



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา โทร ๐ ๗๔๓๘ ๖๖๔๖

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๔/๑๑/พิเศษ

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพ.ควนเนียง  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

ด้วยคณะกรรมการฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเรื่องชมเชย จากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป จากทุกช่องทางที่โรงพยาบาลควนเนียงจัดทำไว้ โดยกลุ่มงานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นเลขาคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลควนเนียง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังเอกสารแนบ

ในการนี้ กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์ จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อโปรดพิจารณา

๑. เพื่อโปรดทราบ

๒. เพื่ออนุมัติเผยแพร่เอกสารดังกล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<http://www.knhospital.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(น.ส.ลัดดาวรรณ นวลสงค์)

เลขาคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.knhospital.go.th](http://www.knhospital.go.th) หรือสื่ออื่นๆของ  
หน่วยงานได้

(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์

ผลการพิจารณา

(..v...) อนุมัติ

(.....) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

(นายพิสิฐ ยงยุทธ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลควนเนียง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

- ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง
- ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๑๕ เรื่อง
  - ด้านการบริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)
พฤติกรรมบริการ	๕
การเข้าถึงบริการ	๕
มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๓
สิทธิผู้ป่วย	๐

- ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)
สิ่งแวดล้อม (มียูงเยอะ)	๑
การจำหน่ายสินค้าในโรงพยาบาล	๑

- ข้อชมเชย จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทุกเรื่องได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ได้รับ

### ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย

ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑
ทางโทรศัพท์	๐
สื่อ Social,facebook,QR Code	๗
ผู้รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล	๙
จากการประชุมร่วมกับชุมชน อสม. และส่วนราชการต่างๆ	๐
ร้องผ่านกระทรวงสาธารณสุข	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>

## จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น ๑๕ เรื่อง
๒. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ เป็นเรื่องพฤติกรรมบริการ การเข้าถึงบริการ และมาตรฐานการรักษา ตามลำดับ ยังไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิการรักษา นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑.) ด้านสภาพแวดล้อม ๒.) การจำหน่ายสินค้าในโรงพยาบาล
๓. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อชมเชย จำนวน ๒ เรื่อง

## แนวทางการดำเนินการแก้ไข

๑. สรุปลงเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และนำเสนอในการประชุม คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบบริการที่ต้องพัฒนาให้ผู้รับบริการ สะดวก ปลอดภัย และพึงพอใจ
๒. แจ้งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การพูดจา กริยา สีหน้าท่าทาง และการบริการที่รวดเร็ว ได้มาตรฐาน การปฏิบัติตามจริยธรรม วิชาชีพ ปฏิบัติตามระบบและขั้นตอนที่วางไว้
๓. พัฒนาการให้ข้อมูล การสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยมีการแจ้งถึงระยะเวลาการรอคอย แนวทางการให้บริการ หรือหากมีกรณีที่ต้องให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน
๔. โรงพยาบาลมีการปรับระบบบริการผู้ป่วยนอก ระบบการให้คิว โดยแสดงจอให้เห็นคิวการรับบริการที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสแก่ผู้รับบริการ ลดความกังวลในการรอคอย และมีความโปร่งใสในการรับบริการตามคิว
๕. การตอบกลับข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด เนื่องจากใบร้องเรียนบางส่วน ไม่มีการระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อหรือตอบกลับข้อมูลเพิ่มเติมได้ แต่จะใช้การประกาศถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลแทน

## แนวทางการแก้ไข

๑. ปรับปรุงแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยระบุให้มีการเขียน ชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมและสามารถตอบกลับการแก้ไขข้อร้องเรียนได้
๒. มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะ ผ่านรูปแบบ QR Code ที่ผู้รับบริการสามารถสแกน และร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงช่องทาง Social เว็บไซต์โรงพยาบาล
๓. สรุปลงข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน และมีการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ
๔. ส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานและได้รับคำชมเชย โดยการจัดทำ Onepage ประกาศเกียรติคุณ เพื่อให้กำลังใจคนทำดี



(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน