



บันทึกข้อความ

สวณราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๑๐๒๒

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ลงนามรายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่อง รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และ
ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ตามที่ ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) โรงพยาบาลกรงปินัง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน
ของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ
หน่วยงานภาครัฐ นั้น

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถสะท้อนผลการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน ทีมมุ่งเน้น
ผู้รับบริการ (PCF) จึงสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒
เดือน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุมัติประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของ
โรงพยาบาลกรงปินัง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวตุแวซัมซีเยะ ตูแวกู)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต

(นางสาวเมธาวิ วัชรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรงปินัง

ตารางสรุปข้อร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์/ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ

รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2567-31 สิงหาคม 2568)

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	ระยะเวลาารอคอย : รอแพทย์ตรวจนาน	องค์กรแพทย์	1	ตู้ร้องเรียน	3
1	ระบบบริการ : รอทำหัตถการที่ ER นาน	อุบัติเหตุฉุกเฉิน	1	จดหมาย	
2	การรับผู้ป่วย Refer back จากรพ.ยะลา	อุบัติเหตุฉุกเฉิน	1	OR Code (รับเรื่อง ร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น)	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	<u>ระยะเวลาารอคอย :</u> รอตรวจนาน สุดท้ายเจ้าหน้าที่แจ้งให้มาช่วงบ่าย	องค์กรแพทย์	1	บุคลากรในรพ./ ประชาสงฆ์ พันธุ์ และ QR Code (รับเรื่อง ร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น)	8
2	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้บริการ/ปฏิบัติงานช้ามาก รอ ส่งตรวจช้ามาก	ห้องบัตร	1		
3	<u>พฤติกรรมบริการ :</u> เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดจาไม่สุภาพ แสดง กิริยามารยาทไม่พอใจผู้ป่วย	ห้องยา	2		
4	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรไม่มีความกระตือรือร้น ไม่ใส่ใจ ผู้ป่วย	ห้องบัตร	1		
5	เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินแสดงพฤติกรรมไม่ พอใจผู้ป่วย	ห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	1		
1	<u>ขั้นตอนการให้บริการ :</u> ต้องการให้ห้องยามีป้ายชี้แจง/ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการห้องยา	ห้องยา	1		
2	การนั่งรอตรวจในห้องตรวจ สองคนพร้อมกันกับ คนอื่น	องค์กรแพทย์	1		

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
	<u>ขั้นตอนการให้บริการ :</u>				
1	ต้องการให้มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการ(ห้องวิทยุ)	อุบัติเหตุฉุกเฉิน	1		
2	ต้องการให้มีป้ายกำกับให้ชัดเจน (ห้องการเงิน)	การเงิน	1		
	ต้องการให้กระดิ่งเรียกเจ้าหน้าที่/มีที่วางใบนำทาง (ห้อง X-Ray)	ห้อง X-Ray	1		
3	ต้องการให้เจ้าหน้าที่แจ้งเวลาผลเลือด/ผลปัสสาวะออก (ห้อง Lab)	ห้อง Lab	1		
	<u>พฤติกรรมบริการ :</u>				
4	ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยพอกับจำนวนผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเมตตาบริการ	ไม่ระบุ	1		
5	เจ้าหน้าที่ควรอยู่ประจำจุดบริการ และมีความกระตือรือร้น เช่น พนักงานเปล ห้อง x-ray	พนักงานเปล ห้อง x-ray	1 1		
6	แพทย์ควรมาตรวจให้เร็วกว่านี้ ไม่ควรช้ากว่า 09.00 น.	องค์กรแพทย์	1		
	<u>ระยะเวลารอคอย :</u>				
7	ต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ซักประวัติ รอสักประวัตินานมาก	ผู้ป่วยนอก	1		
	<u>สิ่งแวดล้อม :</u>				
8	ต้องการให้เพิ่มเก้าอี้ที่แผนกผู้ป่วยนอกให้มากกว่านี้	ผู้ป่วยนอก	1		
	ห้องพิเศษ ต้องการให้มีเตียงนอนหลายๆ มีราวแขวนผ้า มีที่แขวนน้ำเกลือในห้องน้ำ มีถังผ้าใช้แล้ว มีโตะกินข้าวเคลื่อนที่สำหรับคนไข้ และมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำทุกวัน				
9	ต้องการให้แผนกผู้ป่วยในแยกห้องเด็ก และห้องผู้ใหญ่	ผู้ป่วยใน	1		
10	ต้องการให้มีพัดลมมีทุกเตียงนอน และต้องการให้เพิ่มที่พักรักษาสำหรับญาติเฝ้าผู้ป่วย	ผู้ป่วยใน	1		
11	ต้องการให้มีการจำกัดเวลาการเยี่ยมและจำนวนคนเข้าเยี่ยม	ผู้ป่วยใน	1		

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการผู้รับบริการ	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
12	ต้องการให้ทำความสะอาดห้องน้ำของผู้ป่วยในให้สะอาดหน่อย เวลาจะเข้าห้องน้ำไม่ได้เลย สกปรกมาก เหม็นมาก	ผู้ป่วยใน ห้องน้ำผู้ป่วย นอก	1 1	บุคลากรในรพ./ ประชาสัมพันธ์	16
13	ต้องการให้เจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัยทุกคนเหมือนผู้ป่วยให้ญาติ	ทุกแผนก	1		

แหล่งที่มา

- | | |
|--|-----------------|
| 1. ตู้ร้องเรียน | จำนวน 1 เรื่อง |
| 2. จดหมาย | จำนวน 1 เรื่อง |
| 3. บุคลากรในรพ./ฝ่ายประชาสัมพันธ์ | จำนวน 21 เรื่อง |
| 4. QR Code (รับเรื่องร้องเรียน/แสดงข้อคิดเห็น) | จำนวน 4 เรื่อง |



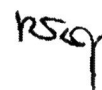
(น.ส.ธานีชะ สะมะแอ)

ผู้รวบรวมข้อมูล



(น.ส.ตูแวชัยชัยะ ตูแวกู)

ผู้ตรวจสอบข้อมูล



(นางสาวเมธาวิ วัชรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์)
(ด้านเวชกรรมป้องกัน) ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรงปินัง

แบบฟอร์มรายงานการดำเนินการตามมาตรการ/วิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบ
ที่อาจเกิดขึ้น

รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2567-31 สิงหาคม 2568)

ลำดับ ที่	มาตรการ/วิธีการ	ผลการดำเนินการ	รายละเอียดและเอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
1	มีการปรับปรุง กระบวนการ ให้บริการ	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	แนวทางการให้บริการผู้ป่วย	อุบัติเหตุฉุกเฉิน
2	การสำรวจความพึง พอใจและความ ต้องการผู้รับบริการ	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	แบบสรุปรายงานความพึงพอใจ IP OV Voice ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2568	PCF
3	การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของ หน่วยงาน	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	ภาพกิจกรรม one page ฯลฯ ฯลฯ	IM
4	การจัดการข้อ ร้องเรียน	☒ ดำเนินการแล้ว ☐ อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	1.เรื่องระยะเวลาารอคอย 2.ระบบบริการ	ร.ศ.ศ.ร.แพทย์ อุบัติเหตุฉุกเฉิน

มาตรการที่ 1 ให้หน่วยงานและผู้รับผิดชอบ รายงานทุกครั้งที่มีการปรับปรุง หรือแนวสัฐาน

มาตรการที่ 2 , 4 ให้ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานประจำเดือน/ประจำไตรมาส

มาตรการที่ 3 นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทั้งกิจกรรมที่จัดภายในโรงพยาบาลและภายนอก
โรงพยาบาล และสรุปรายงานประจำเดือน



(น.ส.ดูแฉิมชัยะ ดูแฉิมชัยะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ประธานทีมมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับบริการ

ทบทวน 12 กิจกรรม /หอผู้ป่วย/งาน.....PCF.....งบประมาณ 2568 วันที่ทบทวน30..../.....02...../....68.....

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

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

วตป.	สรุปประเด็นคำร้องเรียน/เหตุการณ์	ประเภท	วิธีแก้ไข	ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันเหตุการณ์เกิดซ้ำ
19/2/68	รายละเอียดเหตุการณ์ ผู้ป่วย ADMIT ที่ รพ. ยะลา ตึกศัลยกรรมชาย วันที่ 18/02/2568 พยาบาล รพช.ยะลา แจ้งว่า จะส่งกลับมารักษาต่อ รพ. กรงปินัง และจะมารับ เวลาเที่ยง -หลังจากนั้น ได้รับการประสานอีกครั้งจาก พยาบาล รพ. ยะลาว่า ว่า รพ. กรงปินังจะมารับ ตอนบ่ายจนกระทั่งเวลา 19:30 น ทางรพ.กรงปินังยังไม่มารับ -เวลา 20.00 น ได้รับแจ้งอีกครั้งจากพยาบาล รพ. ยะลาว่า รพ. กรงปินังแจ้งว่า ขอไปรับในวันพรุ่งนี้ คือวันที่ 19 /02/68 -ผู้ป่วยรายนี้ ทางโรงพยาบาลศูนย์ยะลาได้ทำการจำหน่ายตามระบบเรียบร้อยแล้วจึงไม่สามารถเบิกยาต่อได้ ทำให้ต้องยกเลิกการส่งตัว เพื่อเบิกยาให้ผู้ป่วยอีกครั้ง -ดังนั้น จึงขอให้ทางโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ช่วยแก้ไขปัญหานี้ด้วย สรุปประเด็นคำร้องเรียน แนวทางการรับผู้ป่วย Refer back จากรพ. ยะลา		มาตรการบรรเทาความเสียหาย - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบและรับผู้ป่วยตามเวลาที่แจ้ง มาตรการป้องกัน - แนวทางการรับ refer back (เอกสารแนบท้าย)	ผลลัพธ์การแก้ไข - ผู้รับบริการรับทราบแนวทางการรับ refer back

รายชื่อผู้เข้าร่วมทบทวน

ลำดับที่	ชื่อ- สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	นายณัฐดิ้ง วาอาัยตา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าพยาบาล
2	น.ส.ตูแวงซัมซียะ ตูแวกู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานทีมรับเรื่องร้องเรียน
3	นางซูไมยะ บือราเฮ็ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
4	นบาสีรีเาะ แอบากอ	เจ้าพนักงานเวชกิจฉุกเฉิน	ทีมรับ-ส่งต่อ ผู้ป่วย
5	นางอามาณีย์ ตือราแม	เภสัชกรชำนาญการ	ประธานทีมบริหารความเสี่ยง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ โรงพยาบาลกรุงปิ่น กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

หัวข้อ : ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- บันทึกข้อความผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน้าที่
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวตฤณชัชฌิยา ตูแวญ)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวเมธาวี วัชรกุล)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์)
(ด้านเวชกรรมป้องกัน) ระดับเชี่ยวชาญ โรงพยาบาลกรุงปิ่น
วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนิษฐ์ ใจะละ)
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘