



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลขอนแก่น โทร.๑๒๕๒, ๓๗๓๘

ที่ ขก ๐๐๓๒.๑๒๘/ ๕๕

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานความก้าวหน้าข้อร้องเรียนและชื่นชมบุคคลที่ประทับใจ ในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต.ค. - ธ.ค. ๒๕๖๓)

เรียน กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล องค์กรแพทย์ กรรมการสิ่งแวดล้อม ENV กลุ่มงานบริหารทั่วไป
งานประชาสัมพันธ์และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลขอนแก่น ได้รวบรวมและสรุป
รายงานจากประเด็นข้อร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวม ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ โดย
สรุปเป็น ๔ ด้าน และข้อชื่นชมต่อผู้รับบริการ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลขอนแก่น จึงขอส่งสรุป
รายงานจากประเด็นข้อร้องเรียนและชื่นชมบุคคลที่ประทับใจในระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวม เพื่อแจ้ง
ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการและเผยแพร่ที่เว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

๒๕

(นางนาคยา มิลล์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

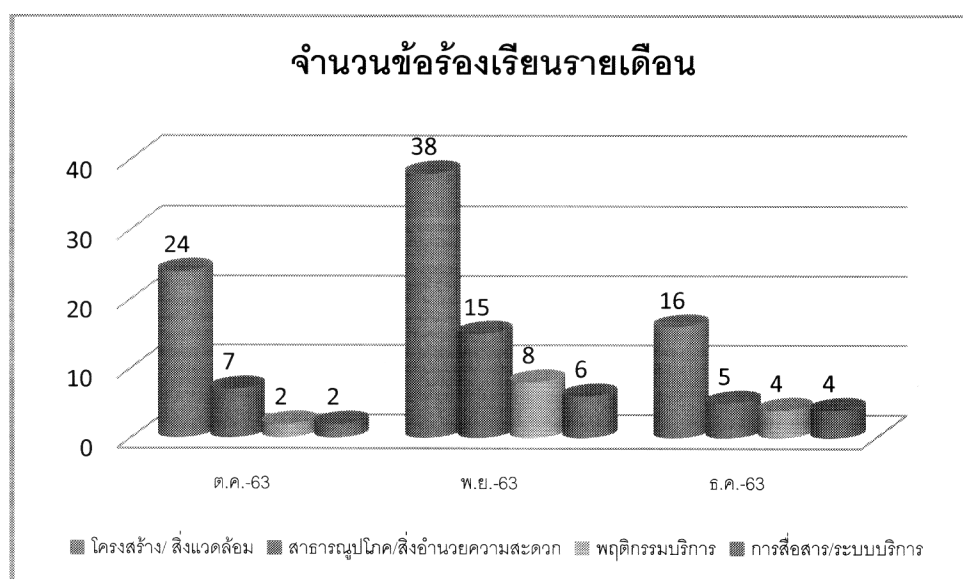
๒๕๓
๑,

**สรุปรายงานข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice)
ของปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม – ธันวาคม 2563)**

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน ได้รวบรวมและสรุปรายงานจากประเด็นข้อร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวมแบบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รพ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563 คิดเป็นร้อยละ 98.20 (เป้าหมายร้อยละ 90) ซึ่งเกินเกณฑ์เป้าหมาย และเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2562 (ร้อยละ 94.57)

และมีข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,580 ราย ผู้ตอบข้อเสนอแนะ 98 ราย ประจำเดือน ตุลาคม 2563 – ธันวาคม 2563 โดยสรุปเป็น 4 ด้าน ตามลำดับและรายละเอียด ดังนี้

	ประเด็น	ต.ค.63	พ.ย. 63	ธ.ค. 63	รวม
1	โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม	24	38	16	78
2	สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	7	15	5	27
3	พฤติกรรมบริการ	2	8	4	14
4	การสื่อสาร/ระบบบริการ	2	6	4	12



รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม 78 ครั้ง	1. ห้องน้ำไม่สะอาด 2. ที่จอดรถ (ไม่เพียงพอ, อยู่ไกล, ฯลฯ) 3. ปรับปรุงอาคารสถานที่ 4. ความสะอาดของสถานที่ 5. ห้องตรวจ/ ห้องพิเศษผู้ป่วย/ หอผู้ป่วย เล็ก คับแคบ	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV
2. สาธารณูปโภค/สิ่ง อำนวยความสะดวก 27 ครั้ง	1. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก 2. อุปกรณ์/เฟอร์นิเจอร์ (โซฟา/ เก้าอี้ /โต๊ะ/เตียง/ ตู้/ ฯลฯ) ขาด/ ไม่เพียงพอ 3. พัดลม/ เครื่องปรับอากาศ ไม่มี/ ขาด/ ไม่เพียงพอ	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - หน่วยงานซักฟอก - คณะกรรมการ ENV

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
3 .พฤติกรรมบริการ 14 ครั้ง	1. กิริยาพยาบาลบางท่านไม่เหมาะสม เน้นการทำงานเป็น Routine มากเกินไปขาดบทบาทพยาบาล ไม่คำนึงถึงความเหมาะสมในการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดังมาก คนไข้นอนไม่หลับ 3. คนไข้ไว้วายเสียงดังรบกวนการพักของผู้อื่นน่าจะพิจารณาแยกไปอยู่ไกลๆ ไม่ควรให้อยู่เตียงกลางห้อง 4. เจ้าหน้าที่บางคนเวลาให้บริการค่อนข้างใช้อารมณ์ใส่คนไข้และญาติ 5. อาหารผู้ป่วยบางคนไม่มีญาติไปหยิบให้แล้วไม่ได้ ข้อเสนอแนะ 1. อบรมเจ้าหน้าที่เรื่องการพูด/กิริยามารยาท/คำพูด 2. เอาใจใส่ ไม่พูดจาถากถางกับคนไข้ที่มาใช้บริการ 3. ให้บริการควรรวดเร็วมากขึ้น	- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - งานประชาสัมพันธ์
4.การสื่อสาร/ระบบ บริการ 12 ครั้ง	1. การให้บริการควรรวดเร็วมากขึ้น 2. เวลาหมดตรวจคนไข้อยากให้ญาติอยู่เฝ้าได้ 1 คน 3. เพิ่มเวลาเยี่ยมผู้ป่วยให้มากขึ้น 4. เพิ่มบุคลากร แพทย์ พยาบาล เหวเปด 5. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวให้เข้าใจง่ายมากขึ้น	- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - งานประชาสัมพันธ์

ข้อชื่นชมและบุคคลที่ท่านประทับใจ คุณดูแลและบริการดีมาก พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ดูแล
สุขภาพของผู้ป่วยเป็นอย่างดี - แพทย์ พยาบาล พนักงาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขอนแก่น ทุกท่าน

ลำดับ	ชื่อ- สกุล	หอผู้ป่วยที่รักษา
1.	นพ.จักรพันธ์ ปริดานนท์	หอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์ 4
2.	พญ.เพ็ญเพ็ญ จงไพรัตน์	หอผู้ป่วยรังสีรักษา ชั้น 4
3.	นพ.เกรียงศักดิ์ ปิยกุลมลา	หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกชาย 1
4.	พญ.สุกัญญา ศรีนิล	หอผู้ป่วย หู คอ จมูก
5.	นพ.สุรัชย์ ศิริพรอดุลศิลป์	หอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์ 3
6.	พญ.รักฝัน สวัสดิ์พาณิชย์	หอผู้ป่วยสามัญ CVT
7.	พว.อรอนงค์ อันชื่น	หอผู้ป่วยสามัญ CVT
8.	นพ.นคร ทิพย์สุนทรศักดิ์	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 5
9.	นพ.ประวิทย์ ทวีแสงสุขสกุล	หอผู้ป่วยอายุรกรรมหัวใจ
10.	นพ.อานนท์ ภูชาดิก	หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด
11.	พว.สอวงค์ สุวรรณโสภะ	หอผู้ป่วยพิเศษ 114 ชั้น 4
12.	พญ.เอริกา เร่งวานิชกุล	หอผู้ป่วยจักษุ
13.	นพ.สำรวย กริดกระโทกร	หอผู้ป่วยอายุรกรรมโรคหัวใจ

ลำดับ	ชื่อ- สกุล	หอผู้ป่วยที่รักษา
14.	นพ.วรณิพิฐ พาลุสุข	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 5
15.	นพ.จักรพงษ์ วิทยาไพโรจน์	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 5
16.	พว.จุลณีย์ กงศรี	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 5
17.	พว.สุพาพร ตันดี	หอผู้ป่วย NS
18.	พว.จิระภา อุดมคำ	พิเศษรังสีรักษาชั้น 4
19.	นพ.วีระพล ศรีนิล	พิเศษ 120 เดียง ชั้น 5
20.	พว.อุษณีย์ อิมพุล	พิเศษ 120 เดียง ชั้น 5
21.	พว.ลัดดาวัลย์ วิวัฒน์วิบูลย์	พิเศษ 120 เดียง ชั้น 5
22.	พว.เขมินทร วนน้อย	พิเศษ 120 เดียง ชั้น 5
23.	พว.ณัฐชนก เหล่าคนคำ	หอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม 2
24.	นพ.วรณิพิฐ พาลุสุข	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 4
25.	พญ.เพ็ญเพ็ญ จงไพรัตน์	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 4
26.	พว.วิภาวดี นิลวรรณ	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 4
27.	พว.ลัดนา พลลาภ	หอผู้ป่วย RICU
28.	พว.นัตยา ไสใหญ่	พิเศษสงฆ์
29.	นพ.ทงศักดิ์ สุวรรณแทน	หอผู้ป่วยรังสีรักษา ชั้น 2
30.	พญ.กนกกาญจน์ มหาวิวัฒน์	หอผู้ป่วย หู คอ จมูก
31.	พญ.สุกัลยา สถาแผ่ยืนยง	หอผู้ป่วย หู คอ จมูก
32.	นพ.ธีรพงษ์ พรหมวงษ์	หอผู้ป่วย หู คอ จมูก

นางสาวภคจิรา เชื้อนโยธา ผู้สรุปรายงาน
นางสาวนฐพรพรชัย พลเขตร์ ผู้ตรวจทาน
นายแพทย์ตระการ แซ่ลี้ ผู้รับรองรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น		
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์พึ่งได้ วัน/เดือน/ปี : ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน Link ภายนอก : หมายเหตุ :		
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นฐชพรรณ พลเขตร์ (นางสาวนฐชพรรณ พลเขตร์) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง ตระการ แซ่ลิ้ม (นายตระการ แซ่ลิ้ม) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ และมาตรฐาน วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง พรชัย คำเพ็งใจ (นายพรชัย คำเพ็งใจ) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ โรงพยาบาลขอนแก่น วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นฤธิเนตร ปิงวัง (นายณฤธิเนตร ปิงวัง) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔		