

คู่มือการปฏิบัติงาน

การใช้งานแพลตฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี

งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

QMS-010-4-023-00 Rev.7/2/2568 หน้า 1 จาก 10

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การสร้าง Sheet	1
การสร้างคอลัมน์หัวข้อ	1
การสร้างคอลัมน์แสดงข้อมูล	2
การสร้างคอลัมน์ฟังก์ชันการนับ	3
การสร้างคอลัมน์ฟังก์ชันแสดงข้อมูลการอธิบาย	5
ขั้นตอนการทำ Dropdown	6
วิธีการเชื่อม Cell	8
วิธีการกรองข้อมูล Dropdown	8
วิธีการใช้ฟังก์ชันการนับแบบมีเงื่อนไข	8
วิธีการสร้างกราฟ	9

การใช้งาน Platform การแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

้ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ๆ สยามบรมราชกุมารี มีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้าง Sheet

1.1 สร้าง Sheet OPD IPD กราฟ OPD กราฟ IPD ตั้งแต่ตุลาคม 2567- กันายายน 2568



2. การสร้างคอลัมน์หัวข้อ

2.1 สร้างคอลัมน์ ฉบับที่ ประเภทผู้รับบริการ ประเภทความคิดเห็น หัวข้อ รหัสเหตุการณ์ ประเด็น ข้อร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด จำนวนครั้ง ตรวจสอบทบทวนแก้ไข ต้นฉบับแบบแสดงความ คิดเห็น ๆ ต้นฉบับตอบกลับแก้ไข

-ฉบับที่ คือ การใส่จำนวนเอกสารคำติชม เช่น ใน1แผ่นส่งมา 3 เรื่อง ต้องใส่ ฉบับที่ 1 สามแถว

-ประเภทผู้รับริการ คือ ทำ DropDown หน่วยงาน OPD,IPD

-ประเภทความคิดเห็น คือ ทำ DropDown หัวข้อ ข้อร้องเรียน,คำชมเชย,ข้อเสนอแนะ

-หัวข้อ คือ ทำ DropDown ของข้อร้องเรียน ได้แก่ พฤติกรรม,ระบบบริการ,สถานที่อุปกรณ์ เครื่อง มือ,อื่นๆ ถ้าคำติชมนั้นไม่ใช่ข้อร้องเรียนให้ใส่ช่องว่าง

-รหัสเหตุการณ์ คือ ทำ DropDown รหัสหัวข้อข้อร้องเรียน ได้แก่ 101,102,103,201,202,301,302,303,304,401,402,403,404,405

-ประเด็นข้อร้องเรียน คือ ถ้าเราเลือกรหัสเหตุการณ์ หัวเรื่องประเด็นข้อร้องเรียนก็จะขึ้นมา

-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ทำ DropDown ชื่อของหน่วยงานต่างๆ

-รายละเอียด คือ ใส่ข้อมูลรายละเอียดที่ผู้รับบริการแจ้งเรื่องมา

-จำนวนครั้ง คือ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้งาน

-ตรวจสอบทบทวนแก้ไข คือ ผลตอบกลับที่ได้จากการแก้ไขคำติชม

-ต้นฉบับแบบแสดงความคิดเห็น ๆ คือ รูปเอกสารใบแสดงความคิดเห็นฉบับจริง

-ต้นฉบับตอบกลับแก้ไข คือ รูปเอกสารการแก้ไขคำติชมของแต่ละหน่วยงาน

4	A	В		J.	2	AA	AB	AC	AD	Æ	AF
1	ฉบับที่	ประเภทสู้รับบริการ	หัวข้อ	รหัสเหตุการณ์	ประเด็นข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายสะเสียด	จำนวนครั้ง	ดรวจสอบพบทวนแก้ไข	เฉบับแบบแสดงความคิดเห็น	ด้นฉบับดอบกลับแก้ไข
2											
3				v							

ภาพที่ 2.1 การสร้างคอลัมน์หัวข้อ

3. การสร้างคอลัมน์แสดงข้อมูล

3.1 สร้างคอลัมน์เพิ่มเพื่อแสดงข้อมูลโดยใช้ฟังก์ชัน TRIM() เพื่อเป็นตัวกรองประเภทผู้รับบริการ

C2 • : × ·		$f_x = \text{TRIM(B2)}$	
	А	В	С
1	ฉบับที่	ประเภทผู้รับบริการ	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

ภาพที่ 3.1 การสร้างคอลัมน์แสดงข้อมูล >> เพื่อเป็นตัวกรองประเภทผู้รับบริการ

3.2 สร้างคอลัมน์เพิ่มเพื่อแสดงข้อมูลโดยใช้ฟังก์ชัน TRIM() เพื่อเป็นตัวกรองประเภทความคิดเห็น

H2	• • • • × •	fx =TRIM(G2)		
	А	В	G	Н
1	ฉบับที่	ประเภทผู้รับบริการ	ประเภทความคิดเห็น	
2				

ภาพที่ 3.2 การสร้างคอลัมน์แสดงข้อมูล >> เพื่อเป็นตัวกรองประเภทความคิดเห็น

K2	• • • • × •	fx =TRIM(J2)		
	G	I	J	К
1	ประเภทความคิดเห็น	หัวข้อ	รหัสเหตุการณ์	
2				

3.3 สร้างคอลัมน์เพิ่มเพื่อแสดงข้อมูลโดยใช้ฟังก์ชัน TRIM() เพื่อเป็นตัวกรองรหัสเหตุการณ์

ภาพที่ 3.3 การสร้างคอลัมน์แสดงข้อมูล >> เพื่อเป็นตัวกรองรหัสเหตุการณ์

4. การสร้างคอลัมน์ฟังก์ชันการนับ

4.1 คอลัมน์ D,E,F จะเป็นการสร้างฟังก์ชันการนับแบบมีเงื่อนไข โดย

-D จะใช้สูตร=COUNTIFS(\$C:\$C, "OPD", \$H:\$H, "ข้อร้องเรียน")

- -E จะใช้สูตร=COUNTIFS(\$C:\$C, "OPD", \$H:\$H, "ข้อเสนอแนะ")
- -F จะใช้สูตร=COUNTIFS(\$C:\$C, "OPD", \$H:\$H, "คำชมเชย")

D	D2											
	А	В	С	D	E	F						
1	ฉบับที่	ประเภทผู้รับบริการ		OPD ข้อร้องเรียน	OPD ข้อเสนอแนะ	OPD คำชมเชย						
2				0	0	0						
3												

ภาพที่ 4.1 การสร้างคอลัมน์ฟังก์ชันการนับ >> แบบมีเงื่อนไข

4.2 คอลัมน์ L,M,N,O,P,Q,R,S,T,U,V,W,X,Y จะเป็นการสร้างฟังก์ชันการนับ OPD แบบมีเงื่อนไข โดย

-L จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"101")

-M จะใช้สูตร=COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"102")

- -N จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"103")
- -O จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"201")
- -P จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"202")
- -Q จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"301")
- -R จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"302")
- -S จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"303")
- -T จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"304")

-U จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"101")

-V จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"402")

-W จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"403")

-X จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"404")

-Y จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"OPD",\$K:\$K,"405")

	L	М	N	0	P	Q	R	S	T	U	V	W	Х	Ŷ
	MASONOAD 101	ผสรวมOPD 102	ผสรวมOPD 103	N852NOPD 201	MBSDNOPD 202	N852WOPD 301	NBSONOPD 302	NR52NOPD 303	N852NOPD 304	MasonObd 401	N852NOPD 402	ผลรวมOPD 403	ผสรวมOPD 404	ผลรวมOPD 405
Γ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ภาพที่ 4.2 การสร้างคอลัมน์ฟังก์ชันการนับ >> OPD แบบมีเงื่อนไข

4.3 คอลัมน์ L,M,N,O,P,Q,R,S,T,U,V,W,X,Y จะเป็นการสร้างฟังก์ชันการนับ IPD แบบมีเงื่อนไข โดย

เอลมน L,M,N,O,P,Q,R,S,T,U,V,W,X,Y จะเปนการสรางพงก
-L จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"101")
-M จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"102")
-N จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"103")
-O จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"201")
-P จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"202")
-Q จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"301")
-R จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"302")
-S จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"302")
-T จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"303")
-T จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"304")
-U จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"101")
-V จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"402")
-W จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"402")
-X จะใช้สูตร = COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"404")

-Y จะใช้สูตร =COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$K:\$K,"405")

L	М	N	0	р	Q	R	s	Т	U	V	W	Х	Ŷ
N852NOPD 101	N852WOPD 102	NRSDNOPD 103	N850WOPD 201	NRSDNOPD 202	N852NOPD 301	NRSDWOPD 302	ผลรวมOPD 303	N850NOPD 304	NRSDNOPD 401	ผสรวมOPD 402	NRSDWOPD 403	N852NOPD 404	ผลรวมOPD 405
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ภาพที่ 4.3 การสร้างคอลัมน์ฟังก์ชันการนับ >>IPD แบบมีเงื่อนไข

5. การสร้างคอลัมน์เพิ่มเพื่อแสดงข้อมูลคำอธิบายของรหัสเหตุการณ์

5.1 สร้างคอลัมน์ โดย จะใช้สูตร=IF(J2=101,"ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ",IF(J2=102,"คำพูด กิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่ สุภาพ",IF(J2=103,"ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน",IF(J2=201,"การ ประสานบริการล่าช้า",IF(J2=202,"การดูแลรักษาล่าช้า",IF(J2=301,"ไม่สะอาด/มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด",IF(J2=302," สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของ อากาศไม่ดี",IF(J2=303,"อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด",IF(J2=304," เสี่ยงต่อการไม่ปลอดภัย",IF(J2=401,"การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม",IF(J2=402,"จริยธรรม/ จรรยาบรรณ",IF(J2=403,"ไม่เชื่อมั่นในการรักษา",IF(J2=404,"อื่นๆ",IF(J2=405,"ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจาก การรักษา",IF(J2="","")))))))))))

Z4	Z4 🔹 i 🗙 fx =IF(J4=101,"ขาดความกระดือรือร้น/ใส่ใจ",IF(J4=102,"คำพูด กิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ",IF(J4=103,"ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ขัดเจน",IF(J4=201,"การประสานบริการล่า ^ บ้า",IF(J4=202,"การดูแลรักษาล่าบ้า",IF(J4=301,"ไม่สะอาด/มีกลิ่นเหม็น/บำรุด",IF(J4=302,"สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี",IF(J4=303,"อุปกรุณ เครื่องมือไม่เพียง 🗘									
	А	В	G	L. L.	J	Z	AA			
1	ฉบับที่	ประเภทผู้รับบริการ	ประเภทความคิดเห็น	หัวข้อ	รหัสเหตุการณ์	ประเด็นข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
2					304	เสี่ยงต่อการไม่ปลอดภัย				

ภาพที่ 5.1 การสร้างคอลัมน์ฟังก์ชันแสดงข้อมูลการอธิบายของรหัสเหตุการณ์

6. ขั้นตอนการทำ Dropdown

6.1 ตั้งตัวแปรที่ต้องการ

ข้อร้องเรียน
ข้อเสนอแนะ
คำชมเชย

6.2 เลือก Cell ที่ต้องการจะทำ Dropdown



QMS-010-4-023-00 Rev.7/2/2568 หน้า **7** จาก **10**

6.3 เลือก Data > Data Validation



6.4 เลือก Allow เปลี่ยนเป็น List

Data Valida	tion									
Settings	Input Message	Error Alert								
Validation	Validation criteria									
<u>A</u> llow:										
List		🗸 🔽 Igno	re <u>b</u> lank							
Data:		🔽 <u>I</u> n-ce	ell dropdown							
between	1	\sim								

6.5 เลือกช่อง Source > Sheet ตัวแปร > เลือกข้อมูลที่จะทำ DropDown > OK

ข้อร้องเรียน	<u>5</u> ource: =ตัวแปร!\$G\$5:\$G\$7		<u>↑</u>	
ข้อเสนอแนะ				
คำชมเชย	Apply these changes to	all other cells with the sa	me settings	
Chart Area		F		
	<u>C</u> lear All	L	ОК	Cancel

6.6 เสร็จแล้วจะขึ้นดังรูปภาพ



7. วิธีการเชื่อม Cell

7.1 เลือก Cell ที่ต้องการจะเชื่อม เช่น จะเชื่อมคำว่า ข้อร้องเรียน ให้ Cell ฝั่งขวา เป็นคำว่า

ข้อร้องเรียนด้วย โดยใช้สูตร =Cell ข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน	=G5	
ข้อเสนอแนะ		
คำชมเชย		

8. วิธีการกรองข้อมูล Dropdown

- 8.1 ใช้เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาต่อ
 - 1. เลือก Cell ที่ต้องการจะกรอง
 - 2. ใช้สูตร =TRIM (เลือก Cell ที่ Dropdown)



9. วิธีการใช้ฟังก์ชันการนับแบบมีเงื่อนไข

- 9.1 เช่น ถ้าเป็น IPD และ เป็นข้อร้องเรียน 102 จะทำได้โดย
 - 1. เลือกข้อมูลเป็น IPD
 - 2. ข้อมูลนั้นจะต้องเป็นข้อร้องเรียน 102
 - 3. เลือก Cell ที่ต้องการจะทำ
 - 4. ใช้สูตร COUNTIFS (ช่องที่เลือก,"IPD",ช่องที่เลือก,"102")

SUM \checkmark : $\times \checkmark f_x$ =COUNTIFS(\$C:\$C,"IPD",\$N:\$N,"102")							
	A	В	J	L	М		Р
1	ฉบับที่	ประเภทผู้รับบริการ	ประเภทความคิดเห็น	หัวข้อ	รหัสเหตุการณ์	ผลรวม	IPD 102
2	1	IPD	ข้อร้องเรียน		=Countifs(\$c:\$c,"IPD", <mark>\$</mark> N	\$N,"102")	

10. วิธีการสร้างกราฟ

10.1. ใส่ข้อมูลเป็น Row

กราฟจำนวนประเภทความคิดเห็น			
จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวนคำชมเชย	จำนวนข้อเสนอแนะ	
2	57	0	

10.2 ครอบข้อมูลทั้งหมด

กราฟจำนวนประเภทความคิดเห็น			
จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวนคำชมเชย	จำนวนข้อเสนอแนะ	
2	57	0	

10.3 เลือก Insert > Insert line or Area Chart > เลือกกราฟที่ต้องการ



10.4 เสร็จแล้วจะได้รูปภาพดังนี้

	กราฟจำนวนประเภทความคิดเห็น		
จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวนคำชมเชย	จำนวนข้อเสนอแนะ 0	
2	57		
	กราฟจำนวนประเภทความคิดเห็น	L	
60			
50	\frown		
40			
30			
20			
10			
0			
	จำนวนข้อร้องเรียน จำนวนคำชมเชย จำ	นวนข้อเสนอแนะ	