	๓	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๘	๑	-	๑	-	-	-	-	-
รวม	๓๑	-	๓๑	-	-	-	-	-

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	คนไข้กายภาพมาไม่ตรงนัดต้องการทำเลย	คิวเต็ม	ชี้แจง นัดวันอื่น
๒	คนไข้กายภาพมาไม่ตรงนัดต้องการทำเลย	คิวเต็ม	ชี้แจง นัดวันอื่น
๓	คนไข้กายภาพหุงต้มญาติไม่ได้มาด้วยสื่อสารไม่เข้าใจ	หูไม่ได้ยิน	เรียกญาติช่วยสื่อสาร
๔	คนไข้กายภาพมารับบริการไม่พอใจที่ต้องวัดBP ก่อนการรักษา	ต้องการรับบริการ ไวๆ	อธิบายขั้นตอนบริการ
๕	คนไข้กายภาพมาจากคลินิกเอกชนไม่พอมัดก่อน	คิวเต็ม	ชี้แจง นัดวันอื่น
๖	แผ่นความร้อนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	มีจำนวนน้อย	จัดซื้อ
๗	ผู้มารับบริการคุยเสียงดัง ไม่ได้ยินเสียงเรียกจากพยาบาล และตัวหนังสือ สีไม่ชัด ควรเป็นพื้นสีน้ำเงิน ตัวหนังสือสี เหลือง	เสียงเบา ตัวหนังสือ ไม่ชัด	เพิ่มเสียง ปรับสีตัวอักษร
๘	มาขอใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง ๑.ต้องวัดความดันด้วย หรือ ๒.ควรมีจุดแยกระหว่างผู้ป่วยกันคนปกติ	รอนาน	ปรับระบบ
๙	หมอต้มข้าวตุ๋น ๑ ตัว ไม่พอใช้งาน	ข้าวตุ๋น	ทำแผนจัดซื้อ
๑๐	คนไข้กายภาพมาจากร.พ.ต่างจังหวัดไม่พอมัดก่อน	คิวเต็ม	ชี้แจง นัดวันอื่น
๑๑	เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าข้าวตุ๋นไม่เพียงพอการใช้งาน	ข้าวตุ๋น	ทำแผนจัดซื้อ
๑๒	แพทย์เขียนใบรับรองแพทย์ ว่าได้รับการตรวจจริง แต่ ไม่ให้หยุดงาน คนไข้ไม่พอใจ ปรึกษาบริษัทและปกส.แล้ว ต้องเขียนว่า สมควรหยุดงาน ๑ วัน และไม่พอใจคำพูด ของพยาบาล	คนไข้ไม่พอใจ	ปรับระบบ
๑๓	เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าข้าวตุ๋นไม่เพียงพอการใช้งาน	ข้าวตุ๋น	ทำแผนจัดซื้อ
๑๔	ราคากายภาพแพงกว่าคลินิกเอกชน	ต้นทุนสูง	อธิบายยี่ตราคารมบัญชีกลาง
๑๕	เครื่องดึงหลังข้าวตุ๋นไม่พอการใช้งาน	ข้าวตุ๋น	ทำแผนจัดซื้อ
๑๖	เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าข้าวตุ๋นไม่เพียงพอการใช้งาน	ข้าวตุ๋น	ทำแผนจัดซื้อ

๑๗	เครื่องดึงหลังชำรุดไม่พอต่อการใช้งาน	ชำรุด	ทำแผนจัดซื้อ
ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑๘	เครื่องดึงหลังและคอชำรุดไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	ชำรุด	ทำแผนจัดซื้อ
๑๙	ราคากายภาพแพงกว่าคลินิกเอกชน	ต้นทุนสูง	อธิบายยี่ดราคารมบัญชีกลาง
๒๐	เครื่องดึงหลังชำรุดไม่พอต่อการใช้งาน	ชำรุด	ทำแผนจัดซื้อ
๒๑	เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าชำรุดไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	ชำรุด	ทำแผนจัดซื้อ
๒๒	เครื่องดึงหลังชำรุดไม่พอต่อการใช้งาน	ชำรุด	ทำแผนจัดซื้อ
๒๓	ขอปรึกษา ญาติไปใช้บริการที่โรงพยาบาลฝักไ้ เจอหมอเวรห้องฉุกเฉิน เป็นผู้หญิงตัวเล็กๆ พูดจาไม่ดีใส่ ดุ ต่อว่าคนไข้ ตรวจสอบคนไข้ด้วยพฤติกรรมรุนแรง ทั้งที่รับเงินเดือนจากภาษีประชาชน แบบนี้สามารถไปร้องเรียนได้ที่ไหนบ้าง ญาติใครเคยเจอแบบนี้บ้าง	พบข้อร้องเรียนทาง FACE BOOK	ติดต่อญาติผู้ป่วยแล้วให้ข้อมูลว่าไม่เป็นความจริงและไม่รู้จักคนที่ร้องเรียน
๒๔	เด็ก ชาย ๖ ขวบมาด้วยตกสะพานเด็กเจ็บแขน ให้การรักษาตามมาตรฐานแต่ผู้ปกครองพาไปตรวจต่อที่ ร.พ. เสนาพบว่าแขนหัก ไม่พอใจ พฤติกรรมบริการ	ไม่พอใจแพทย์	พูดคุยทำความเข้าใจ
๒๕	เจ้าหน้าที่กายภาพบำบัดยืมเงินแล้วไม่ชำระหนี้	ทวงหนี้ในโรงพยาบาล	เรียกเจ้าหน้าที่มาคุยกับเจ้าหน้าที่และให้ตกลงกันเอง
๒๖	อยากจะทราบว่าหมอจะเข้าตรวจกี่โมงคะ บ่าย ๒ แล้วโรงพยาบาลฝักไ้	แพทย์ลงพักขาเนื่องจากคนไขจำนวนมาก	อธิบายให้เข้าใจ
๒๗	ร.พ.ก็ดีละ แต่หมอสันตินไปหน่อย จากงงๆ นี่ตื่นเลย (ไม่พอใจคำพูดและให้ไปชุดตรวจโรคไข้หวัดใหญ่)	ผู้รับบริการหมิ่นประมาทแพทย์	แจ้งความดำเนินคดี
๒๘	จันทร์ ๑๘/๘/๖๘ แม่บ้านพบเอกสารตามไฟล์แนบ ที่พื้นห้องตรวจผู้ป่วยนอกเบอร์ ๓ พบใบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเบิกOT ของหน่วยงานกายภาพเวลา ๒๐.๐๐นข้อมูลบริการงานกายภาพบำบัดจาก Dash board กทบ.รพ.พบผู้รับบริการจำนวน ๑ รายในวันหยุดราชการ	ผู้มารับบริการนอกเวลาลดลง	เข้ามติที่ประชุมลดวันเปิดเวลานอกเวลาราชการ
๒๙	มีการให้อาหารสุนัขบนโรงพยาบาล และบริเวณหน้า ER สุนัขนอนบนเก้าอี้ผู้มารับบริการสุนัขมีแผลและเลือด ทำให้มีความสกปรกและส่งกลิ่นเหม็น บริเวณหน้าห้องเจาะเลือด มีสุนัขขี้มันนอน พบว่าสุนัขได้กัดเก้าอี้หนึ่งทำให้ได้รับความเสียหาย และพบว่าสุนัขมีการอุจระบนอาคารตามบริเวณต่างๆ สุนัขกัดสายไฟบริเวณ OPD	สุนัขเข้ามาส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนใน ร.พ.	อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๓๐	<p>At ๐๐.๓๐ น มีผู้ป่วยชาย ๒๕ ปี มีแผลฉีกขาดที่ศรีษะ แจ้งว่านั่งดื่มสุรากับเพื่อนแล้วถูกกลุ่มผช. ๕คน รุมทำร้ายและถูกฟันด้วยอาวุธมีด เหตุเกิดที่หน้าอำเภอ เสนา เวลาประมาณ ๒๓.๐๐ น. แต่ มารพ. ผักไห่ เนื่องจากเพื่อนกลัวว่าคู่อริจะไปซ้ำที่รพ. เสนา เพื่อนจึงพาซ้อน MC มารพ. ผักไห่ . ระหว่างเย็บแผลผู้ป่วย พูดคุยรู้เรื่อง ให้ความร่วมมือ แต่มีพูดจาทวนๆ เล็กน้อย ไม่มีไวยวาย แผลลึกถึง กระดูกมีรอยบิน แพทย์ให้ X-ray และนอนรพ. แต่ผู้ป่วยปฏิเสธนอน จะกลับบ้านถึงให้เพื่อนที่พามาแจ้งผู้ปกครอง ผู้ป่วยให้ เนื่องจากโทรศัพท์อยู่กับเพื่อน ที่พามา ระหว่างนั้นเพื่อนกดโทรศัพท์ผู้ป่วยแล้วไม่ติดจึงตำเสียดังด้วยคำว่าไอ้หน้าตีพยาบาลจึงแจ้งกับเพื่อนผู้ป่วยว่าญาติใจเย็นๆ สถานที่ราชการ ใช้คำพูดดีหน่อยคะ เพื่อนผู้ป่วยจึงย้อยมาว่าผมเป็นแบบนี้แหละ พูดแบบนี้นิสัยแบบนี้ ภูเป็นของกูแบบนี้ กูเก็บกดก็เพราะพวกผู้ใหญ่ ที่ทำให้กูเป็นแบบนี้ พวกมึงจะทำไม และตะโกนตำทอพยาบาลและเจ้าหน้าที่ด้วยถ้อยคำรุนแรงเช่น ไอ้โสเภณี กะหรี และคำหยาบคายต่างๆ ๐๑.๑๐ น. พยาบาลจึงโทรแจ้ง ตำรวจให้มาช่วยระงับ</p> <p>อารมร์เพื่อนผู้ป่วย เนื่องจาก ยืนยันตำพยาบาล และเจ้าหน้าที่อยู่ที่หน้าห้องฉุกเฉิน ระหว่างนั้นคุณเบียร์ รปรภ. เดินมาพูดคุยกับผู้ที่อาลาवास แต่ ก็ยังเอะอะไวยวาย ไม่ฟังเดินวนตำ+ไล่เตะสุนัขที่หน้าทางรถขึ้นห้องฉุกเฉิน คุณเบียร์จึงเข้ามาอยู่กับพยาบาลในห้องฉุกเฉิน และให้ถือคปรระตุห้องไว้กัน เพื่อนผู้ป่วย เข้ามา ๐๑.๑๕ น. พยาบาล โทรไปสภอ. ผักไห่อีกครั้งเนื่องจากตำรวจยังไม่มาและ เพื่อนคนไ้ยังไม่หยุดไวยวาย ตำ สภอ.แจ้งว่า สายตรวจกำลังเข้าไป ระหว่างนั้นสอบถามผู้ป่วยว่าเพื่อนเมาไหม ผู้ป่วยแจ้งว่าเพื่อนไม่ดื่มสุรา แต่เป็นคนนิสัยแปลกๆ ไวยวายอยู่แล้ว ให้พยาบาล รีบบอกตำรวจมาเอาตัวเพื่อนไปได้เลย at ๐๑.๒๒ น. สายตรวจมาถึงรพ. พูดคุยกับเพื่อนผู้ป่วย ก็ยังใช้คำตำและไวยวายเล่าเหตุการณ์ให้ตำรวจฟังว่าตนเองตำอะไรเจ้าหน้าที่บ้าง โดยให้เหตุผลว่าที่ตำ เจ้าหน้าที่เพราะตัวเองมีปม เก็บกดจากพวกผู้ใหญ่ และอยากให้เจ้าหน้าที่เป็นข้าราชการที่ดี จึงต้องตำ และใช้คำแบบนี้เพราะเขาโตมาในสังคมแบบนี้ เจ้าหน้าที่ควรรับเขาให้ได้ ตำรวจจึงให้เพื่อนผู้ป่วยนั่งสงบสติที่หน้าห้องโดยตำรวจเดินเข้ามาสอบถามกับผู้ป่วยถึงสาเหตุการเกิดแผล และเหตุการณ์ของเพื่อนที่</p>	เจ้าหน้าที่ถูกคุกคาม หมิ่นประมาท	แจ้งความดำเนินคดี
๓๑	การบริหารยา dimenhydrinate เกินขนาดในผู้ป่วยเด็ก	เจ้าหน้าที่คำนวณยาผิด	นำเรื่องเข้าที่ชุมสรุปแนวทางการให้ยาป้องกันการเกิดซ้ำ และลงเยี่ยมบ้านผู้เสียหายหาข้อยุติ ด้วยการเยียวยา ๕๐๐๐ บาท

๓. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-

ผู้รวบรวมข้อมูล

นายวิทยา วงษ์เรือง

นักสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

รับทราบ

นายวัชระ รัควาทิน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝักไถ่