



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๓๓๓

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข  
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน  
ของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน ทีมมุ่งเน้น  
ผู้รับบริการ (PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙  
รอบ ๖ เดือน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุมัติประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์และบอร์ด  
ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลกรงปินัง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวตุแวซิมซียะ ตูแวกู)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุญาต

(นางสาวเมธาวี วัชรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรงปินัง

สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ  
ประจำเดือน ไตรมาสที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<b>ระบบบริการ :</b>				
1	1. การส่งต่อผู้ป่วย ANC HR	ANC	1	จดหมาย	4
2	2. ระบบ Telemedicine	OPD	1	Social	
	<b>พฤติกรรมบริการ :</b>				
3	1. การใส่ใจผู้รับบริการ	ER	1	โทรศัพท์	4
4	2. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ(หน้าประตู IPD)	บริหาร	1	Social	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<b>สิ่งแวดล้อม/อำนวยความสะดวก :</b>				
1	1. แก้อื้อที่นั่งรถตรวจไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	ทันตกรรม	1	QR code	1
2	2. ห้องพิเศษ (IPD) อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้และเสียงตามสายดังเกินไป	IPD	1	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	1

ข้อมูลปัจจุบัน ณ วันที่ 20 มีนาคม 2569

แหล่งที่มา

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| 1. จดหมาย                | จำนวน 1 เรื่อง |
| 2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน | จำนวน 1 เรื่อง |
| 3. QR code               | จำนวน 1 เรื่อง |
| 4. โทรศัพท์              | จำนวน 1 เรื่อง |
| 5. Social media          | จำนวน 2 เรื่อง |

ฮานีชะ  
(นางสาวฮานีชะ สมะมะแอ)

ผู้รวบรวมข้อมูล

  
(นางสาวตูแวงซัมซียะ ตูแวง)

ผู้ตรวจสอบข้อมูล

รายงานการดำเนินการตามมาตรการ/วิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น  
 ประจำปีงบประมาณที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ลำดับ ที่	มาตรการ/วิธีการ	ผลการดำเนินการ	รายละเอียดและเอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
1	มีการปรับปรุง กระบวนการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	1. การส่งต่อผู้ป่วย ANC HR 2. ระบบ Telemedicine	ANC OPD
2	การสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการ ผู้รับบริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	แบบสรุปรายงานความพึงพอใจ IP OV Voice ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2569	PCF
3	การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงาน	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	ภาพกิจกรรม one page ของ รพ.	IM
4	การจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	พฤติกรรมบริการ	อุบัติเหตุฉุกเฉิน บริหาร

**มาตรการที่ 1** ให้นำหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ รายงานทุกครั้งที่มีการปรับปรุง พร้อมหลักฐาน

**มาตรการที่ 2 , 4** ให้ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานประจำเดือน/ประจำปีงบประมาณ

**มาตรการที่ 3** นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทั้งกิจกรรมที่จัดภายในโรงพยาบาลและภายนอก  
 โรงพยาบาล และสรุปรายงานประจำเดือน



(นางสาวตูแวมชัย๊ะ ตูแวกู)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ประธานทีมมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับบริการ



(นางสาวเมธาวิ วัชรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรงปินัง

บททวน 12 กิจกรรม /หอผู้ป่วย/งาน.....PCF.....จบประมาณ 2569 วันที่บททวน .....19.../.....12...../....68.....

บททวนโดย น.ส.ชานีชะ สะมะแอ

กิจกรรมที่ 2. การบททวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ประเภท 1. พฤติกรรมบริการ 2. ระบบบริการ 3. คุณภาพการดูแลรักษา 4. สิ่งแวดล้อม / ความปลอดภัย 5. สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม 6. การสื่อสาร

วคป.	สรุปประเด็นคำร้องเรียน/เหตุการณ์	ประเภท	วิธีแก้ไข	ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ
17/12/68	<p>รายละเอียดเหตุการณ์</p> <p>ผู้ป่วย HN 4134 มา Telemed ตามนัด เวลา 13.14 น.</p> <p>-วันที่ 9/12/68 เวลา 04.49 น. ผู้ป่วยมารพ.ด้วยอาการปวดขาตั้งแต่ต้นขาแล้วลงมาถึงที่น่องซ้าย ปวดมากเวลาเดิน พบแพทย์ฯ</p> <p>P: refer opd case Sx และนัดมารับใบส่งตัวเวรเช้า</p> <p>-วันที่ 9/12/68 เวลา 09.10 น. ผู้ป่วยมาตามนัดเพื่อรับใบส่งตัว พบแพทย์ฯ นัดเข้ารับ Telemedicine</p> <p>-วันที่ 17/12/68 เวลา 13.14 น. ผู้ป่วยมาตามนัด เพื่อ Telemed และได้วันนัดรพ.ยะลา เป็นที่ 3/3/69 ทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจ ที่ไม่ได้ส่งตัวไปทันที ผู้ป่วยและญาติได้มีการโพสต์ข้อความเสียหายในโซเชียล</p>	5	<p>มาตรการบรรเทาความเสียหาย</p> <p>- แจ้งให้ญาติรับทราบถึงแนวทาง การ Telemed กับ รพศ.ยะลา</p> <p>มาตรการป้องกัน</p> <p>พัฒนาระบบการให้ข้อมูล ได้แก่</p> <p>1.แนวทางการ Telemedicine รพ.ทรงปิ่น</p> <p>2.กำหนดให้ผู้ป่วยที่มา Telemed เข้าห้องตรวจเพื่อรับทราบแผนการรักษาจากแพทย์ทุกราย</p> <p>2.แนวทางการออกบัตรนัดเข้ารับ Telemed โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p>-พยาบาลได้ะ 3 นัดเข้ารับ และออกบัตรให้ผู้ป่วย (ตามวัน เวลาที่แพทย์ระบุ)</p> <p>-ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการ Telemed</p> <p>-ให้เอกสารบัตรนัดและใบคำแนะนำ</p> <p>3. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามข้อสงสัย</p>	<p>ผลลัพธ์การแก้ไข</p> <p>-ติดตามการเกิดเหตุการณ์ซ้ำในเดือน ม.ค. 69</p>



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๒๕๕

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน  
ของผู้รับบริการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙)  
พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในช่วงเวลาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตุแวซึ่มซึยะ ตุแวกู)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นางสาวเมธาวี วัชรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรงปินัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ โรงพยาบาลกรงปินัง กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความ ลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ  
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



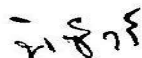
(นางสาวตุแวซิมซีเยะ ตูแวกู)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวเมธาวิ วัชรกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนิซารี เจ๊ะละ)  
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ โรงพยาบาลกรงปินัง กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความ ลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวตุแวซิมซียะ ตูแวกู)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวเมธาวี วัชรกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนิซารี เจ๊ะเลาะ)  
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙