

# การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ Suandok VOC Free Text

นางสาวนงพงา อัมพาล  
ศูนย์บริหารจัดการข้อมูล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ที่มาและความสำคัญ

### สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

ระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วย/  
ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาราช  
นครเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะที่เป็น  
ข้อความ Free Text ประมาณ  
1,000 ข้อความ/เดือน

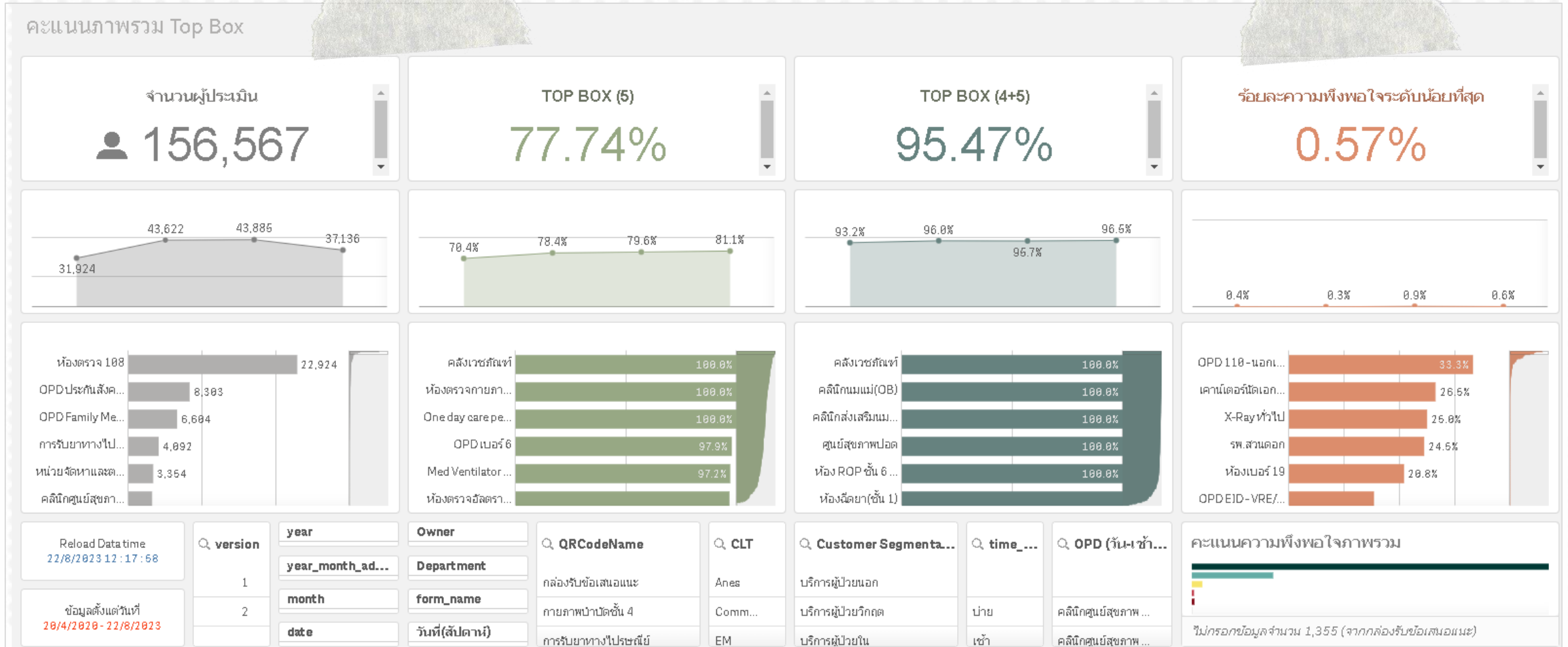
### การปฏิบัติงาน

Admin คัดแยก Free Text ตาม  
หน่วยงาน พิมพ์ลงกระดาษ ส่งให้  
ประธานคณะกรรมการด้านผู้ป่วย  
และผู้รับผลงานโรงพยาบาล  
พิจารณา และใส่ซองปิดผนึกส่งไปยัง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกสัปดาห์

### การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูล  
(API Platform) เพื่อพัฒนาระบบ  
การบริหารจัดการ VOC Free Text  
ได้อย่างเป็นระบบ และใช้งานได้จริง

# สถานการณ์จริง: มีผู้ป่วยประเมินความพึงพอใจมากกว่า 100,000 ราย





# สถานการณ์จริง: มีข้อความ VOC Free Text ประมาณ มากกว่า 1,000 ข้อความ/เดือน

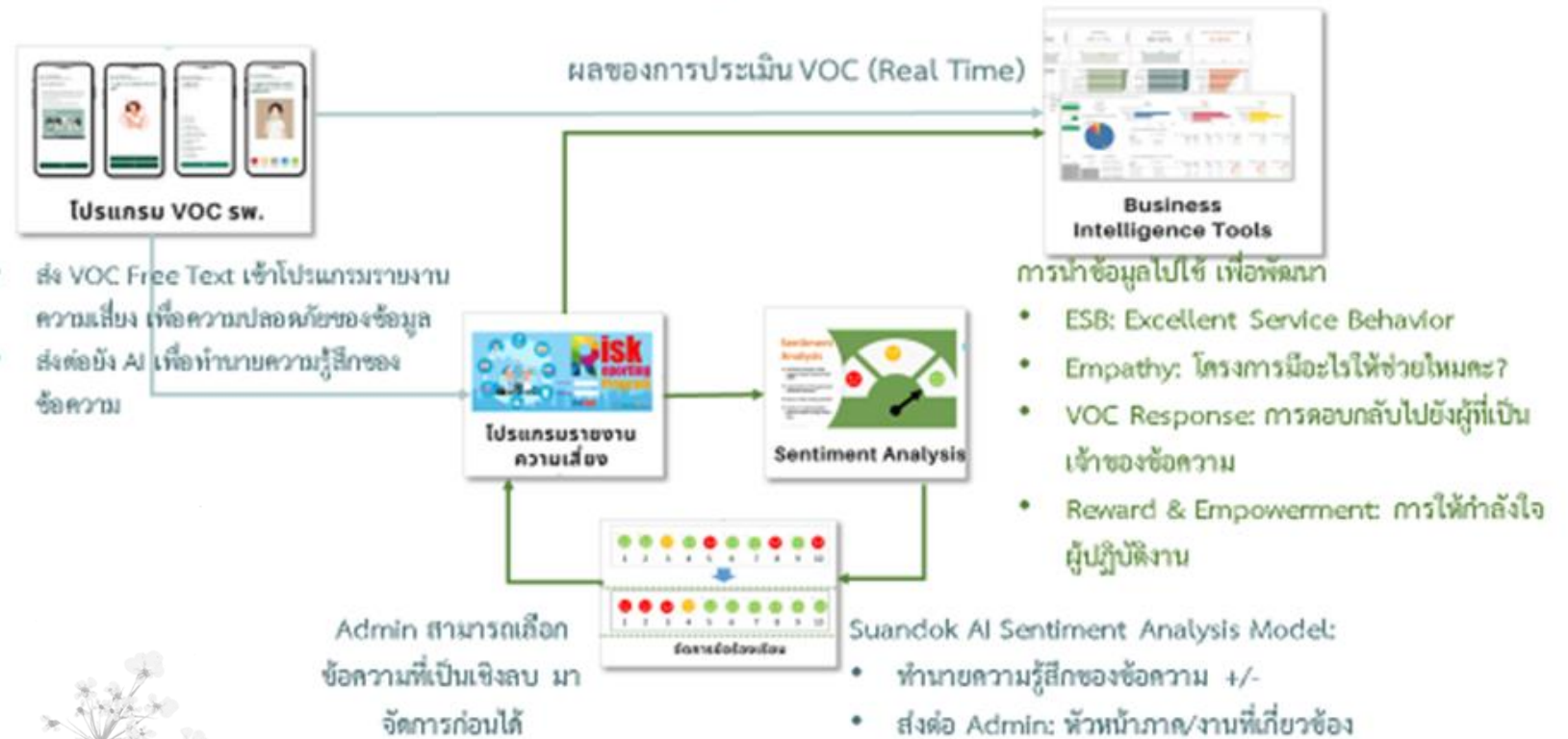
FreeText & Overview Score							...	X
yea...	a...	add_dtm	QRCodeDepartment	QRCodeName	overview_s...	free_text		
2020-05	8/5/20...	8/5/2020 14 : 19 : 44	งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรศาสตร์	Med อายุรกรรมชาย1		2 เจ้าหน้าที่พยาบาล (อาวุโส) พูดจาแย่มาก ใช้น้ำเสียงแข็ง กระโชกโทกฮักกับคนไข้ การบริการแบบนี้ไม่สมควรเป็นผู้ให้บริการ ตามคำทูลขออะไร โยนให้ไปตามพยาบาลเจ้าของไข้		
2020-05	9/5/20...	9/5/2020 10 : 01 : 02	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน	OPD โรคหัวใจ(คลินิกเฉพาะทางนอกเวลาราชการ)		2 รอนานค่ะ มาก่อนเวลานัด คือ 8:00น. ยังมีคนมาไม่ถึง 10 คน ตอนนั้น 10 โมงยังไม่ได้เข้าห้องตรวจเลย คนที่มาทีหลัง เดินเข้าห้องตรวจเรื่อยๆ		
2020-05	9/5/20...	9/5/2020 10 : 01 : 02	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน	OPD โรคหัวใจ(คลินิกเฉพาะทางนอกเวลาราชการ)		2 1.ปรับระบบคิวตามที่เสนอไป 2.เวลาที่แพทย์เริ่มทำงานให้ตรงเวลา 3.พฤติกรรมบริการของ nurse aid ที่ดูวางอำนาจ เสียงดัง ไม่สุภาพ		
2020-05	9/5/20...	9/5/2020 10 : 01 : 02	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน	OPD โรคหัวใจ(คลินิกเฉพาะทางนอกเวลาราชการ)		2 ต้องการให้มีจอแสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นคิวตนเองทันทีที่รับใบนัดเข้าระบบ และเห็นความเคลื่อนไหวว่าขณะนั่งรอตนเอง เป็นคิวที่จะได้เข้าพบเวลาใด เพื่อจะได้ประเมินเวลาและวางแผนในการมารับบริการที่ตรงกับความต้องการแบบไม่รื้อนาคัด อีกทั้งเสียงต่อการติดต่อและแพร่เชื้อเมื่อมาอยู่รวมกันมากเพื่อรอพบแพทย์ ที่ไม่รู้ว่าแพทย์จะมาเมื่อไร		
2020-05	14/5/2...	14/5/2020 10 : 15 : 52	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน	OPD พิเศษอายุรกรรม 3 (เบอร์ 26)		2 จุดซักประวัติและจุดรับใบนัดหลังตรวจเสร็จ ควรมีเขื่อนกั้นหรือควมรื้อกว่านั้น เนื่องจากหลังจากตรวจเสร็จใช้เวลานานมากกว่าจะได้ใบนัดแล้วกลับบ้าน		
2020-05	18/5/2...	18/5/2020 9 : 44 : 40	งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องยาเบอร์ 30		1 คารมมีความระมัดระวังในการจัดยา		
2020-05	18/5/2...	18/5/2020 9 : 44 : 40	งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องยาเบอร์ 30		1 จัดยาผิด ต้องมานั่งรอใหม่		
2020-05	18/5/2...	18/5/2020 9 : 52 : 57	งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องยาเบอร์ 30		2 นางผมเก็บยาผิดซอง สอบยาหลังจากที่ทำการจัดยาเสร็จแล้ว เห็นซองยาผิดเห็นว่ามีชื่อคน เป็นคนจ่ายยาหน้าเคาเตอร์ต้องไปตรวจดูแล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทำการจ่ายยา		
2020-05	19/5/2...	19/5/2020 13 : 11 : 11	งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องยาเบอร์ 16		2 คิวรอเข้ารับยาเนิ่นนานกว่า 1 ชั่วโมง แต่เมื่อรับยาแล้วคิวรอไปตรวจกับแพทย์ไม่ได้ แพทย์ไม่มีที่ยืน ยืนรอนานมาก คิวยาวติดต่อยาทางไปรษณีย์ไม่ชัดเจนมองไม่เห็น ห้องยาเบอร์ 16 เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2020-05	19/5/2...	19/5/2020 13 : 11 : 11	งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องยาเบอร์ 16		2 เก้าอี้ห้ามนั่งsocial distancได้รองรับบริการทางออนไลน์หรือบริการผ่านหน้าจอได้ รอคิวนานมาก แต่ไม่มีระบบใดคุมคิวคิวรับยา ความคืบหน้าคิวรับยาไม่ชัดเจน ในรอคิวต้องไปยืนรอคิวรับยาในจุดรับยา มองไม่เห็น		
2020-05	19/5/2...	19/5/2020 15 : 31 : 34	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน	OPD เบอร์ 3		2 เนื่องจากคิวรับยาเนิ่นนานตามนัด ซึ่งคิวรับยาไม่ชัดเจน เห็นคิวรับยาแล้วแต่ไม่ได้รับยา รอคิวรับยาที่ห้องพยาบาลเป็นเวลานานกว่า 1 ชั่วโมง จากคิวรับยาเนิ่นนานตามนัด จุดคัดกรองคิวรับยาไม่ชัดเจน พยาบาลต้องรอคอยคิวรับยาเนิ่นนาน ไม่ต้องมายืนที่จุดรับยาเป็นการยืนที่ค้ำขา แต่ค่าพุดนัดนั้นออกมาจากรอคิวรับยาที่จุดรับยาแล้วรอคิวรับยาที่ห้องพยาบาล		
2020-05	27/5/2...	27/5/2020 9 : 06 : 57	งานปฏิบัติการชั้นสูต	ห้องเจาะเลือด		2 ลำดับคิวการรับบริการ		
2020-05	27/5/2...	27/5/2020 10 : 53 :	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน	OPD เบอร์ 24		2 ทำงานซ้ำ ซ้ำซ้อน นัดไม่เข้าไปตามนัด		



# วัตถุประสงค์ของการพัฒนา

เพื่อสร้างระบบการเชื่อมต่อของข้อมูล  
เสียงสะท้อนของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ให้  
สามารถจัดการเสียงสะท้อนของผู้ป่วย/  
ผู้รับบริการได้ครอบคลุม เป็นระบบ  
และใช้งานได้จริง

## Suandok VOC Management



## วิธีการ/กระบวนการพัฒนา Routine to Research to Routine

### Routine:

การทำความเข้าใจกับภาระงานเดิม

การจัดการข้อความ VOC Free

Text (เดิม):

- Admin คัดแยกส่งหน่วยงาน
- ไม่มีการคัดแยกประเภท VOC
- ไม่มีการคัดแยกเรื่อง

### Research:

การพัฒนานวัตกรรม

- นวัตกรรม Suandok AI  
Sentiment Analysis ทำนาย  
ความรู้สึกของข้อความ VOC Free  
Text ว่าเป็นเชิงบวก หรือลบ ตาม  
&Positive และ %Negative
- Admin สามารถคัดเลือกเฉพาะที่  
เป็นเชิงลบ มาพิจารณาจัดการ  
ก่อนได้

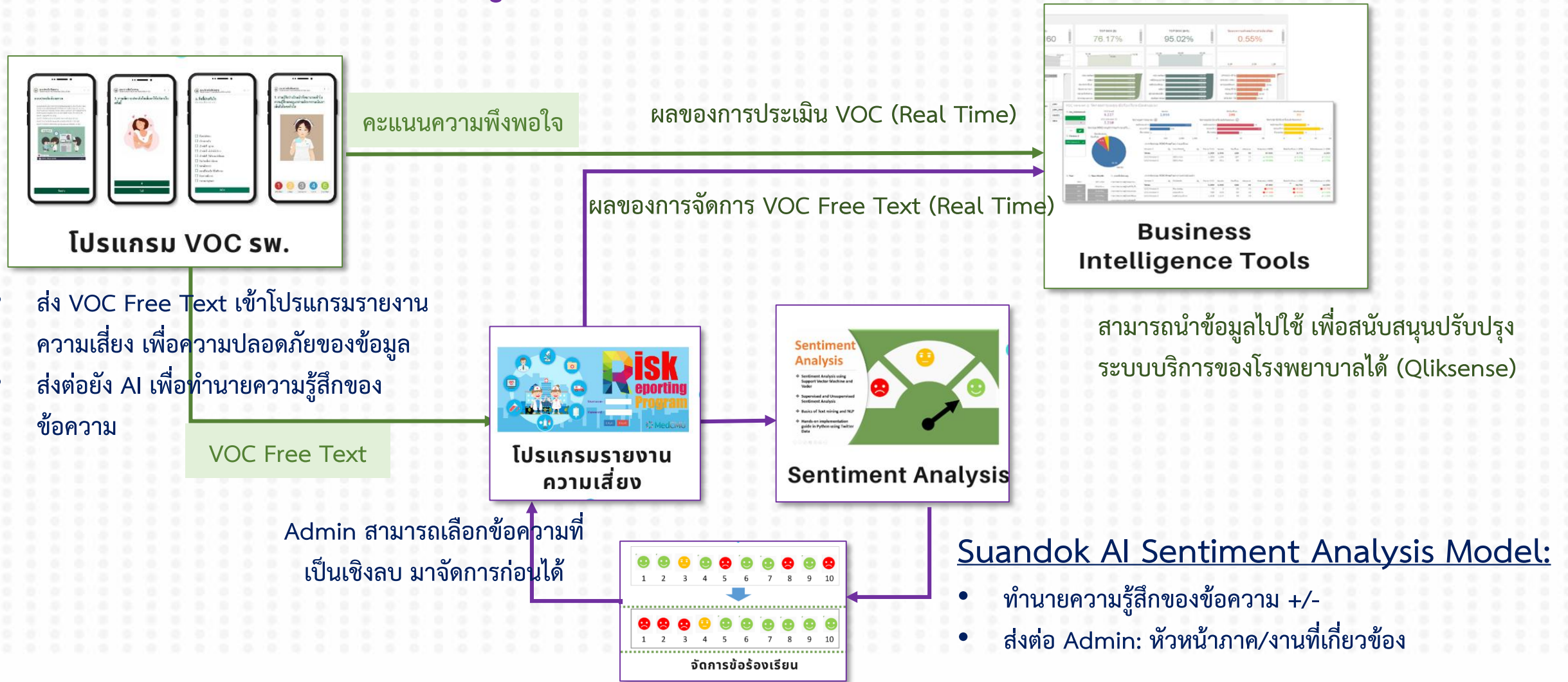
### Routine:

การนำนวัตกรรมลงสู่การปฏิบัติ

พัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูล  
(API Platform) เพื่อส่งต่อข้อมูล

- VOC Free Text
- การทำนายของ AI
- การจัดการของผู้เกี่ยวข้อง

# พัฒนาระบบการส่งต่อข้อมูล VOC Free Text เพื่อสามารถบริหารจัดการได้ทันเวลา



- ส่ง VOC Free Text เข้าโปรแกรมรายงานความเสี่ยง เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล
- ส่งต่อยัง AI เพื่อทำนายความรู้สึกของข้อความ

VOC Free Text

**โปรแกรมรายงาน  
ความเสี่ยง**

**Sentiment Analysis**

Admin สามารถเลือกข้อความที่เป็นเชิงลบ มาจัดการก่อนได้

จัดการข้อร้องเรียน

**Suandok AI Sentiment Analysis Model:**

- ทำนายความรู้สึกของข้อความ +/-
- ส่งต่อ Admin: หัวหน้าภาค/งานที่เกี่ยวข้อง

## การนำนวัตกรรมมาใช้งานจริง (Routine to Research to Routine)

มีขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

- ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ สแกน QR Code และพิมพ์ข้อความ Free Text เข้าโปรแกรม Happinometer
- การส่งข้อความ VOC Free Text จากโปรแกรม Happinometer ไปยังโปรแกรมรายงานความเสี่ยง
- การส่งข้อความ VOC Free Text จากโปรแกรมความเสี่ยง ไปยังนวัตกรรม Suandok AI Sentiment Analysis เพื่อทำนายความรู้สึกของข้อความ แสดงผลเป็น %Positive และ %Negative
- โปรแกรมรายงานความเสี่ยงส่งข้อความ VOC Free Text ไปยังต้นสังกัดของหน่วยงานที่เป็นเจ้าของ QR code โดยหัวหน้างานจะทำหน้าที่เป็น Admin ในการบริหารจัดการข้อความนั้น ๆ ได้เลย โดยไม่ต้องรอการพิมพ์ข้อความลงกระดาษ ใส่ซองปิดผนึก เนื่องจากโปรแกรมรายงานความเสี่ยงมีความปลอดภัยและสามารถกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าถึงข้อมูลได้



## การนำนวัตกรรมมาใช้งานจริง (Routine to Research to Routine)

### ขั้นตอนการทำงาน (ต่อ)

- รวบรวมข้อมูลในการจัดการ VOC Free Text ในโปรแกรมรายงานความเสี่ยงออกมา แสดงเป็นภาพรวมใน โปรแกรม QlikSense
- การสื่อสาร เพื่อให้ ระบบการบริหารจัดการ Suandok VOC Free Text สามารถใช้งานได้จริง
  - การสื่อสารในคณะกรรมการฯ ระดับต่าง ๆ
  - การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
    - กลุ่มเป้าหมายหลักคือหน่วยงานของโรงพยาบาล: หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วย/หอผู้ป่วย
    - การเข้าไปจัดการข้อความ VOC Free Text เป็นรายกรณีในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง
    - การเข้าดูข้อมูลการจัดการ VOC Free Text ในภาพรวมผ่านโปรแกรม QlikSense



## ตัวอย่างของการทำงานของระบบ (Routine to Research to Routine)

ตัวอย่าง เช่น ถ้า QR Code เป็นของ หอผู้ป่วยพิเศษสุจิตินโณ 13 โปรแกรมรายงานความเสี่ยง จะส่งให้หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษเฉพาะทาง (Admin) พร้อมผลการทำนายว่า เป็น เชิงบวก (คำชมเชย) หรือเชิงลบ (ข้อร้องเรียน)

1. หัวหน้างาน (Admin) สามารถตรวจการทำนายของ AI และสามารถแก้ไขได้ หากการทำนายนั้น ๆ ไม่ถูกต้อง โดยสามารถเลือกได้ว่า เป็นคำชมเชย ข้อร้องเรียน หรือ ข้อเสนอแนะ ระบบจะบันทึกการแก้ไขของ Admin ไว้ หากการทำนายยังมีความผิดพลาดอยู่มาก สามารถนำข้อมูลที่ Admin ปรับแก้ไขไปสอน AI ได้ เพื่อให้การทำนายแม่นยำขึ้น

2. หัวหน้างาน (Admin) สามารถเลือกได้ว่า ข้อความนั้น ๆ เป็นเรื่องอะไร เช่น เป็นพฤติกรรมของบุคลากร ระบบบริการ หรือ สิ่งแวดล้อม

3. หัวหน้างาน (Admin) สามารถ เลือกส่งต่อให้หน่วยงานในสังกัดได้ เช่น ส่งต่อให้หอผู้ป่วยสุจิตินโณ 13 ได้ หรือถ้าข้อความนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง เช่น เป็นเรื่องที่จอตรด ก็สามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานนอกสังกัด กรณีนี้ คือเลือกส่งต่อ งานอาคารสถานที่ ได้เลย

4. หัวหน้าหอ/หน่วย/งานที่เกี่ยวข้องจะได้รับ VOC Free Text ตามการส่งต่อ และสามารถบันทึกการแก้ไข การดำเนินการแก้ไข ในโปรแกรมรายงานความเสี่ยงได้

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การสื่อสารเพื่อขอความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ  
คณะกรรมการด้านผู้ป่วยและผู้รับผลงานโรงพยาบาล หัวหน้า  
ภาค/งาน หัวหน้าหน่วยงาน/หอผู้ป่วย ในการเข้ามาใช้ระบบ

การอบรมเชิงปฏิบัติการ ห้องคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 อาคารราชนครินทร์ วันที่ 7 มีนาคม 2566 (2 รอบ)  
“การบริหารจัดการข้อความ Free text อย่างเป็นระบบในรูปแบบใหม่”



การประชุมกลุ่มย่อย เพื่อปรึกษาหารือ การนำนวัตกรรมสู่การใช้งานจริง ผ่านโปรแกรมรายงานความเสี่ยง  
โรงพยาบาล (10 กุมภาพันธ์ 2566)



ประธาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพทางการพยาบาล  
ณ ห้องประชุม ฝ่ายการพยาบาล (9-12 น.)



ประธาน และคณะทำงานของคณะกรรมการด้านผู้ป่วย/ผู้รับ  
ผลงานของโรงพยาบาล ณ ห้องประชุมศูนย์อุบัติเหตุ (14-16 น.)

การบริหารจัดการข้อมูลโปรแกรม QlikSense: การจัดการ VOC Free Text  
สำหรับ QAW งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรศาสตร์ (22 มีนาคม 2566)



## ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

### Paperless

สามารถลดการใช้กระดาษ  
ในการส่งต่อข้อมูลได้

### Data Security

ลดการสูญหายของข้อมูล และ  
กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลเท่าที่  
จำเป็น ผ่านทางโปรแกรมรายงาน  
ความเสี่ยง ทดแทนระบบกระดาษใส่  
ซองปิดผนึก

### Lean & Real Time

- ลดขั้นตอนในการส่งข้อมูล  
ข้อความ VOC Free Text จะ  
ส่งถึงหัวหน้าภาค/งาน  
(Admin) ได้ทันที ที่ผู้ป่วย  
พิมพ์เข้าระบบ และผ่านการ  
ทำนายโดย AI
- Update ข้อมูลเข้าโปรแกรม  
รายงานความเสี่ยงทุก 1 ชั่วโมง

### Knowledge Sharing

มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ที่นำสู่การ  
พัฒนานวัตกรรม การนำนวัตกรรมสู่  
การใช้งานจริงที่ยังต้องมีการประชุม  
ปรึกษาหารือ และการปรับปรุงระบบ  
การทำงาน

# ผลที่ได้รับ: ข้อมูลการจัดการ VOC Free text

## การจัดการ VOC free Text จาก Happinometer

VOC Free Text ทั้งหมด (จำนวน)

7,942

ข้อมูลตั้งแต่  
1/1/2023-8/22/2023

VOC Free Text จาก Happinometer

7,915

ReloadTime  
8/22/2023 8:05:58 AM

จำนวนการรับทราบ(อย่างน้อย 1 ตำแหน่ง)

3,790

VOC Free Text ที่จัดการแล้ว (จำนวน)

1,361

%การรับทราบ(อย่างน้อย 1 ตำแหน่ง)

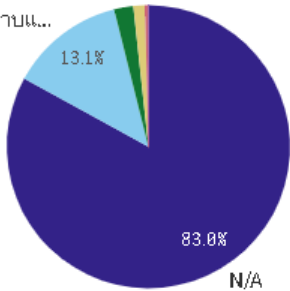
47.88%

%การจัดการ VOC Free Text (เฉลี่ย)

17.20%

### การจัดการ VOC-Free Text

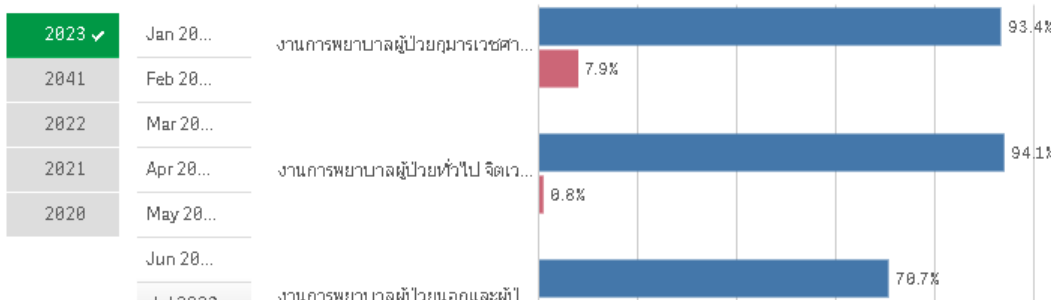
ส่งต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ  
แก้ไขแล้ว/รับทราบ...



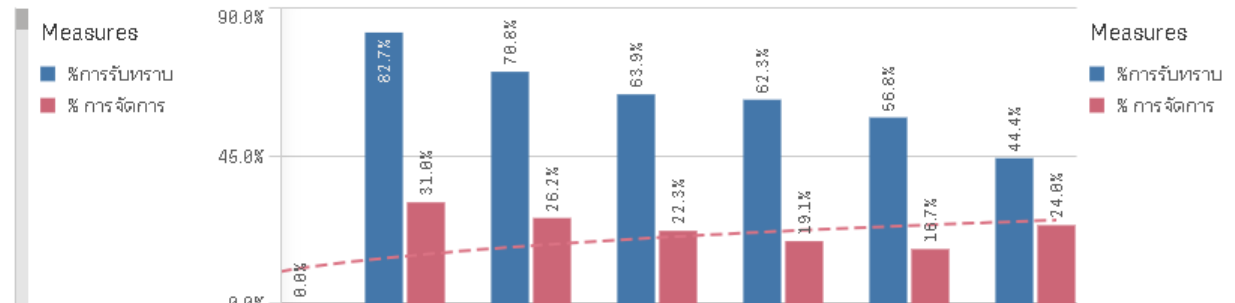
### การจัดการ VOC-Free Text

1.แก้ไขแล้ว/รับทราบแล้ว	2.กำลังดำเนินการ	3.ส่งต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ	4.ส่งต่อในหน่วยงาน	5.ส่งต่อหน่วยงานอื่นๆ	6.N/A
จำนวน 1,038	จำนวน 25	จำนวน 173	จำนวน 104	จำนวน 6	จำนวน 6,569

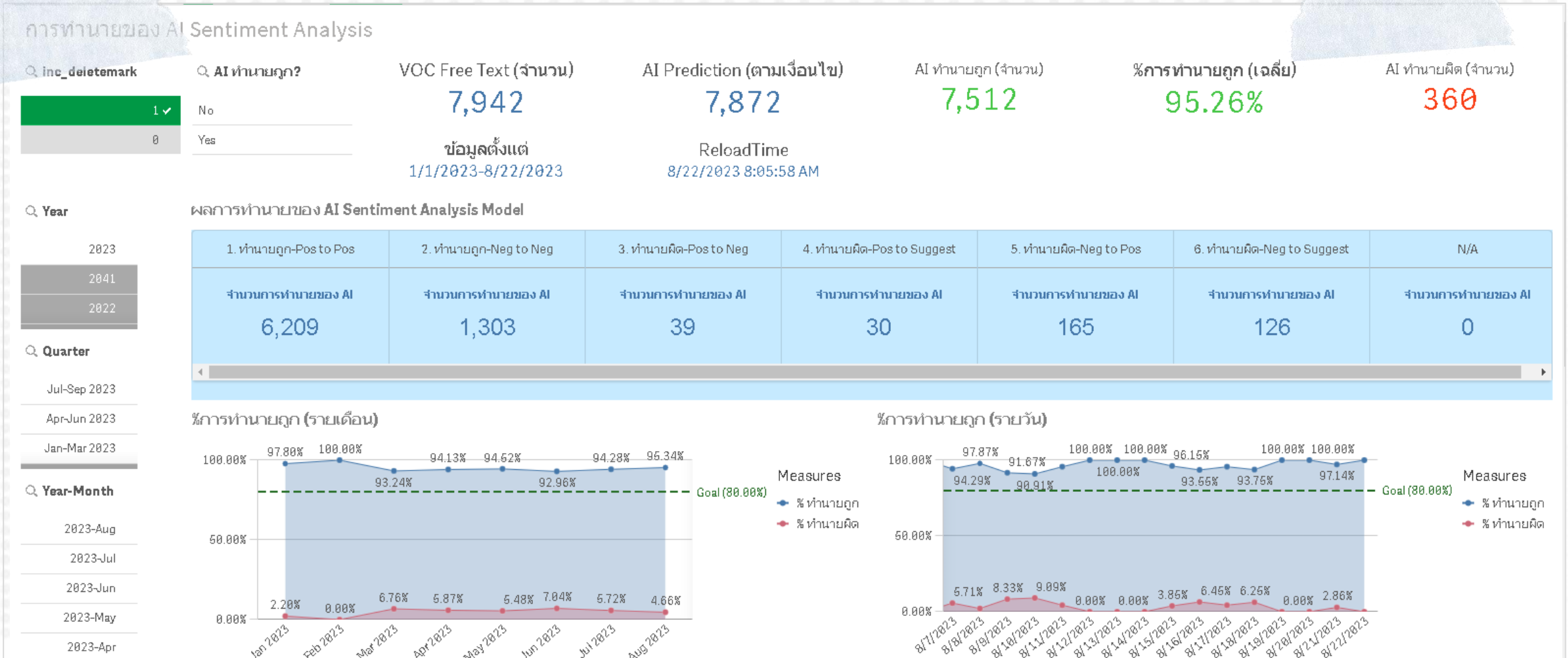
### Year YM (s... %การจัดการ VOC Free Text\_ตามภาค/งาน



### %การจัดการ VOC Free Text\_รายเดือน (since 2021)



# ผลที่ได้รับ: ข้อมูลการทำนายความรู้สึกของ VOC Free text ด้วย AI และ %ความถูกต้อง



# ผลที่ได้รับ: ข้อมูลของการจัดการ Suandok VOC Free text จากหน้างาน

## การจัดการ VOC free Text จาก Happinometer

### Details

คำชม & ข้อร้องเรียน	AIPre...	Type	จัดกลุ่ม VOC	Inc_...	การจัดการ VOC	VOC Free Text	รายละเอียด	ผลกระทบ	วิเคราะห์สาเหตุ
คำชม & ข้อร้องเรียน	NEG	ข้อร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ	พยาบาล	-	[OPD Retina] เจอพยาบาลไม่สุภาพ ไม่สามารถตอบคำถามได้ "ใส่ให้ไปถามพยาบาลคนอื่น" ไม่สนใจในงาน ทั้งที่นั่งอยู่เฉยๆ คนไข้ก็เยอะ	พยาบาลคัดกรองจุดที่1 หลังจากรับใบนัดติดลำดับคิวให้ผู้ป่วยแล้ว เรียกผู้ป่วยมารับประวัติ ชักประวัติ จัดบันทึกใ้ใช้ก่อน	-พป.ไม่พึงพอใจ	- การทำงาน จุดที่ 1 ด้วยการงานที่หลายอย่างตอบคำถามไม่ได้ไม่ครบถ้วน
คำชม & ข้อร้องเรียน	POS	ชมเชย	ระบบบริการ	ระบบบริการอื่นๆ	แก้ไขแล้ว/รับทราบแล้ว	[Oneday Service chemotherapy 2] พยาบาลที่ให้บริการเพราะมาดูแลอย่างดี สถานที่ใกล้จากตึกตรวจไปหน่อย #tel:-	-ได้รับแจ้งจากผู้ป่วยว่าสแกนที่รับยาเคมีบำบัดอยู่ไกลจากตึกตรวจ (ICU.Modular)	-มีอาการเหนื่อยเนื่องจากต้องเดินมาไกล	-เนื่องจากมีการปรับปรุงอาคารสุจริตใจเช่น 5 เดือนตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน - กลางเดือน 2568 จึงได้ย้ายที่ทำงานมาที่ตึก ICU.Mc
คำชม & ข้อร้องเรียน	NEG	ข้อร้องเรียน	สิ่งแวดล้อม	สถานที่	-	[กุมารเวชกรรม 3 (Ward)] ช่วยซ่อมแซม/เปลี่ยนหน้าต่างมุ้งลวด เนื่องจากขาด ทำให้ยุงเข้ามากัดผู้ป่วยและญาติ #tel:- #answer_id:1245473	-ช่วงกลางวันวันที่6/8/66ญาติผู้ป่วยห้อง2ได้มาแจ้งพยาบาลว่ามียุงในห้องจำนวนมากทำให้นอนไม่หลับ พยาบาล	-ผู้ป่วยเสียงตื้อตื้อเชื่อมที่มากับยุงเช่นใช้เสื้อထွက် -ร.พ.เสียงชื่อเสียง	-มุ้งลวดใช้งานมานาน ไม่ได้ล้างซ่อม -กิจกรรมแก้ไข -สำรวจมุ้งลวดทุกบานที่ขาดชำรุด
คำชม & ข้อร้องเรียน	NEG	ข้อร้องเรียน	ระบบบริการ	ระบบบริการอื่นๆ	แก้ไขแล้ว/รับทราบแล้ว	[ห้องตรวจเด็กนอกเวลาราชการ] เรื่องยาที่เบิกให้คนไข้ทานก่อน ควรให้ห้องหากคืนแผนเองเสียเวลาคนไข้หรือญาติเกินกลับไปมา #tel:-	- ผู้ป่วยได้รับประทานยาลดไข้ที่มีสำรองไว้ที่ห้องตรวจ ซึ่งหลังจากนั้นญาติจะเข้าไปซื้อยามาทดแทนยาสารองที่ใช้ไป	-	วิเคราะห์สาเหตุ - ผู้ป่วยต้องนำยากลับมาคืน ทำให้เสียเวลากิจกรรมการแก้ไข
คำชม & ข้อร้องเรียน	NEG	ข้อร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงาน	-	[OPD เบอร์ 7] ผู้รับบริการบางท่านขาดความเข้าใจในการสื่อสาร เช่น ผู้สูงอายุ กลุ่มบุคคลพิเศษ ทำให้ขั้นตอนสับสน	ผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุและคนไข้กลุ่มพิเศษเป็นกลุ่มที่สื่อสารค่อนข้างยาก เนื่องจากมีข้อจำกัดในการรับรู้	ผู้ป่วยมีความกังวล, ขี้ใจร้อน, ขี้บริการ	กลุ่มนี้ต้องเน้นการสื่อสารร่วมกับญาติและ
คำชม & ข้อร้องเรียน	NEG	ข้อร้องเรียน	ระบบบริการ	ระบบบริการอื่นๆ	แก้ไขแล้ว/รับทราบแล้ว	[ห้องตรวจเด็กนอกเวลาราชการ] ควรจัดลำดับคิว #tel:- #answer_id:1219340 #freeTextType:comment	-ผู้ป่วยที่มารอรับการตรวจใช้ระยะเวลาการรอนาน	-ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ -ข้อร้องเรียน และร้องเรียนมาเสียงชื่อเสียง	วิเคราะห์สาเหตุ -ไม่ได้สื่อสารเรื่องคิวผู้ป่วยทราบถึงสาเหตุ -ระบบสื่อสารแจ้งคิวอัตโนมัติ
คำชม & ข้อร้องเรียน	NEG	ข้อร้องเรียน	ระบบบริการ	ความรวดเร็ว/ความคล่องตัว	แก้ไขแล้ว/รับทราบแล้ว	[รพ.สวนดอก-หน่วยประกันสังคม]ไม่ตรวจสอบสิทธิ์ในการเบิกจ่ายยา รอนานกว่า 70 นาที) ตรวจที่ห้องตรวจ OPD รวดเร็ว แต่ขั้นตอนการรับยา จะ	-ผู้ป่วย สนทนากรณี กำแพงแก้ว HIV 3644978 "ได้รับ การ order ... 13.27 น. วันที่ 13 กรกฎาคม 2568	-ผู้รับบริการรอรับยาใช้เวลานาน	หน่วยงานย่อย (หน่วย) หน่วยสิทธิประโยชน์ ประเมินสิทธิ สวม เป็นผู้รับผิดชอบ บุคลากร
คำชม & ข้อร้องเรียน	NEG	ข้อร้องเรียน	ระบบบริการ	ระบบบริการอื่นๆ	-	[รพ.สวนดอก-ตรวจตา] วันนั้นพาลูกมาตรวจตาตั้งแต่ 08:00 น. รอคิวนานมาก ทั้งที่เคยมาแล้ว 1 ครั้ง แต่ยังมีต้องรอชั้ประวัติ รอนานเกินจนต้องรอ	พ.เด็กหญิง HN.4166916 ส่งตัวมาจากรพ.เชียงรายประชานุเคราะห์ มาตรวจครั้งที่2 พบปัญหาโรคคิว ชักประวัติ	-ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ เสียใจทาง	วิเคราะห์สาเหตุ -เนื่องจากคิวมีคสิณ -แต่คิวมีอยู่ตัววันแรกทั้งหมด 307 ได้ยกเลิกคิวแล้ว คนไข้ห้องตรวจจัดคิว
คำชม & ข้อร้องเรียน	-	ข้อร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ	ผู้ช่วย/พนักงานช่วยยา	กำลังดำเนินการ		ผู้ป่วยชื่อ HN2410582 มารับบริการ OPD7 เมื่อมาถึงจุดที่ 2 ผู้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานะ	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ	วิเคราะห์สาเหตุ -ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ
คำชม & ข้อร้องเรียน	-	ข้อร้องเรียน	ระบบบริการ	ระบบบริการอื่นๆ	กำลังดำเนินการ		ผู้ป่วยชื่อ ด.ญ.กฤษดา แซ่มี HN 4166916 ส่งตัวมาจากเชียงราย (ร	ไม่พึงพอใจ เสียใจและ	วิเคราะห์สาเหตุ -ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ

## โอกาสพัฒนา

การสื่อสารกับผู้ใช้งาน ให้เกิด  
ความเข้าใจในโปรแกรมต่าง ๆ  
และการรับฟังความคิดเห็นของ  
ผู้ใช้ เพื่อสามารถปรับปรุง  
ระบบให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก  
และมีผู้เข้ามาใช้งานเพิ่มขึ้น

การพัฒนาระบบการส่งต่อ  
ข้อมูล VOC Free Text ใน  
โปรแกรมรายงานความเสี่ยง ให้  
มีความเฉพาะเจาะจงได้มากขึ้น

การตอบกลับผู้ที่เป็นเจ้าของ  
VOC Free Text กรณีที่มีการ  
แก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ  
ได้อย่างเป็นรูปธรรม





**Thank You**

