

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ
ประจำเดือน ไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2569**

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<u>ระบบบริการ :</u>				
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. เวลาการให้บริการห้องพญา-ทำแผล	ER	1	Social	
	<u>พฤติกรรมบริการ :</u>				
5	1. การใส่ใจผู้รับบริการ	ER	1	โทรศัพท์	9
6	2. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ(หน้าประตู IPD)	บริหาร	1	Social	
7	3.พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ห้องบัตร (พูดจาไม่สุภาพ)	ห้องบัตร	1	Social	
8	4.พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ห้องจิตเวชฯ (จากการสอบสวนพบว่าเป็นเรื่องส่วนตัว)	ห้องจิตเวชฯ	2	เพจ รพ.	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<u>สิ่งแวดล้อม/อำนวยความสะดวก :</u>				
1	1. แก้อั้วที่นั่งรถตรวจไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	ทันตกรรม	1	QR code	5
2	2. ห้องพิเศษ (IPD) อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้และเสียงตามสายดังเกินไป	IPD	1	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	
3	3. พัดลมเตียงผู้ป่วยในเสีย ทำให้นอนไม่ได้ ร้อนมาก	IPD	3	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	
ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<u>ระบบบริการ :</u>				
1	1. เจ้าหน้าที่ควรมีใจรัก บริการคนไข้มาติดต่อ/ประสานงาน	ห้องบัตร (14)	1	QR Code	3
2	2. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรไม่ควรมองด้วยสายตาที่เหยียดคนไข้หรือญาติ เพราะเขาไม่รู้จุดบริการในรพ.	ห้องบัตร	1	QR Code	
	<u>พฤติกรรมบริการ :</u>				
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



.....
(นางสาวฮานีชะ สะมะแอ)

ผู้รวบรวมข้อมูล



.....
(นางสาวตุวättัฒม์ชัยยะ ตุวättัฏ)

ผู้ตรวจสอบข้อมูล

รายงานการดำเนินการตามมาตรการ/วิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น
ประจำไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2569

ลำดับ ที่	มาตรการ/วิธีการ	ผลการดำเนินการ	รายละเอียดและเอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
1	มีการปรับปรุง กระบวนการ ให้บริการ	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	1.ระบบ Telemedicine 2.การแจกอาหารผู้ป่วยโดยใส่ถุง ไม่ใส่ในภาชนะ 3.พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ (หน้าประตู IPD)	OPD โภชนาการ บริหาร
2	การสำรวจความพึง พอใจและความ ต้องการผู้รับบริการ	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	แบบสรุปรายงานความพึงพอใจ IP OV Voice ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2569	PCF
3	การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของ หน่วยงาน	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	ภาพกิจกรรม one page ของ รพ.	IM
4	การจัดการข้อ ร้องเรียน	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	การส่งต่อผู้ป่วย ANC HR	ANC

มาตรการที่ 1 ให้หน่วยงานและผู้รับผิดชอบ รายงานทุกครั้งที่มีการปรับปรุง พร้อมหลักฐาน
มาตรการที่ 2 , 4 ให้ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานประจำเดือน/ประจำไตรมาส
มาตรการที่ 3 นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทั้งกิจกรรมที่จัดภายในโรงพยาบาลและภายนอกโรงพยาบาล
และสรุปรายงานประจำเดือน



(น.ส.ตุแวซึ่มซึยะ ตุแวกู)

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	รายละเอียดข้อเสนอนะ ควรตรวจสอบเครื่องวัดความดันให้แม่นยำกว่านี้ ไม่ใช่ให้ญาติมาวัดไม่ต้องวัด 2-3 ครั้ง	2	มาตรการบรรเทาความเสียหาย แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงวิธีการวัดความดันโลหิตที่ถูกต้อง ค่าความดันปกติ มาตรการป้องกัน พัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้แก่ 1.ชี้แจงขั้นตอนการบริการผู้ป่วยนอก รวมถึงชี้แจงค่าความดันโลหิตปกติและ ผิดปกติ ผ่านเสียงตามสาย และป้ายโฆษณา 2.กำหนดค่าความดันโลหิตที่ปกติ พร้อมติดไว้ใกล้เครื่องวัดความดัน 3.กรณีผู้ป่วยมีค่าความดันโลหิตผิดปกติ ต้องแจ้งให้จุดคัดกรองทราบทุกครั้ง และจุด คัดกรองจะวัดความดันซ้ำให้ผู้ป่วยอีกครั้ง ผลปกติส่งซักประวัติตามขั้นตอน หากผล ผิดปกติให้ปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยความดันโลหิตผิดปกติ พร้อมอธิบาย/ให้ ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ	ผลลัพธ์การแก้ไข -ติดตามการเกิดเหตุการณ์ซ้ำในเดือน ก.ย. 69



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ปล ๐๐๓๓.๓๐๔/

วันที่ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในช่วงเวลาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวตูแวซัมซีย๊ะ ตูแวกู)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

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