



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลทรงปิ๊ง จังหวัดยะลาโทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๓๘๙

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๖

และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรงปิ๊ง

ตามที่ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลทรงปิ๊งได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อหน่วยงานภาครัฐ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียนทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ(PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุมัติประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลทรงปิ๊ง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวตุแวงซัมซียะ)ตุแวง
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต

(นายอิระฟาน หะยีอีแต)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรงปิ๊ง

สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ /ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ

รอบ 6 เดือน ประจำเดือน ไตรมาสที่ 1 และ 2 ปีงบประมาณ 2566


ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
๑	พฤติกรรมบริการ (ระดับ ๑)	ศูนย์สิทธิ	๑	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	๕
๒	พฤติกรรมบริการ (ระดับ ๒)	ER	๑	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
๓	ระยะเวลารอคอยจุดบริการห้องทำแผล	ER	๑	แบบสำรวจฯ	
๔	ผ้าละหมาด และศาลาละหมาดสกปรก	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๕	พฤติกรรมบริการ (ระดับ ๑)	IPD	๑	แบบสำรวจฯ	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
๑	พฤติกรรมบริการ (ระดับ ๑)	ศูนย์สิทธิ	๑	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	๔
๒	แผนกผู้ป่วยนอกแออัด ผู้ป่วยมีจำนวนมาก อากาศร้อน	IPD	๑	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
๓	ระยะเวลารอคอยจุดบริการเจ้าหน้าที่ห้องศูนย์สิทธิ	ศูนย์สิทธิ	๑	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
๔	ห้องน้ำไม่สะอาด ไม่เพียงพอ	พนักงานทั่วไป	๑	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการของผู้รับบริการ	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
๑	เพิ่มที่นั่งรอ	OPD	๒	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	๑๓
๒	ที่จอดรถโรงพยาบาลไม่เพียงพอ เพิ่มจุดบริการที่จอดรถ	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๓	เพิ่มจำนวนบุคลากร	องค์กรแพทย์	๑	กล่องรับเรื่องร้องเรียน	
๔	เพิ่มความปลอดภัยบริเวณหน้าประตูโรงพยาบาล คนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลมีกลับรถหน้าโรงพยาบาลการรับ-ส่งผู้ป่วย	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๕	การจัดลำดับคิวตรวจ ไม่ควรมีการลัดคิวโดยเฉพาะญาติเจ้าหน้าที่	OPD	๑	แบบสำรวจฯ	
๖	การให้บริการห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลควรมีความระมัดระวังและรอบคอบ	ห้องจ่ายยา	๑	แบบสำรวจฯ	
๗	จุดซักประวัติหน้าห้องบัตร คับแคบ	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๘	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกทาง มีคนคอยอำนวยความสะดวก	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๙	จุดบริการพ่นยาควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เพื่อให้คำแนะนำถึงขั้นตอนบริการถัดไป	ER	๑	แบบสำรวจฯ	

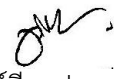
ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการของผู้รับบริการ	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
๑๐	ขยายคลินิกพิเศษความดันโลหิตสูงและเบาหวาน	OPD	๑	แบบสำรวจฯ	
๑๑	ไม่ควรให้ญาติผู้ป่วยมาเยี่ยมมากเกินไป เพราะทำให้ผู้ป่วยพักผ่อนไม่ได้	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๑๒	ควรพัฒนาความรู้พนักงานทำความสะอาด	ฝ่ายการพยาบาล	๑	แบบสำรวจฯ	
ลำดับที่	ความคาดหวัง	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
๑	อยากให้เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน	ทุกหน่วยงาน	๑	แบบสำรวจฯ	๗
๒	อยากให้คณะกรรมการโรงพยาบาลเข้าร่วมประชุมกับ อสม.	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๓	อยากให้มึกิจกรรมการเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหลายๆ ภาคส่วนได้มาเสนอแนะ	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๔	เพิ่มจำนวนรอบของการทำความสะอาดโดยเฉพาะรอบค่ำ	ฝ่ายการพยาบาล	๑	แบบสำรวจฯ	
๕	อนุญาตให้สามารถเฝ้าผู้ป่วย รอคลอด หลังคลอดได้	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๖	กรณีมีผู้ป่วยอาการหนัก ใกล้เสียชีวิต อยากให้มีบุคลากรทางการแพทย์ที่เข้าไปให้การดูแล เป็นเพศเดียวกันกับผู้ป่วยตามหลักศาสนา	ฝ่ายการพยาบาล	๑	แบบสำรวจฯ	
๗	อยากให้คณะกรรมการบริหารเป็นตัวแทนจากหลายภาคส่วน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ไต่ะอิหม่าม อสม. และประชาชน	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	

ข้อมูล ณ วันที่ 24 มีนาคม 2566

แหล่งที่มา 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 คู่ จำนวน 7 เรื่อง
2. ความสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง จำนวน 23 เรื่อง

ฮานีชะ
(นางสาวฮานีชะ สมะอะเอ)
ผู้รวบรวมข้อมูล



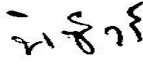

(นางสาวตูแวซิมซียะตุแวกู)
ผู้ตรวจสอบข้อมูล


(นายแพทย์อิระฟาน หะยียีแตะ)
ประธานศูนย์คุณภาพ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ โรงพยาบาลกรงปินัง กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี : ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) -บันทึกข้อความ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวดูแฉ่มชัยยะ ตูแวกู) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอิระฟาน ทะยี่อิตเต) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายนิษารี เล๊ะเละ) เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖	