



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลขอนแก่น
เลขรับ..... 39222
วันที่ 25 มี.ค. 2568
เวลา..... 09:09 น.

ส่วนราชการ สำนักงานควบคุมภายใน โรงพยาบาลขอนแก่น โทร ๐ ๔๓๐๐ ๙๙๐๐ ต่อ ๓๖๓๑

ที่ ขก ๐๐๓๓.๑๓๑/คค

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดให้มีการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานควบคุมภายใน ได้รวบรวมสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน จากกลุ่มงานผู้ป่วยนอก และกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ สำนักงานควบคุมภายใน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผู้อำนวยการฯ

- เพื่อโปรดพิจารณา
- สำนักงานควบคุมภายในสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานรอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

(นางอังคมา ภูนาแก้ว)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
หัวหน้างานจัดวางระบบควบคุมภายใน

(นางรัชกร ประเสริฐเก)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
25 มี.ค. 2568

(นางวิภาพร คงศรียาตรา)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ
รองผู้อำนวยการภารกิจด้านควบคุมภายใน
หัวหน้าสำนักงานควบคุมภายใน

(นายวรกร เสนธนวัต)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ส.

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

รายงานข้อร้องเรียน
บันทึกข้อร้องเรียน กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 1 ปีงบประมาณ 2568
(เดือนตุลาคม 2567- มีนาคม 2568)

สรุปข้อร้องเรียน

เรื่อง	จำนวน	ห้องตรวจ	จำนวน	ช่องทาง	จำนวน
พฤติกรรมบริการ	7	อายุรกรรม	4	จดหมาย ร้องเรียน	3
ระบบบริการ	3	ศัลยกรรมกระดูก และข้อ	2	เพื่อน ร่วมงาน	3
		SMC	1	Facebook KKH.	2
		EKG	1	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	1
		ฉีดยา-ทำแผล	1		

ลำดับ	เรื่อง	ช่องทางร้องเรียน	สถานที่ถูกร้องเรียน	การแก้ไข	ผลลัพธ์
1	ไม่พึงพอใจใน การทำงานที่ไม่ ยืดหยุ่นของ เจ้าหน้าที่	จดหมายผ่านทาง ประชาสัมพันธ์	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกและข้อ	สอบถามข้อเท็จจริงทั้งพยาบาลที่พบ เหตุ ทราบว่าผู้ป่วยรายนี้ไม่ยอมวัด ความดันโลหิตก่อนเหมือนผู้ป่วยอื่นๆ ตามแนวปฏิบัติถ้าพบความดันผิดปกติ จะต้องรับผู้ป่วยเข้าระบบช่องทาง ด่วนพบพี่พยาบาลทันที แต่ผู้ป่วยคนนี้ ไม่ยอมทำตาม และมีพฤติกรรมเสี่ยงดัง ตะคอกเสียงใส่ และพยาบาลให้ข้อมูล เพิ่ม เมื่อวัดความดันโลหิตพบว่าผู้ป่วย รายนี้ความดันโลหิตสูง 200/100 mmHg ไม่ยอมไปรับการรักษาที่ ER	ยุติปัญหาได้

ลำดับ	เรื่อง	ช่องทางร้องเรียน	สถานที่ถูกร้องเรียน	การแก้ไข	ผลลัพธ์
				โดยอ้างว่า ตนเป็นความดันสูงแบบนี้ และเคยไปที่ ER แล้วได้รับบริการซ้ำ จึงไม่ต้องการไป พยาบาลเรียนแพทย์ รับทราบ ให้รอดตรวจตามคิว พยาบาล จึงแจ้งให้ผู้ป่วยทราบและให้นอนรอที่ รถนอน และประเมินความดันซ้ำต่อ ผู้ป่วยสงบ ได้รับการบริการตรวจ รับประทาน กลับบ้าน	
2	พฤติกรรม บริการ	Face book KKH	ห้องตรวจอายุรกรรม โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ใน อ. เมือง จ. ขอนแก่น	1. ติดตามหน้างาน (ไม่พบบุคคลตาม ภาพใน Face book) 2. สอบถามหน้างาน ไม่พบว่ามีใครที่ แสดงท่าทางไม่พอใจ	ทุกคนที่นั่งรอดตรวจ ทราบคิวตรวจและ ได้รับการตรวจภายใน เวลา 15.35 น.
3	ห้องตรวจไม่ รับโทรศัพท์	Facebook KKH.	ห้องตรวจ อายุรกรรม 2	1. ประสาน หน้าห้องเพื่อติดตามปัญหา ว่าเกิดจากอะไร 2. ประสาน (ประชาสัมพันธ์ผู้ดูแลเพจ) แนะนำให้ติดต่อ เบอร์โทรเดิม เพื่อแจ้งนัดหมายวัน เวลา ใหม่	ผู้ป่วยได้รับการออกนัด ให้ใหม่
4	ระบบบริการ	จดหมายร้องเรียน	คลินิกเบาหวาน	1. ติดตามหน้างาน สืบค้นเวชระเบียน เพื่อหาคำสั่งแพทย์ ที่ส่งนวด 2. สอบถาม เพื่อร่วมวิชาชีพ ได้แก่ กายภาพ พยาบาลหน้าคลินิก เบาหวานและทีมขนาดแผนไทย 3. ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกายภาพ ไม่ได้แจ้งข้อมูลสิทธิการนวด	1. แพทย์บอกผู้ป่วยว่า ควรนวดเท้าสม่ำเสมอ จะเป็นผลดีกับผู้ป่วย เบาหวาน 2. ได้แนวปฏิบัติ เรื่อง การส่งนวดเพิ่มเติม โดย ให้มีคำสั่งแพทย์ทุกครั้ง (กรณีจะนวดเพิ่มเติม จากที่แผนไทยมาออก หน่วยหน้างาน)

โดย พว.วรรณภา ปิยะเศวตกุล
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 1

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น(IP Voice)

ปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568)

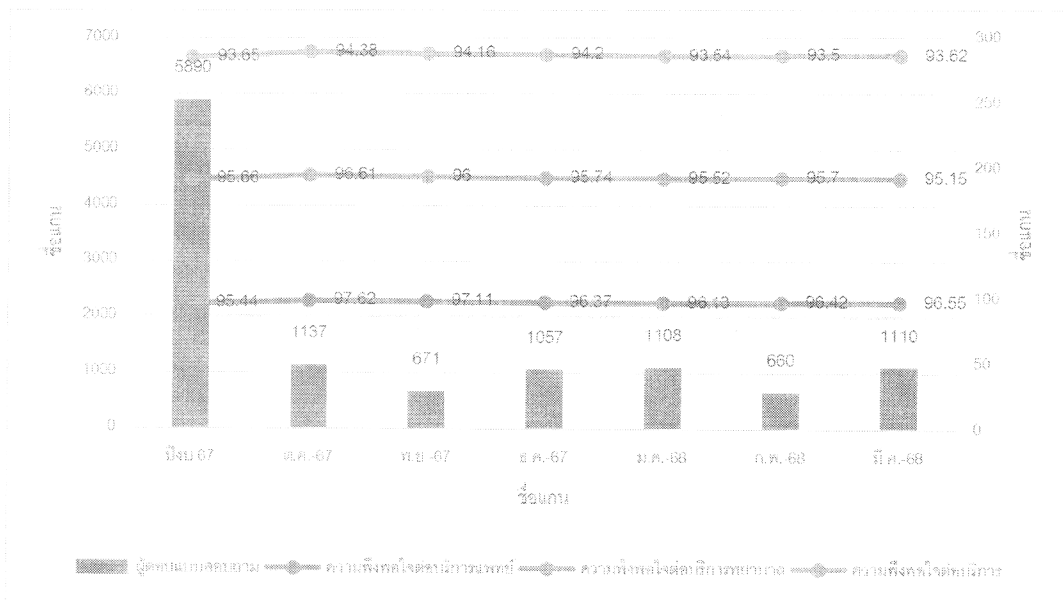
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานได้รวบรวมและสรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น (IP Voice) ประจำปีงบประมาณ 2568 ในไตรมาสแรก โดย มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 4,743 ราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมเป็นร้อยละ 93.90 (เป้าหมายร้อยละ90) ความพึงพอใจต่อบริการของแพทย์ร้อยละ 96.70 และความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลร้อยละ 95.78 ซึ่งเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2567 พบว่ามีอัตราความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากโรงพยาบาลมีนโยบายลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอย โดยจัดให้มีการนัดหมายในการพบแพทย์ล่วงหน้าและมีการใช้ Telemedicine เพิ่มขึ้น อีกทั้งคณะกรรมการ Customer Service ได้ทำการสำรวจและรวบรวมความต้องการของผู้มารับบริการนำมาปรับปรุงและพัฒนางานในหน่วยงาน

ตารางที่ 1. ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2568 (2 ไตรมาสแรก)

	ประเด็น	ปีงบประมาณ67	ต.ค.67	พ.ย.67	ธ.ค.67	ม.ค.68	ก.พ.68	มี.ค.68	รวม
1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	5,890	1,137	671	1,057	1,108	660	1,110	4,743
2	ความพึงพอใจต่อการบริการ	93.65	94.38	94.16	94.20	93.54	93.50	93.62	93.90
3	ความพึงพอใจต่อการบริการของแพทย์	95.44	97.62	97.11	96.37	96.13	96.42	96.55	96.70
4	ความพึงพอใจต่อการบริการของพยาบาล	95.66	96.61	96.00	95.74	95.52	95.70	95.15	95.78

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

แผนภูมิที่ 1. ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2568 (2 ไตรมาสแรก)



สรุปประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 - มีนาคม 2568) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4,743 ราย มีผู้ตอบข้อเสนอแนะ 127 ราย พบว่า ข้อร้องเรียนอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม จำนวน 49 ครั้ง โดยเรื่องที่พบมากที่สุดคือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ข้อร้องเรียนอันดับสอง ได้แก่ ระบบบริการ และการสื่อสาร จำนวน 36 ครั้ง โดยเรื่องที่พบมากที่สุดคือ บุคลากร แพทย์ พยาบาลและเวรเปล มีจำนวนไม่เพียงพอ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

ตารางที่ 2. ประเด็นข้อร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็น	ต.ค.67	พ.ย.67	ธ.ค.67	ม.ค.68	ก.พ.68	มี.ค.68	รวม
1	โครงสร้างและสิ่งแวดล้อม	18	1	1	20	5	4	49
2	ระบบบริการ/การสื่อสาร	11	0	0	10	9	6	36
3	พฤติกรรมบริการ	8	0	5	4	3	3	23
4	สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	9	1	0	2	3	4	19
5	การตรวจรักษา	0	0	0	0	0	0	0
รวม								127

ตารางที่ 3. อันดับข้อร้องเรียนการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2568

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
โครงสร้างและสิ่งแวดล้อม	1. ที่จอดรถไม่เพียงพอ 2. ที่พักราชการไม่เพียงพอ	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ระบบบริการ/การสื่อสาร	1. ควรเพิ่มบุคลากร แพทย์/พยาบาล/เวรเปล 2. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากขึ้น 3. อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด	- HRM - องค์กรแพทย์ - กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
พฤติกรรมบริการ	1. พยาบาลพูดไม่เพราะ/หน้าบึ้ง/ดูผู้ป่วย 2. เวรเปลทำงานช้า/กิริยาไม่สุภาพ/พูดไม่เพราะ	- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
สาธารณสุขโรค/สิ่งอำนวยความสะดวก	1. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควร มีคุณภาพสะอาดครบถ้วนและปริมาณ เพียงพอ 2. พัดลม เครื่องปรับอากาศ ไม่เพียงพอ 3. ผ้าปูเตียงไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ	- กลุ่มงานโภชนศาสตร์ -กลุ่มงานบริหารทั่วไป -กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

ข้อชี้แจงการปฏิบัติงานจากผู้ป่วยและญาติในประเด็น

1. แพทย์ พยาบาลและบุคลากร ทำงานหนัก
2. แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษา
3. แพทย์และพยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวด้วยการสื่อสารชัดเจนเข้าใจง่าย

นายปวีศ สนิทนวล บันทึกข้อมูล

นางสาวนฤมล ฉ่ายนอก สรุปรายงาน

นางสาวลลักษณ์ กิณเรศ รับรองรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

วัน/เดือน/ปี : ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๖ เดือน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นฤมล จำยนอก

(นางสาวนฤมล จำยนอก)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

ธวัชชัย เทียมกลาง

(นายธวัชชัย เทียมกลาง)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ

และมาตรฐาน

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

จุฑามาศ เถาว์ชาติ

(นางจุฑามาศ เถาว์ชาติ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ

โรงพยาบาลขอนแก่น

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นฤธิเนตร ปิงวัง

(นายนฤธิเนตร ปิงวัง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘