

**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	แผนกผู้ป่วยนอกแอด 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	เพิ่มจำนวนรอบของการทำความสะอาดโดยเฉพาะรอบค้ำ	ฝ่ายการพยาบาล	๑	แบบสำรวจฯ	
๕	อนุญาตให้สามารถเฝ้าผู้ป่วย รอคลอด หลังคลอดได้	บริหาร	๑	แบบสำรวจฯ	
๖	กรณีมีผู้ป่วยอาการหนัก ใกล้เสียชีวิต อยากให้มีบุคลากรทางการแพทย์ที่เข้าไปให้การดูแล เป็นเพศเดียวกันกับผู้ป่วยตามหลักศาสนา	ฝ่ายการพยาบาล	๑	แบบสำรวจฯ	
๗	อยากให้คณะกรรมการบริหารเป็นตัวแทนจากหลายภาคส่วน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ โต๊ะอิหม่าม 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 สมะแอะ)  
ผู้รวบรวมข้อมูล

  
(นางสาวตุแวซิมซียะตุแวกู)  
ผู้ตรวจสอบข้อมูล

  
(นายแพทย์อิระฟาน หะยี้ไต้)  
ประธานศูนย์คุณภาพ

ทบทวน 12 กิจกรรม งาน.....PCF และ NSO เดือน มกราคม 2566

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการประเภท : พฤติกรรมบริการ

ว.ด.ป. ที่ทบทวน	สรุปประเด็นคำร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/บัตรสนเท่ห์ / รายละเอียดเหตุการณ์	ประเภท	วิธีแก้ไขผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ	ผู้ร่วมทบทวน
วันที่ 30 มกราคม 2566	<p><b>ประเด็นที่ร้องเรียน:</b> 1. พฤติกรรมบริการ</p> <p><b>รายละเอียด :</b> วันที่ 20 มกราคม 2566 ผู้ป่วยมาใช้บริการที่แผนกห้องฉุกเฉิน พยาบาลแสดงพฤติกรรมที่ทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ โดยใช้คำพูดว่าทำไมมาป่านี้ แทนที่จะถามเหตุผลว่ามีปัญหาอะไรหรือเปล่า ทำให้มาตรวจล่าช้า</p> <p><b>สรุปประเด็น</b> จากการวิเคราะห์ข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม</li> </ul>	D	<p>กิจกรรมที่เกิดขึ้น</p> <p><b>มาตรการระยะสั้น</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับปรุงระบบ ได้แก่ เรียกเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนมาตักเตือน จัดทำคู่มือการสื่อสาร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นางปัทมา รติปาน หัวหน้ากลุ่มการ</li> <li>2. นางสาวตุแวงชมชี่ยะ ตุแวง ประธาน PCF</li> <li>3.นางสาวชูไมยะ ปือราเฮง หัวหน้า ER</li> <li>4. นางสาวฮานีชะ สะมะแอ เลขา PCF</li> <li>5. นายนรุติง วาอาอีตา หัวหน้า IPD</li> <li>6. นางซอลีสะ จาเงาะ หัวหน้า LR</li> </ol>   <p>.....</p> <p>(นางสาวตุแวงชมชี่ยะ ตุแวง)</p> <p>ประธานทีมจริยธรรมทางการแพทย์</p>