

**สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/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. เวลาการให้บริการห้องพ่นยา-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. แก้อีทีนั่งรอตรวจไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	ทันตกรรม	1	QR code	5
2	2. ห้องพิเศษ (IPD) อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้และเสียงตามสายดังเกินไป	IPD	1	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	
3	3. พัฒมเตียงผู้ป่วยในเสีย 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	
3	<u>พฤติกรรมบริการ :</u> 1. ควรตรวจสอบเครื่องวัดความดัน ให้แม่นยำกว่านี้ ไม่ใช้องให้วัดซ้ำ 2-3 ครั้ง	OPD	1	QR Code	

แหล่งที่มา

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



(น.ส.ฮานีชะ สะมะแอ)

ผู้รวบรวมข้อมูล



(น.ส.ตุแวงซัมซียะ ตุแวง)

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 โภชนากร 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 ให้องค์กรและผู้รับผิดชอบ รายงานทุกครั้งที่มีการปรับปรุง พร้อมหลักฐาน

มาตรการที่ 2 , 4 ให้ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานประจำเดือน/ประจำไตรมาส

มาตรการที่ 3 นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทั้งกิจกรรมที่จัดภายในโรงพยาบาลและภายนอกโรงพยาบาล และสรุปรายงานประจำเดือน



(น.ส.ตูแวซิมซีเยะ ตูแวกู)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ประธานทีมมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับบริการ



(นางสาวเมธาวี วัชรกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงปิ่น