

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระก้า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ศูนย์สนธิวิธี

โรงพยาบาลบางระก้า

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

## คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. คำนิยาม	1
2. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค / แนวทางแก้ไขปัญหา	1-3
3. ความเห็นผู้บังคับบัญชา	3

### คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน

### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (ตุลาคม 2567- สิงหาคม 2568)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568  
จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนินการ
1	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาล บางระกำ (เจ้าหน้าที่เขียนใบ อุบัติการณ์ให้)/ขณะปฏิบัติงาน/ตรวจ นิเทศการพยาบาล	0	0	-	-	-
2	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ/สภากาแฟ	4	A 2 ครั้ง B 1 ครั้ง C 1 ครั้ง	100	ได้	-
3	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055-371170	0	0	0	0	-
4	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	0	0	0	0	-
5	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	0	0	0	0	-
6	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	0	0	0	0	-
	รวม	4	A 2 ครั้ง B 1 ครั้ง C 1 ครั้ง	100	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	2567	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	2	50.00
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	1	25.00
- อื่นๆ	1	25.00
รวม	4	100

รายละเอียดเหตุการณ์ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ประเภทบริการ : พฤติกรรมบริการ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
<p>1. ผู้ป่วยมะเร็งเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉินนอกเวลาราชการด้วยอาการปวดแพทย์ตรวจรักษา พุดกับผู้ป่วยให้รอมาทอนเช้า ผู้ป่วยไม่ฟังพอใจ ไม่รอฉีดยา “หมอตรวจก็ไม่ตรวจ มาต่อว่าอาการไม่ฉุกเฉินให้รอมาทอนเช้า” วันต่อมามีญาติโพสใน Facebook ประเด็น “หมอปฏิเสธการรักษา” ขอให้ปรับปรุงบริการ 1 ราย</p> <p>2. ผู้ป่วยเป็นโรคซึมเศร้า พอมাত্রตรวจกับหมอ หมอบอกให้ไปฝังเข็ม เพราะอาจท้องได้ในอนาคต ไปฝังเข็มตามคำสั่งแพทย์ พยาบาลห้องฉุกเฉินพุดจาไม่ดี ผู้ป่วยกังวลฝังยาเสร็จจึงถามพยาบาลเรื่องวิธีการดูแลและระมัดระวังตัวเองอย่างไร พยาบาลพุดว่ากลับไม่ดี กระทบจิตใจผู้ป่วย ทำให้รู้สึกแย่มาก หมอผู้ชายที่แผนกจิตเวช ด่าแม่เราว่าปล่อยให้ลูกไปฝังยาคุม ทำไมปล่อยให้ลูกมีแฟนมีความรักในวัยเรียน จึงร้องเรียนในเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ 1 ราย</p>	<p>แพทย์ พยาบาล บุคลากร สื่อสารกับ ผู้รับบริการ ใช้คำพุดที่กระทบจิตใจ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ</p>	<p>- สอบถามผู้ปฏิบัติงาน - ติดต่อผู้ร้องเรียนทางข้อความ เพื่อซักถามเหตุการณ์และขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล - แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน/องค์กรแพทย์ รับทราบและเน้นย้ำการใช้คำพุดที่สุภาพ - อบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ 1 ครั้ง</p>

ประเภทบริการ : ระบบบริการ/ความรวดเร็ว

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในระบบการแจ้งผู้ป่วยกรณีค้างชำระค่าบริการ ไม่แจ้งตั้งแต่ครั้งที่ 2 ที่กลับมารักษาค่า 1 ราย	เกิดความคลาดเคลื่อนในระบบการแจ้งเตือนกรณีค้างชำระค่าบริการ	- ทบทวนระบบการแจ้งกรณีค้างชำระค่าบริการ - กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบการเก็บรายได้ของรพ. ในการแจ้งผู้ป่วยเมื่อมีค้างชำระค่าบริการ

ประเภทบริการ : อื่นๆ

เหตุการณ์ที่เกิด	สาเหตุ	แนวทางการพัฒนา
บุคลากรถูกคุกคามทางจิตใจ กรณีผู้ป่วยมารับบริการ ไม่พึงพอใจบุคลากร นำไปโพสต์ลงโซเชียลด้วยคำหยาบไม่เหมาะสม 1 ราย	บุคลากรสื่อสารกับผู้รับบริการ ใช้คำพูดเสียงดังเหมือนดุ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจโพสต์ลงโซเชียล	- สอบถามพนักงาน - พยายามคุยกับผู้ป่วย - แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน ให้ผู้ป่วยขอโทษผ่านโซเชียลที่ใช้คำหยาบ

ปัญหา/อุปสรรค

-ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ไม่ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้ เพื่อติดต่อกลับ

แนวทางแก้ไขปัญหา

- มีรายละเอียดการบันทึกข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ โดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานที่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์ เพื่อชี้แจงการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ

ผู้สรุปรายงาน..... *Domo start* .....

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....

ลงชื่อ.....  .....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี 2568

โรงพยาบาลบางระกำ

ระหว่าง ตุลาคม 2567 - สิงหาคม 2568

เดือน	ประเภท		จำนวน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง การดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	สรุปการแก้ไขปัญหา
	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ					
ต.ค.	1	0	1	1	-	-	-
พ.ย.	0	0	0	0	-	-	-
ธ.ค.	1	0	1	1	-	-	-
ม.ค.	1	0	1	1	-	-	-
ก.พ.	0	0	0	0	-	-	-
มี.ค.	1	0	1	1	-	-	-
เม.ย.	0	0	0	0	-	-	-
พ.ค.	0	0	0	0	-	-	-
มิ.ย.	0	0	0	0	-	-	-
ก.ค.	0	0	0	0	-	-	-
ส.ค.	0	0	0	0	-	-	-
รวม	4	0	4	4	-	-	-

..... Mrs. Suw ..... ผู้สรุป

(นางสาวกชพรรณ ศรีท้วม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

.....

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ