

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/เสนอ ข้อคิดเห็น)	
ลำดับที่	บัตรสนเท่ห์	หน่วยงาน	จำนวน	ที่มา/ช่องทาง	รวม
1	<u>ระยะเวลาารอคอย :</u> รอตรวจนาน สุดท้ายเจ้าหน้าที่แจ้งให้มาช่วงบ่าย	องค์กรแพทย์	1	บุคลากรในรพ./ ประชาศรั ทิวั และ QR Code (รับเรื่อง ร้องเรียน/เสนอ 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> ต้องการให้ห้องยามีป้ายชี้แจ้ง/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 เมื่อผู้ป่วยจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีใจบริการ	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 |



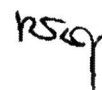
(น.ส.ธานีชะ สะมะแอ)

ผู้รวบรวมข้อมูล



(น.ส.ตูแวชมชัยัง 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 หรือแก้ไข
มาตรการที่ 2 , 4 ให้ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานประจำเดือน/ประจำไตรมาส
มาตรการที่ 3 นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทั้งกิจกรรมที่จัดภายในโรงพยาบาลและภายนอก
โรงพยาบาล และสรุปรายงานประจำเดือน



(น.ส.ดูแฉิมชัยยะ ดูแฉิมชัยยะ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ประธานทีมมุ่งเน้นผู้ป่วยและ ผู้รับบริการ

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 / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ
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)	ผลการแก้ไข - ผู้รับบริการรับทราบแนวทางการรับ refer back

รายชื่อผู้เข้าร่วมทบทวน

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