



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๘๕๔

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง ลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙  
และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุมัติประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลกรงปินัง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวตุแวซัมซีเยะ ตูแวกู)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุญาต

(นางสาวเมธาวี วัชรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรงปินัง

**สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ  
ประจำปี เดือน ไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2569**

| ลำดับที่ | ข้อร้องเรียน                                                                                | หน่วยงาน         | จำนวน | ที่มา/ช่องทาง         | รวม |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|-----------------------|-----|
|          | <b>ระบบบริการ :</b>                                                                         |                  |       |                       |     |
| 1        | 1. การส่งต่อผู้ป่วย ANC HR                                                                  | ANC              | 1     | จดหมาย                | 9   |
| 2        | 2. ระบบ Telemedicine                                                                        | OPD              | 1     | Social                |     |
| 3        | 3. การแจกอาหารผู้ป่วยโดยใส่ถุง ไม่ใส่ในภาชนะ                                                | โภชนาการ         | 1     | Social                |     |
| 4        | 4. เวลาการให้บริการห้องพ่นยา-ทำแผล                                                          | ER               | 1     | Social                |     |
|          | <b>พฤติกรรมบริการ :</b>                                                                     |                  |       |                       |     |
| 5        | 1. การใส่ใจผู้รับบริการ                                                                     | ER               | 1     | โทรศัพท์              |     |
| 6        | 2. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ(หน้าประตู IPD)                                                  | บริหาร           | 1     | Social                |     |
| 7        | 3.พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ห้องบัตร (พูดจาไม่สุภาพ)                                         | ห้องบัตร         | 1     | Social                |     |
| 8        | 4.พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ห้องจิตเวชฯ<br>(จากการสอบสวนพบว่าเป็นเรื่องส่วนตัว)              | ห้องจิตเวชฯ      | 2     | เพจ รพ.               |     |
| ลำดับที่ | บัตรสนเท่ห์                                                                                 | หน่วยงาน         | จำนวน | ที่มา/ช่องทาง         | รวม |
|          | <b>สิ่งแวดล้อม/อำนวยความสะดวก :</b>                                                         |                  |       |                       |     |
| 1        | 1. แก้อื้อที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ                                       | ทันตกรรม         | 1     | QR code               | 5   |
| 2        | 2. ห้องพิเศษ (IPD) อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้และเสียงตามสายดังเกินไป                                | IPD              | 1     | ผู้รับเรื่องร้องเรียน |     |
| 3        | 3. พัฒนเตียงผู้ป่วยในเสีย ทำให้ออนไม่ได้ ร้อนมาก                                            | IPD              | 3     | ผู้รับเรื่องร้องเรียน |     |
| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ                                                          | หน่วยงาน         | จำนวน | ที่มา/ช่องทาง         | รวม |
|          | <b>ระบบบริการ :</b>                                                                         |                  |       |                       |     |
| 1        | 1. เจ้าหน้าที่ควรมีใจรัก บริการคนไข้มาติดต่อ/ประสานงาน                                      | ห้องบัตร<br>(14) | 1     | QR Code               | 3   |
| 2        | 2. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรไม่ควรมองด้วยสายตาที่เหยียดคนไข้หรือญาติ เพราะเขาไม่รู้จุดบริการในรพ. | ห้องบัตร         | 1     | QR Code               |     |
|          | <b>พฤติกรรมบริการ :</b>                                                                     |                  |       |                       |     |
| 3        | 1. ควรตรวจสอบเครื่องวัดความดัน ให้แม่นยำกว่านี้ ไม่ใช้องให้วัดซ้ำ 2-3 ครั้ง                 | OPD              | 1     | QR Code               |     |

## แหล่งที่มา

1. จดหมาย
2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน
3. QR code
4. โทรศัพท์
5. Social media

จำนวน 1 เรื่อง

จำนวน 2 เรื่อง

จำนวน 4 เรื่อง

จำนวน 1 เรื่อง

จำนวน 5 เรื่อง



( นส.ฮานีชะ สะมะแอ )

ผู้รวบรวมข้อมูล



( น.ส.ตุเวทช์มชียะ ตุเวกู )

ผู้ตรวจสอบข้อมูล

รายงานการดำเนินการตามมาตรการ/วิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น  
ประจำไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2569

| ลำดับ<br>ที่ | มาตรการ/วิธีการ                                       | ผลการดำเนินการ                                                                                            | รายละเอียดและเอกสาร/<br>หลักฐานอ้างอิง                                                                                  | ผู้รับผิดชอบ             |
|--------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1            | มีการปรับปรุง<br>กระบวนการ<br>ให้บริการ               | <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ<br>ดำเนินการ | 1.ระบบ Telemedicine<br>2.การแจกอาหารผู้ป่วยโดยใส่ถุง<br>ไม่ใส่ในภาชนะ<br>3.พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่<br>(หน้าประตู IPD) | OPD<br>โภชนากร<br>บริหาร |
| 2            | การสำรวจความพึง<br>พอใจและความ<br>ต้องการผู้รับบริการ | <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ<br>ดำเนินการ | แบบสรุปรายงานความพึงพอใจ<br>IP OV Voice ครั้งที่ 1<br>ปีงบประมาณ 2569                                                   | PCF                      |
| 3            | การเปิดเผยข้อมูล<br>ข่าวสารของ<br>หน่วยงาน            | <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ<br>ดำเนินการ | ภาพกิจกรรม one page ของ รพ.                                                                                             | IM                       |
| 4            | การจัดการข้อ<br>ร้องเรียน                             | <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว<br><input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการ<br>ดำเนินการ | การส่งต่อผู้ป่วย ANC HR                                                                                                 | ANC                      |

มาตรการที่ 1 ให้นำหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ รายงานทุกครั้งที่มีการปรับปรุง พร้อมหลักฐาน  
มาตรการที่ 2 , 4 ให้ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานประจำเดือน/ประจำไตรมาส  
มาตรการที่ 3 นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทั้งกิจกรรมที่จัดภายในโรงพยาบาลและภายนอก  
โรงพยาบาล และสรุปรายงานประจำเดือน



( น.ส.ตูแวซิมซีเยะ ตูแวกู )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
ประธานทีมมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับบริการ



( นางสาวเมธาวี วัชรกุล )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

1. เรื่องระบบบริการ การวัดความดันโลหิตซ้ำ

ทบทวน 12 กิจกรรม หน่วยงานผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2569 วันที่ทบทวน 24 สิงหาคม 2569

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

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

| ว.ด.ป. | สรุปประเด็นคำร้องเรียน/เหตุการณ์                                                                                            | ประเภท | วิธีแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 6/8/69 | รายละเอียดข้อเสนอแนะ<br><br>ควรตรวจสอบเครื่องวัดความดันให้แม่นยำกว่านี้<br>ไม่ให้ผู้ป่วยตามวัดๆไม่ถูกต้อง ต้องวัด 2-3 ครั้ง | 2      | <p>มาตรการบรรเทาความเสียหาย</p> <p>แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงวิธีการวัดความดันโลหิตที่ถูกต้อง<br/>ค่าความดันปกติ</p> <p>มาตรการป้องกัน</p> <p>พัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้แก่</p> <p>1.ชี้แจงขั้นตอนการบริการผู้ป่วยนอก รวมถึงชี้แจงค่าความดันโลหิตปกติและ<br/>ผิดปกติ ผ่านเสียงตามสาย และป้ายโฆษณา</p> <p>2.กำหนดค่าความดันโลหิตที่ปกติ พร้อมติดไว้ใกล้เครื่องวัดความดัน</p> <p>3.กรณีผู้ป่วยมีค่าความดันโลหิตผิดปกติ ต้องแจ้งให้จุดคัดกรองทราบทุกครั้ง และจุด<br/>คัดกรองจะวัดความดันซ้ำให้ผู้ป่วยอีกครั้ง ผลปกติส่งซักประวัติตามขั้นตอน หากผล<br/>ผิดปกติให้ปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยความดันโลหิตผิดปกติ พร้อมอธิบาย/ให้<br/>ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ</p> | <p>ผลลัพธ์การแก้ไข</p> <p>-ติดตามการเกิดเหตุการณ์ซ้ำในเดือน ก.ย. 69</p> |



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๘๕๕

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทิมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน  
ของผู้รับบริการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)  
พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในช่วงเวลาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตูแวซัมซี๊ะ ตูแวกู)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

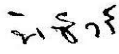
(นางสาวเมธาวิ วัชรกุล)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรงปินัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>ชื่อหน่วยงาน : ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ โรงพยาบาลกรุงปิ่น กระทรวงสาธารณสุข</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๙ กันยายน ๒๕๖๙</p> <p>หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>๑. บันทึกข้อความผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</li><li>๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ</li><li>๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</li><li>๔. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</li></ol> <p>Linkภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ : .....</p> |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางสาวนุริยห์ สื่อม)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป</p> <p>วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นางสาวเมธาวิ วัชรกุล)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงปิ่น</p> <p>วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายนิษาริ เจ๊ะละ)</p> <p>เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                 |