



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา โทร ๐ ๗๔๓๘ ๖๖๔๖

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๔/๑๑/พิเศษ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพ.ควนเนียง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

ด้วยคณะกรรมการฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเรื่องชมเชย จากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป จากทุกช่องทางที่โรงพยาบาลควนเนียงจัดทำไว้ โดยงานประกันสุขภาพซึ่งเป็นเลขาคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลควนเนียง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังเอกสารแนบ

ในการนี้ งานหลักประกันสุขภาพ 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) หรือสื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

ผลการพิจารณา

(..v...) อนุมัติ

(.....) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

(นายรัชชา ทัดตานนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน โรงพยาบาลควนเนียง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘

- ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง
- ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง
  - ด้านการบริการ จำนวน ๑ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)
พฤติกรรมการบริการ	๐
การเข้าถึงบริการ	๐
มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๑
สิทธิผู้ป่วย	๐

- ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ จำนวน ๐ เรื่อง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)

- ข้อชมเชย จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทุกเรื่องได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ได้รับ

### ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย

ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐
ทางโทรศัพท์	๐
สื่อ Social,facebook,QR Code	๓
ผู้รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล	๐
จากการประชุมร่วมกับชุมชน อสม. และส่วนราชการต่างๆ	๐
ร้องผ่านกระทรวงสาธารณสุข	๐

## จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น ๑ เรื่อง
๒. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เป็นเรื่องมาตรฐานการรักษา
๓. โรงพยาบาลควนเนียงได้รับการชมเชยจากผู้รับบริการผ่านสื่อออนไลน์ด้านการให้บริการ จำนวน ๒ เรื่อง

## แนวทางการดำเนินการแก้ไข

๑. สรุปรเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน และนำเสนอในการประชุม คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล คณะกรรมการความเสี่ยงเพื่อทบทวนหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบ บริการที่ต้องพัฒนาให้ผู้รับบริการสะดวก ปลอดภัย และพึงพอใจ
๒. แจ้งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
๓. พัฒนาการให้ข้อมูล การสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยมีการแจ้งถึงระยะเวลาการรอคอย แนวทางการ ให้บริการ หรือหากมีกรณีที่ต้องให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน
๔. โรงพยาบาลมีการปรับระบบบริการผู้ป่วยนอก ระบบการให้คิว โดยแสดงจอให้เห็นคิวการรับ บริการที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสแก่ผู้รับบริการ ลดความกังวลในการรอคอย และมีความโปร่งใสในการรับ บริการตามคิว และสามารถติดตามคิวตนเองได้ทาง QR CODE
๕. การตอบกลับข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องไม่ระบุช่องทางติดต่อหรือชื่อ สกุล จะใช้การ ประกาศถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาล

## แนวทางการแก้ไข

๑. ปรับปรุงแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยระบุให้มีการเขียน ชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อ สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมและสามารถตอบกลับการแก้ไขข้อร้องเรียนได้
๒. มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะ ผ่านรูปแบบ QR Code ที่ผู้รับบริการสามารถสแกน และร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงช่องทาง Social เว็บไซต์โรงพยาบาล
๓. สรุปรข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน



(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน