



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน โทร. ๐ ๒๕๒๑ ๖๕๕๐ ต่อ ๓๐๓

ที่ สธ ๐๙๓๕.๐๒/ ๖๗๒

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ความก้าวหน้าการดำเนินงานจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง (ผ่านรองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง)

ตามที่สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ได้กำหนดจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมไพลิน ชั้น ๓ โดยในที่ประชุมมีการนำเสนอรายงานสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และมอบหมายให้จัดทำรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับการเสนอชื่อยกย่องชมเชยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เผยแพร่ให้ผู้รับบริการจดป้ายประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ และเห็นควรเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง (ระบียงคุณธรรม) นั้น

ในการนี้ กลุ่มพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน จัดทำรายงานสรุปรายละเอียดดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุมัติให้ดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวไสรยา หนุรอด)

นักทรัพยากรบุคคล

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

เพิกถอนคำสั่ง

๒๙

๒๙ ตุลาคม

(นางสาวเกศรา โชคน้ำชัยสิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

๐๙๓๕.๐๒/๖๗๒

(นายนิรัตน์ บุญตานนท์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง



กรมอนามัย
สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง

**สรุปรายงานการแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
(การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก)
จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง
ณ จุดให้บริการทุกคลินิก
(ผ่านระบบออนไลน์และกล่องรับฟังความคิดเห็น)**

**ประจำปีงบประมาณ 2567
โดยกลุ่มพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน**

ความท้าทายการดำเนินงานแก้ไขปัญหจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

คลินิกที่ให้บริการ	จำนวนข้อร้องเรียน
ห้องฟัน (กลุ่มทันตสาธารณสุข)	๖ เรื่อง
สถานที่รับเลี้ยงเด็ก (สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง บางเขน ชั้น ๒)	๓ เรื่อง
คลินิกเด็กดี เด็กป่วย ตรวจพัฒนาการ (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมสุขภาพเด็กดี)	๒ เรื่อง
ห้องตรวจโรคทั่วไป (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ)	๖ เรื่อง
งานการเงินและตรวจสอบภายใน (กลุ่มอำนวยการ)	๒ เรื่อง
ตรวจครรภ์และวางแผนครอบครัว (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี)	๒ เรื่อง
งานประกันและเวชระเบียน (กลุ่มการพยาบาล)	๒ เรื่อง

รวมทั้งหมด
23 เรื่อง

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ห้องฟัน (กลุ่มทันตสาธารณสุข)	• เพิ่มวันทำฟัน • ควรให้มีจ้องคิวทำฟัน	• จัดสรรจำนวนโควตาตามจำนวนทันตแพทย์ที่ให้บริการ • รับเรื่องข้อร้องเรียนไว้พิจารณาต่อไป

เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

- ไม่มีข้อร้องเรียน

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
สถานที่รับเลี้ยงเด็ก (สถาบันพัฒนา สุขภาวะเขตเมือง บางเขน ชั้น ๒)	- อยากให้มีกิจกรรม ร่วมกันกับผู้ปกครองและน้องๆ - อยากให้ทำรั้วเตี้ยๆ ตรงของเล่นหน้าห้อง daycare จะได้กั้นเด็ก ป้องกันอุบัติเหตุ เวลาเล่นแล้ววิ่งออกมาลงบันได - เพิ่มกล่องวงจรปิดห้องสถานรับเลี้ยงเด็ก	รับเรื่องข้อร้องเรียนไว้พิจารณาต่อไป
ห้องฟิต (กลุ่มทันตสาธารณสุข)	อยากให้มีแอฟการจองคิวทำฟัน หรือ ลงคิวนัดแบบไม่ ต้อง walk in บางส่วน จะได้ไม่ต้องมารอบัตรคิวตั้งแต่ เช้ามืด	รับเรื่องข้อร้องเรียนไว้พิจารณาต่อไป
คลินิกเด็กดี เด็กป่วย ตรวจพัฒนาการ (งานคลินิกพัฒนารูปแบบ และนวัตกรรมสุขภาพเด็กดี)	- ในการเจาะเลือดหรือฉีดยาวัคซีนให้เด็กเล็ก ควรจะใช้การ หลอกล่อให้เด็กยอม ไม่ใช่การใช้กำลังบังคับ เพราะทำ ให้เด็กกลัวเข็มและกลัวการมาหาหมอ - อยากให้โซนเด็กมีของเล่นเยอะขึ้นของเล่นสำหรับเด็ก เล็ก	- ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ปรับปรุงการบริการ ของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสาร ให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ - รับเรื่องข้อเสนอแนะไว้พิจารณาต่อไป

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนมกราคม ๒๕๖๗

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ห้องตรวจโรคทั่วไป (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ นวัตกรรมสุขภาวะ)	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานห้องตรวจโรคทั่วไป พูดจาไม่สุภาพ บอกรายละเอียดไม่ชัดเจน ไม่มีการบอกขั้นตอนการดำเนินงาน และรายละเอียดต่างๆ ในการพูดก็ใช้คำพูด ไม่สุภาพ มีการพูดเชิงเหน็บแนมต่อผู้ที่มาใช้บริการ ในการดำเนินการเจ้าหน้าที่พูดไม่สอดคล้องกัน คนหนึ่งพูด อย่าง อีกคนพูดอย่าง ทำให้เกิดความสับสน และ ขั้นตอนที่ยื่นไว้ไม่ละเอียดไม่สอดคล้องกับคำพูดของ เจ้าหน้าที่	ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ปรับปรุงการบริการ ของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสาร ให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ห้องตรวจโรคทั่วไป (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ นวัตกรรมสุขภาวะ)	ควรปรับปรุงกระบวนการใหม่สะดวกรวดเร็วกว่านี้ ควร ให้เจ้าหน้าที่ที่ว่างมาช่วยหมอในด้านที่ทำได้ เช่น เตรียมข้อมูล เครื่องมือ อำนวยความสะดวกให้หมอ น่าจะทำได้ ไม่ใช่ไปหนักที่หมอทั้งหมด	ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ปรับปรุงการบริการ ของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสาร ให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ห้องตรวจโรคทั่วไป (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ นวัตกรรมสุขภาวะ)	- ห้องร้อนมาก อยากให้ติดเครื่องปรับอากาศ - การนัดพบแพทย์และรับยา อยากให้นัด ๓ เดือนครั้งเหมือนเดิมค่ะ การนัดทุกเดือนเป็นการเพิ่มภาระให้แพทย์ เจ้าหน้าที่ และคนไข้ค่ะ บางคนอายุมากก็ต้องไปลำบากให้ผู้ที่มาพบแพทย์ด้วยค่ะและการเดินทางมาด้วย ขอบพระคุณอย่างสูง - ลดงานเอกสาร ใบส่งตัวน่าจะช่วยให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น	- รับเรื่องข้อเสนอแนะไว้พิจารณาต่อไป - ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ - รับเรื่องข้อเสนอแนะไว้พิจารณาต่อไป
งานการเงินและตรวจสอบภายใน (กลุ่มอำนวยการ)	ทำงานซ้ำ การเงินแทนที่จะมีหลายคน คนก็ไปรวมกัน เจ้าหน้าที่การเงินไอทีไม่ไ้แมส พูดจาไม่ดี เสียเวลามากๆ แย่มาก	ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ปรับปรุงการบริการของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนเมษายน ๒๕๖๗

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ห้องตรวจโรคทั่วไป (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ นวัตกรรมบริการสุขภาวะ)	อากาศร้อนในหน้าร้อน จนท.จะเหนื่อยน่าจะมีแอร์	รับเรื่องข้อเสนอแนะไว้พิจารณาต่อไป
ห้องฟัน (กลุ่มทันตสาธารณสุข)	บริการช้า ไม่มีความรวดเร็วในการจัดคิว การนัดตรงวัน (โดนเลื่อนบ่อยมากค่ะ) นัดวันที่คุณหมอว่างจริงๆดีกว่า เพราะนั่งรอนานไปเยอะมาก ไม่โทรมาแจ้งก่อน เสียวันหยุดเปล่าเลยคะ ๓ วัน แต่เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการดีนะคะ	ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ปรับปรุงการบริการของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ
ตรวจครรภ์และวางแผนครอบครัว (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ นวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี)	เครื่องมืออัลตราซาวด์ไม่ค่อยชัดเจน เมื่อคุณหมอซาวด์ดูทำให้เห็นภาพเด็กไม่ชัด	ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ปรับปรุงการบริการของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ตรวจครรภ์และวางแผนครอบครัว (งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ นวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี)	อยากให้แนะนำกับผู้รับบริการให้เข้าใจในการปฏิบัติตัว หากกรณีต้องตรวจน้ำตาล รอบไหนให้ทานอาหารมาได้เลยค่อยเจาะหลังทานอาหาร หรือรอบไหนหิวดีก่อนมาเจาะน้ำตาลแล้วถึงทานได้ เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาค่ะ และเกิดความเข้าใจตรงกันค่ะ	ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ปรับปรุงการบริการของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ห้องฟ้น (กลุ่มทันตสาธารณสุข)	• ตู้น้ำดื่มระหว่างนั่งรอ เสียบปลั๊กไว้แต่ไม่มีแก้วกระดาษให้รับประทาน • แผนกฟ้น ควรเพิ่มหมอฟัน หากทำได้	• รับเรื่องข้อเสนอแนะไว้พิจารณาต่อไป และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่มรับทราบ
งานการเงินและตรวจสอบภายใน (กลุ่มอำนวยการ)	• ระบบการจ่ายเงิน จนท.น้อย ไม่เพียงพอ รอนานเกือบ ๑ ชม.	• ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการปรับปรุงการบริการของบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ

ความก้าวหน้าการดำเนินงานแก้ไขปัญหจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ประจำปีงบประมาณ 2567

เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

-ไม่มีข้อร้องเรียน

เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

-ไม่มีข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน ๒๕๖๗

แผนกที่ให้บริการ	ข้อเสนอแนะหรือคำติชม	การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
งานประกันและเวชระเบียน (กลุ่มการพยาบาล)	-ห้องน้ำสกปรกมาก -เก้าอี้นั่งทั่วไปไม่มีการเช็ดถู	• ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น และสื่อสารให้หัวหน้ากลุ่ม รับทราบ



บุคลากรของสถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ที่ได้รับคำชมเชยจากผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2567

ตุลาคม



นางกชพรรณ เรืองอุไร
พนักงานธุรการ ส4
งานประกันและทะเบียน
กลุ่มการพยาบาล
มีความเหมาะสม ให้บริการที่ดี
สมควรได้รับรางวัล

พฤศจิกายน



นายสมพงษ์ มีลาวรรณ์
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย ส2
กลุ่มเวชศาสตร์วิถีชีวิต
(งานกายภาพ)
ทำหน้าที่ได้ดีมากค่ะ

มกราคม



นางสาวพรชนก แวศรี
นักวิชาการสาธารณสุข
กลุ่มเวชศาสตร์วิถีชีวิต (งานแพทย์จีน)
คุณหมอสุภาพเรียบร้อยดี มีความรัก
ความเป็นห่วงคนไข้ดีมาก แนะนำการ
ปฏิบัติตนต่อคนไข้ดี เจ้าหน้าที่น่ารัก
ทุกคน

กุมภาพันธ์



นางสาวพรชนก แวศรี
นักวิชาการสาธารณสุข
กลุ่มเวชศาสตร์วิถีชีวิต (งานแพทย์จีน)
คุณหมอให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพ
อาหารได้ดีมากๆ ผลเลือดดีขึ้น
น้ำตาลลดลงไปเยอะค่ะ

มีนาคม



แพทย์หญิงวันจันทร์ วัชรพฤกษ์
นายแพทย์ชำนาญการ
กลุ่มบริหารทางการแพทย์
คุณหมอบริการดี

มีนาคม



แพทย์หญิงประภาวัลย์ เต็มพรเลิศ
นายแพทย์ปฏิบัติการ
กลุ่มบริหารทางการแพทย์
คุณหมอบริการดี

เมษายน



นางสำเนียง พลูสิริ
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย
งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ
นวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี
กลุ่มการพยาบาล
เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ

พฤษภาคม



นายแพทย์ธีรชัย ชัยมีศรีสุข
นายแพทย์ชำนาญการ
กลุ่มบริหารทางการแพทย์
คุณหมอบริการดี

มิถุนายน



นางจันทนา อ่อนสมจิตร
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
งานคลินิกพัฒนารูปแบบและ
นวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี
กลุ่มการพยาบาล
บริการดี

กรกฎาคม



แพทย์หญิงนิธยา อยู่รักดี
นายแพทย์ชำนาญการ
กลุ่มบริหารทางการแพทย์
ดีมาก บอกเล่าได้ทุกระยะ ให้คำแนะนำนำ
ดีมาก หมอจะมารอตรวจกับคุณหมอ
นิธยาทุกครั้ง สบายใจไม่เครียด

สิงหาคม



นายแพทย์ธีรชัย ชัยมีศรีสุข
นายแพทย์ชำนาญการ
กลุ่มบริหารทางการแพทย์
แพทย์ และพยาบาล ให้บริการดีมาก
ยิ้มแย้ม อธิบายเรื่องต่างๆอย่าง
ละเอียดและชัดเจน รู้สึกสบายใจที่มา
ใช้บริการที่นี่

กันยายน



ทันตแพทย์หญิงจิราพร ไพศาลสินสุข
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
กลุ่มทันตสาธารณสุข
ดีมากครับ เจ้าหน้าที่ทุกคนและ
คุณหมอ ให้บริการด้วยความตั้งใจ
มีความสุขมากครับ



กรมอนามัย

สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง



กรมอนามัยส่งเสริมให้คนไทยสุขภาพดี

จัดทำโดย : สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง <http://mwi.anamai.moph.go.th>

