



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเถิน กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง โทร.๐๕๔๒๙๒๐๑๖-๗
ที่ สป ๐๐๓๓.๓/๑๐ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ รพ.เถิน
www.thlp.moph.go.th

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

ตามที่โรงพยาบาลเถิน ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการ
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้วตั้งเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์
<http://thlp.moph.go.th> ของโรงพยาบาลเถิน

(นางปิยะพร วุทธิโกวิทย์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

๑๖
(นายวรรัตน์ วนาพันธพรกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเถิน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

คำนิยาม

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน กระทำ ความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทาง วินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว **สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**
- สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) (รอบ ๑๒ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลเถินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้
๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕, ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๗ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๑๑๑๑ (คุณจิรัฐญา เนื่องอุดม พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใด ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
 ๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน WWW.thlp.moph.go.th ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป
 ๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป
 ๔. ผู้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ ตู้ และตู้รับเรื่องร้องเรียนถึง ผู้อำนวยการ ๑ ตู้ มีผู้ร้องเรียน และเสนอแนะจำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
 - เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ดังนี้
 ๑. กล้องใสบังบริเวณพยาบาลชั่งประวัติกับผู้มีมารับบริการควรมีบังด้านข้างให้ยาวกว่าเดิม (กันไม่ให้ผู้มีมารับบริการติดต่อ เช่น พยาบาลด้านข้าง)
 ๒. ควรให้ผู้มารับบริการที่ได้บัตรคิวเกิดที่หน้าห้องชั่งประวัตินั่งรอที่ด้านนอก(รักษา ระยะห่าง)
 ๓. จัดป้ายให้ผู้มารับบริการอ่าน เช่น นั่งเก้าอี้ตามที่กำหนดไม่พูดหรือพูดเท่าที่จำเป็นกับผู้ มารับบริการข้างเคียงและไม่ใช้เสียงดัง
 ๔. ตรวจสอบสภาพเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการให้อยู่ในสภาพใช้งาน (เนื่องจากพบว่าเก้าอี้ บางชุดโยกอาจเกิดอันตรายกับผู้มาใช้บริการ)
 ๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป
 ๖. อื่น ๆ เช่น ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่โดยตรงในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน

ปัญหาอุปสรรคด้านพฤติกรรมบริการ

- มีผู้รับบริการมากทำให้เกิดความแออัดบริเวณหน้าลานตรวจผู้ป่วยนอก

แนวทางแก้ไข

ด้านระบบบริการ

๑. นำโปรแกรมระบบคิวมาใช้ในงานผู้ป่วยนอกเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยและให้บริการกับบุคลากรในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

๑. ทำที่กั้นพลาสติกใส บริเวณพยาบาลชั่งประวัติกับผู้มารับบริการให้ครอบคลุมทุกโต๊ะบริการรวมถึงในห้องตรวจแพทย์
๒. ปรับปรุงระบบปรับอากาศและระบายอากาศ สำหรับห้องตรวจแพทย์ จำนวน ๓ ห้อง
๓. ขยายที่นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกผู้ป่วยที่ยังไม่ถึงคิวตรวจให้มานั่งรอ บริเวณด้านล่างตึกर्मโพธิ์ ซึ่งได้จัดสร้างบริเวณนั่งรอขึ้นมาใหม่ ประกอบกับได้นำระบบเรียกคิวมาใช้ก็สามารถทำให้สะดวก รวดเร็ว และลดความแออัดบริเวณหน้าห้องตรวจได้
๔. จัดทำป้าย และมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงบริการ ระบบคิวใหม่รวมถึงป้ายให้ปฏิบัติตัวตามเพื่อลดการพูดคุยที่ไม่จำเป็นลดการใช้เสียงดัง
๕. จัดให้มีการส่งยาให้ผู้ป่วยเร็วขึ้นเพื่อลดการมารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล
๖. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานซ่อมบำรุงดูแลตรวจสอบสภาพเก้าอี้ อุปกรณ์อื่นๆ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
1	ผู้รับบริการใช้ความเห็นเกี่ยวกับบริการ OPD 5 พฤษภาคม 2565	ตั้งแต่ไปใช้บริการทุกจุดบริการดีหมดครับ ยกเว้นแค่คณบดี OPD บางคนพูดจาไม่ค่อยโอเคเท่าไรครับ	a	HP กลุ่มงานเวชฯ	/er	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	พว.นริสา พว.อภิวัน
2	ร้องเรียนการบริการ ER 25-04-65 21.03น.	FVI.เจนนท.ซักประวัติไม่โอเคนะ คีนี่ พยายามพรอสโควิด ตรวจวัดไม่รัดกุม ความดันโอเคข้างในโอเคนะ คุณหมอเหมือนทำงานให้ผ่านๆ คีนี่ไม่เข้าใจว่าทำไมเจอ ทายังไม่มาตรวจพุงนี้ ห้องหมอพินคงจะพาเจอ เขาพูดแบบนี้โรงพยาบาลเดิน จ.ลำปาง ขอบันทึกไว้ตรงนี้นะไปลบด้วย 25-04-65 21.03น. ปล.แล้วข้างในมีเสียงป่นทำในคนใช้หมอนมาเวลานี้ อันนี้แค่ได้ยิน เขาพูดออกมา แล้วเคยถามบ้างไหม ถ้าไม่เป็นอะไรไปมีใครอยากมาหอรอกครับ ไม่ทุกครั้งโอเคจนมดตั้งแต่ห้องชั้นห้องจ่ายยา อันนี้ครั้งแรกที่เจอแบบนี้	a	HP กลุ่มงานเวชฯ	/er	sys	ผู้ช่วยกึ่งติดต่อพยาบาลซักประวัติและสหแพทย์ดูแลตามปกติ ไม่เห็นกึ่งแพทย์สั่ง advice การรักษา และอาจจะต้องได้พบหมอพิน บัญชีหากคือผมจะให้ นั่งรอไม่รับยา เจ้าหน้าที่ได้พูดจาไม่เหมาะสมและไม่สมควรต่อผู้รับบริการ	ในตรวจพูดคำพูดที่ไม่เหมาะสม ต่อผู้รับบริการซึ่งต่อหน้าและลับหลัง ให้การตรวจรักษาตามปัญหาของผู้ป่วยพร้อมให้คำแนะนำ/อธิบายเรื่องการตรวจรักษาที่เป็นมิตร และเข้าใจ	พว.นริสา พว.อภิวัน
3	ร้องเรียนการบริการห้องฉีดยา 19 มีนาคม 2565	พนักงานบริการห้องฉีดยาแย่มากขอปรับปรุงการบริการประชาชนให้ดีกว่านี้นะ	a	HP กลุ่มงานเวชฯ	/er	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	พว.นริสา พว.อภิวัน
4	ผู้รับบริการร้องเรียนการบริการ ห้องฉุกเฉิน 18-6-65	ลูกสาวเป็นหนองที่ค ปฏิกิริยาคนไข้บอกไม่มีหนองเวรในวันเสอาทิต เสียเวลา 2 วัน พยายามลโหยยาแก้ไอมารักษาอีกรอบกลับไม่ได้ โดยที่หนองหนักมาก พยายามลโหยยาได้กลับมากกว่าวันเดียวกันในหลาย แต่เลยตัดลิ้นใจไปคลินิก ไปสั่งที่คลินิกหนองบอกร่องหมอนั้นเยอะมาก อยากร้องกว่ารักษาอุดอาการเด็กก่อนที่จะปฎิเสกการรักษาม่าง	e	pha	/er	sys	การสื่อสารการให้ข้อมูลผู้รับบริการไม่ชัดเจนและเข้าใจไม่ตรงกัน (บอกวันหยุดไม่มีหมอเด็ก) ได้ตามอาการแต่ไม่ได้จ่ายยาแก้หนองตามที่ขอเพราะพึ่งปลดปกติ	1.กรณี Revisit ให้พบแพทย์ทุกราย 2. ให้ทำการตรวจรักษาตามสภาพปัญหาของผู้ป่วยและให้คำแนะนำอธิบายการตรวจรักษาที่ได้ทำแก่ผู้ป่วยและญาติให้ครบถ้วนและเข้าใจ รวมถึงการที่รับยาที่ให้การสังเกตอาการผิดปกติได้ลงมาตรวจซ้ำ	พว.นริสา พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
5	เรื่องเรียนการบริการของพยาบาล ER	การพูดจาการให้บริการคือว่ามาลงฟลอรันต์ 44กว่า พยายามลงเตียงกับคนไข้ที่มารับบริการมาก เลยมีแอมมอน คือเข้าใจอารมณ์นะ แต่ต้องการให้มีความเป็นผู้ให้บริการที่ดีพูดจาหน้าไม่รับแขก (ณ เวลานั้นพยาบาล ไม่ได้ใส่หน้ากากอนามัย) เลยเห็นสีหน้าชัดเจน ผมอยากถามว่าการพูดจาใส่คนมารับบริการดี ๆ ไม่ได้โดยยังเป็นคนแก่เขาไม่รู้เรื่องอะไร คุณควรให้ความปรึกษาพูดหรืออะไรที่แสดงออกมาให้เห็นว่าเต็มใจดูแลรักษา ที่โรงพยาบาล ถ้าบางเราไม่ต้องทำอะไรเลยในกรณีห้องฉุกเฉินทางโรงพยาบาลบ้างเข้าจัดการเองหมด แต่ที่โรงพยาบาลต้องให้ญาติคนไข้เข้าไปช่วยเป็นบ้างครั้ง คือผมมันไม่ใจในการบริการครับ สัปดาห์ 1 เรื่องพูดจาทางทางการกระทำ 2 ในกรณีที่ใช้ญาติเข้าไปช่วยในเรื่องนี้ผมไม่รู้ว่าจะต้องช่วยแบบไหน ทำในพยาบาลไม่ทำเองให้มันเสร็จ	a	pha	/er	sys	ขาดความพร้อมในการให้บริการ (ไม่ได้ใส่ mask) และแสดงท่าทางคำพูดที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ขาดการให้คำอธิบายและคำแนะนำแก่ญาติในการให้ญาติร่วมทำในบางกิจกรรม เพื่อให้ญาติสามารถปฏิบัติตามเมื่ออยู่บ้าน	ก่อนการให้บริการและขณะให้บริการคนไข้ทุกครั้งต้องใส่ผ้า mask ตลอด ก่อนที่คนไข้จะเข้ามารับบริการ ระหว่างญาติยืนที่บัตร IV/AMA ประสานแจ้งกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในห้องก่อนทุกครั้ง ให้การบริการด้วยความเป็นมิตร ทั้งกิริยาท่าทางและคำพูด กำหนดกิจกรรมที่จะให้ญาติช่วยทำหรือเจ้าหน้าที่ทำกรณีกิจกรรมที่ต้องให้ญาติช่วยให้คำอธิบาย และพิจาณาว่าญาติมีความเหมาะสมหรือสามารถร่วมช่วยทำได้หรือไม่	พว.ริสา พว.อภิวัน
6	ผู้รับบริการให้ความเห็นเกี่ยวกับ การบริการ OPD 31 ธันวาคม 2564	การบริหารเวลา คนที่มารับคิวเยอะ และการดำเนินการจำนวนมาก การจัดที่นั่งรอ ไม่สะดวกไม่สบาย แออัด อาจทำให้มีการแพร่เชื้อ พนักงานพูดจาไม่ได้ ควรปรับปรุงคะ	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/opd sys	ราคาของม็อบคือ ในวันนั้นแพทย์แพทย์ไม่เพียงพอ ลา ไปประชุม ผู้รับบริการมีจำนวนมาก จึงเกิดความไม่พึงพอใจในบริการขึ้น	1. หากแพทย์ไม่เพียงพอ แจ้งองค์กรแพทย์ ให้แพทย์ที่เป็น staff มาช่วยตรวจ 2. โรคที่อยู่ในขอมข้อยของพยาบาลเวลามีญาติ ให้พยาบาลช่วยตรวจ 3. พัฒนาระบบการนัดเหลือมเวลา เพื่อลดแออัด ในการเข้ารับบริการ	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวัน	

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
7	เสนอแนะการให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง	- อยากให้โรงพยาบาลเปิดรับข้อมูลการเจาะเลือด เช่น การตรวจน้ำตาลในเลือด จากคลินิก/สถานพยาบาลอื่นๆ ได้ หากระดับน้ำตาลไม่สูงมากสมควรรับขึ้นตอนการพยาบาลไม่รับยาได้โดย - อยากให้โรงพยาบาลมีระบบการจ่ายยาไปตามร้านขายยาเพื่อลดความแออัดภายในโรงพยาบาล	a	pha	/opd	sys	ปัจจุบันคลินิกโรคเรื้อรังได้พัฒนาระบบบริการแล้วผู้รับบริการสามารถนำผลตรวจน้ำตาลในเลือดที่ตรวจเองที่บ้านหรือผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการจากเอกซมาแสดงได้แล้ว และหากผลน้ำตาลในเลือดอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ดีผู้รับบริการไม่ต้องรอพบแพทย์พยาบาลเวชปฏิบัติ สามารถสั่งจากยาเดิมให้ได้โดยเพื่อลดระยะเวลาเข้ารับบริการ ส่วนการใช้ผู้ป่วยไปรับยาที่ร้านขายยาเป็นโอกาสพัฒนาในอนาคตเนื่องจากมีความ	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบว่าความคืบหน้าเป็นสิ่งที่สามารถชมได้ แสดงมากขึ้นเป็นสิ่งที่ทางคลินิกโรคเรื้อรังได้ดำเนินการพัฒนาไปเรียบร้อยแล้ว ยกเว้นเรื่องการให้ไปรับยาที่ร้านขายยาซึ่งต้องเชื่อมโยงกับฝ่ายเภสัชกรรม เป็นโอกาสพัฒนาต่อไป	พว.พัชรินทร์ พว.ฉวีวัน
8	ร้องเรียนรอนแพทย์เริ่มตรวจลำไส้ช่วงบ่าย	ผู้รับบริการมาจากหน่วยงานรัฐ มายื่นขอใบรับรองแพทย์ตอนเที่ยงต่อครั้งที่ 2 ช่วงโมงกว่าแพทย์จะเริ่มตรวจลำไส้สองโมงกว่าทำให้ออกกลับไม่ทำงานไม่ทัน และต้องลางาน	c	pha	/opd	sys	จากการทบทวนพบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการ OPD ทั่วไป มีเป็นจำนวนมากและถูกตัดให้รับบริการต่อในภาคบ่ายจำนวนมาก อย่างไรก็ตามการดำเนินการแก้ไขจากฝ่ายคลินิกแพทย์ผู้รับบริการรายนี้ยื่นลง visit ตอนเที่ยงซึ่งเป็นช่วงที่พักรงให้บริการ คิวของผู้ป่วยรายนี้จึงต้อง Run ต่อจากคิวของผู้ป่วยที่ถูกตัดไปภาคบ่าย และผู้ป่วยที่มาขอใบรับรองแพทย์ไม่จัดเป็นผู้ป่วยกลุ่มพิเศษที่สามารถให้เข้ารับบริการก่อน จึงทำให้ระยะเวลารอคอยของผู้ป่วยรายนี้เป็นความไม่พึงพอใจในการ	1. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงว่าผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่เข้าเงื่อนไขที่ใช้สิทธิ์เข้าตรวจก่อน 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเชิงกว้างว่าในกรณีผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการ เป็นการเข้ารับบริการ เช่น ขอใบรับรองแพทย์ ขอเอกสารรับรองความพิการ เป็นต้น แนะนำให้มาลงทะเบียนเข้ารับบริการในเวลา 13:00-15:00 น. ผ่านทาง FB, Web site ของโรงพยาบาล 3. จะมีการพัฒนากระบวนการจองคิวเข้ารับบริการแบบ online และมีระบบบริการเมื่อจำนวนผู้ใช้บริการเต็มจำนวนที่กำหนดก่อนแล้ว	พว.พัชรินทร์ พว.ฉวีวัน นพ.สาธิต นพ.เส็ม สฤล

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
10	ร้องเรียนการรบกวนการผู้ป่วยนอก 1-7-65	1. วันที่ผู้ป่วยมาโรงพยาบาลตั้งแต่ 11.50 น. และได้รับคิวตรวจรอบบ่าย ผู้ป่วยจึงรอแพทย์ออกตรวจ รู้สึกไม่พอใจต่อช่วงเวลาแพทย์เข้ามาตรวจในรอบบ่าย เนื่องจากรอค่อนข้างนาน ผู้ป่วยระบุว่าเห็นแพทย์มาตั้งแต่เวลาประมาณ 13.30 น. แต่กว่าจะได้เข้าตรวจจริงใช้เวลาเกือบ 14.30 น. อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลา เนื่องจากรู้สึกว่ายากลำบากในใจที่จะตรวจผู้ป่วย 2. เนื่องจากเคยมาโรงพยาบาลหลายครั้งพบว่ายังมีช่วงเวลาที่ไม่เคลียร์ที่จุดซักประวัติมีอารมณ์ร้อน พูดคุยกับคนไข้ไม่ได้ ผู้ป่วยเข้าใจว่าผู้รับบริการมีจำนวนมาก แต่กลับปรับปรุง	c	ผู้รับบริการ/pha	/opd	sys	จากการทบทวนพบว่า 1.แพทย์ออกตรวจช้า 2.ขาดการประชาสัมพันธ์ เป็นระยะๆ ว่าหากผู้รับบริการมีเป็นจำนวนมาก จะมีผู้รับบริการบางส่วนถูกตัดเป็นลำดับ 3.พยาบาลในเคาท์ดาวน์ไม่เหมาะสม เมื่อผู้ป่วยมาเข้ารับบริการเวลา 11.50 น.	1.รับเวลาการขึ้นปฏิบัติงานของแพทย์ OPD ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งอยู่ระหว่างรอเข้าที่ประชุมของศรแพทยและกรรมการบริหารโรงพยาบาล 2.เพิ่มรอบการประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยทราบถึงสถานการณ์การให้บริการถึงคิวที่เคาท์ดาวน์และคิวในบริการ อาจต้องตัดไปตรวจในภาคบ่าย 3. จัดทำแผนมอบ ESB ให้แก่เจ้าหน้าที่	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต สิมสกล
11	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยนอก น.ย.65	1. อยากให้เพิ่มเก้าอี้ตรวจพบแพทย์ เนื่องจากในช่วงเช้ามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้แออัดไม่มีที่นั่ง 2. ระยะเวลาในการรอแพทย์ตรวจในช่วงเช้าค่อนข้างนาน ผู้ป่วยมาตั้งแต่ 7 โมง แต่กว่าจะได้ตรวจจริง 9 โมง ในส่วนการให้บริการค่อนข้างดี มี การพูดแนะนำได้เข้าใจง่าย แพทย์อธิบายอาการของโรคให้เข้าใจเป็นอย่างดี	a	pha	/opd	sys	เป็นไปตามมาตรการการเว้นระยะห่างซึ่งมีความจำเป็นอยู่	1. จัดเก้าอี้นั่งรอตรวจเพิ่มให้อยู่ที่ทางเชื่อมติดกับตู้จ่ายของอากาศ พร้อมติดตั้งจอและลำโพงในการเรียกคิวไว้ ณ จุดดังกล่าว ด้วย 2.ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยที่คิวเกิน คิวที่ 50 ให้ไปนั่งรอตรวจในบริเวณที่แจ้งไปตามข้อที่หนึ่ง	พว.พัชรินทร์ พว.อภิรักษ์
12	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอก	ระยะเวลาในการตรวจค่อนข้างนาน มาโรงพยาบาลตั้งแต่ 8.00 น. แต่เพิ่งได้เข้าตรวจตอน 11.00น. เข้าใจว่าแพทย์ต้องตรวจคนคิว แต่ยังคงรู้สึกว่าการรอนานเกินไป	a	pha	/opd	sys	ระยะเวลารอคอยที่เกิดขึ้นเป็นช่วงเวลารอพบแพทย์	ประสานองค์กรแพทย์ปรับระบบการขึ้นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลามาตรฐานของโรงพยาบาล	พว.พัชรินทร์ พว.อภิรักษ์

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
13	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทางเข้าออกติดกัน	อยากให้เปิดทางขึ้นลงบันไดตรงหน้าห้องยา เพื่อความสะดวก เนื่องจากขณะนี้ไม่มีการวัดไข้ก่อนเข้าตึกแล้ว ญาติเข้าประตูข้าง รพ และจะจอดรถแถวบันไดต้องเดินอ้อมตึกไม่เข้าอีกด้าน	a	pha	/opd	ic	การปิดทางขึ้นลงติดกันข้างห้องจ่ายยาเป็นเกิดจากมาตรการเพื่อคัดกรองโรคติดเชื้อโควิด-19 ซึ่งแม้ว่าปัจจุบันจะยกเลิกการวัดอุณหภูมิร่างกายแล้ว แต่ยังมีเหตุผลอื่นๆอีก เช่น ป้องกันการลักลอบขึ้น-ลงของญาติญาติที่อาจแฝงตัวมาเป็นผู้รับบริการ .ญาติที่แอมเข้าเยี่ยม ผู้ป่วยนอกเวลาที่กำหนด และเพื่อความจำเป็นระเบียบพนักงานส่งของDelivery ที่มีอยู่จำนวนมาก "ไม่ได้มีเหตุผลเปิดเพื่อการป้องกันและควบคุมโรคเพียงพออย่างเดียว	1.หากเป็นเสียงเรียกร้องจากผู้รับบริการ ควรนำเข้าสู่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเป็นผู้ตัดสินใจ 2.มีการวางแผนรับกับสิ่งอื่นไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นให้ชัดเจนก่อนจะมีการสั่งเปิด	พว.พัชรินทร์ พว.ณัฐรัตน์
14	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้บริการ	ควรจะมีการประชาสัมพันธ์แจ้งการยื่นขอซื้อของรพ.เกินและแผนการขายโครงการของรพ.ว่าต่อไปจะมีอะไรมาประชาสัมพันธ์กว่านี้และจะมีแพทย์เฉพาะทางมาประจำใหม่	a	pr	/opd	pct	จากการทบทวน โรงพยาบาลไม่มีการประชาสัมพันธ์ในประเด็นดังกล่าวจริง	ทีมงานประชาสัมพันธ์มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจบริบทของโรงพยาบาลเดิมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสภาพโรงพยาบาลเดิมในอนาคต ในweb site ,FB ของโรงพยาบาล	พว.พัชรินทร์ นพ.สวัสดิ์
15	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เรื่อง การบริการนัดหมายผ่าตัด	มีคนไข้นัดหมายไปรอ 8.00-10.00 น. หมอยังไม่มาคนไข้รายอื่นก็กิน แต่ก็ต้องรอ เพราะหมอมือเป็นคนตัดสินใจจะตรวจหรือจะผ่าตัดมีความรับผิดชอบหมอมือจะหมอ หากว่าแก้ไขโดยขอให้เป็นการถาวรไม่ในแต่ละครั้งควาความสนใจอยากได้ถาวร	d	pr	/opd	sys	คัดแยกแพทย์ดี case ในห้องผ่าตัด จึงออกตรวจที่ OPD คัดแยกกรณีเข้า เนื่องจากมีคัดแยกแพทย์เพียง 1 คน	1.OPD คัดแยกกรณีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยทราบเป็นระยะๆ ว่าคัดแยกแพทย์มีเพียง 1 คน และจะออกกรองผ่าตัดตามในเวลาใด 2.การนัดหมายผู้ป่วยมาพบ คัดแยกแพทย์ควร check ว่าในวันนั้นๆ แพทย์จากเสร็จจาก OR เวลาประมาณเท่าใด เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยต้องรอนาน	พว.พัชรินทร์ พว.ณัฐรัตน์

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหัวหน้างาน	แจ้งทีมงาน	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการห้องตรวจการแพทย์ 17/8/22	พญ.วิเศษลักษณ์ ใช้เวลารักษาคอนไทม์เคส ใช้เวลา 25-35 นาที ทำให้เกิดความล่าช้ามากจนเกินไป ควรแยกประเภทคนไข้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการกับคนไข้ที่ไม่ออกคนละวัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการทำงานของแพทย์และคนไข้ และควรมีเวลาจำกัดคนไข้ในคนต่อเวลาที่นาทีขอรับคุณคะ	a	pha	/opd	pct	- แพทย์ให้คำแนะและเลือก ชักประวัติเพิ่ม - เคสจิตเวทใช้เวลานาน-แพทย์ออกตรวจคนเดี่ยว-	-วันที่แพทย์ออกตรวจคนเดี่ยวแจ้งผู้ช่วยก่อน ส่งเคสที่รอไม่ได้ไปตรวจกับ GP -เคสจิตเวท/พัฒนาการ เคสใหม่ จัดทำแนวทางการร่วมกันแผนกจิตเวทและนักกิจกรรมบำบัด เพื่อลดความแออัด-ให้พยาบาลหน้าห้อง ชักประวัติโดยละเอียด	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต
17	ขอคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการผู้ช่วยเอก	มีมากบริการตรวจรับปรุง 19/8/22	a	pha	/opd	sys	จากการเก็บข้อมูลระยะเวลาโดยล่าสุด 15/08/65 ข้อมูลเป็นไปตามเป้าหมายคือไม่เกิน 90 นาที ผลงาน= 76.35 นาที * ตามเหตุการณ์ไม่ระบุว่าเป็น OPD ใด?	1. จัดพยาบาลเวรคืน 07.30 น.เพื่อให้บริการชักรประวัติ ในผู้ป่วยกลุ่มที่มาแต่เช้า 2. องค์การแพทย์เน้นย้ำแพทย์ออกตรวจตามเวลา มาตราฐานสากล 3. มีระบบนัดแบบเรียลไทม์เวลา และขอลดคิวรอคอย	พว.พัชรินทร์ พว.อภิวัน
18	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับกระบวนการรับพันธุการและรักษาที่ใช้บริการ	ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขีดความสามารถในการรักษาพยาบาลของรพ. ให้ทราบว่าอย่างไรบ้าง เท่าที่ทราบคนส่วนใหญ่ยังไม่ใช้บริการที่อื่น ๆ เพราะเขาไม่ทราบว่าการเก็บยีนบริการอะไรบ้าง ซึ่งได้มีการบริการแล้วประทับใจมากแล้วจะบอกต่อ ขอขอบคุณทุกแผนกที่ใช้บริการอย่างดี ววดเร็วสะดวกทุกขั้นตอน	a	pr	/opd	pct	รพ.มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการผ่านทางเพจ และเว็บไซต์ เช่น การตรวจสุขภาพ การฉีดวัคซีนโควิด เป็นต้น	ทีมประชาสัมพันธ์การจัดการจัดซื้อ ประชาสัมพันธ์ เรื่องการบริการของโรงพยาบาลเดิม มีการส่งพเคท ข้อมูล การบริการต่างๆการเปลี่ยนแปลงต่างผ่านทางเว็บไซต์ และเพจ FB ของทางโรงพยาบาล เป็นระยะๆ	พว.พัชรินทร์ นพ.สาธิต
19	ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การบริการห้องบัตร	แจ้ง บริการแม่ คำพูดแม่	a	pr	/card	ser	เกิดจากการไม่เสียงที่ตั้ง ทำให้เกิดการสร้างที่ผิดพลาด	เน้นย้ำเรื่องร้องการเปลี่ยนแปลง การอธิบาย การพูดคุย ชักถาม ผู้มารับบริการ เรื่องด้วยภายในห้องบัตร มีลักษณะเสียงที่สื่อสารออกไปอาจจะมา ทำให้ต้องมีการตั้งเสียง อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดไป	นวก.มนรภพ พว.อภิวัน

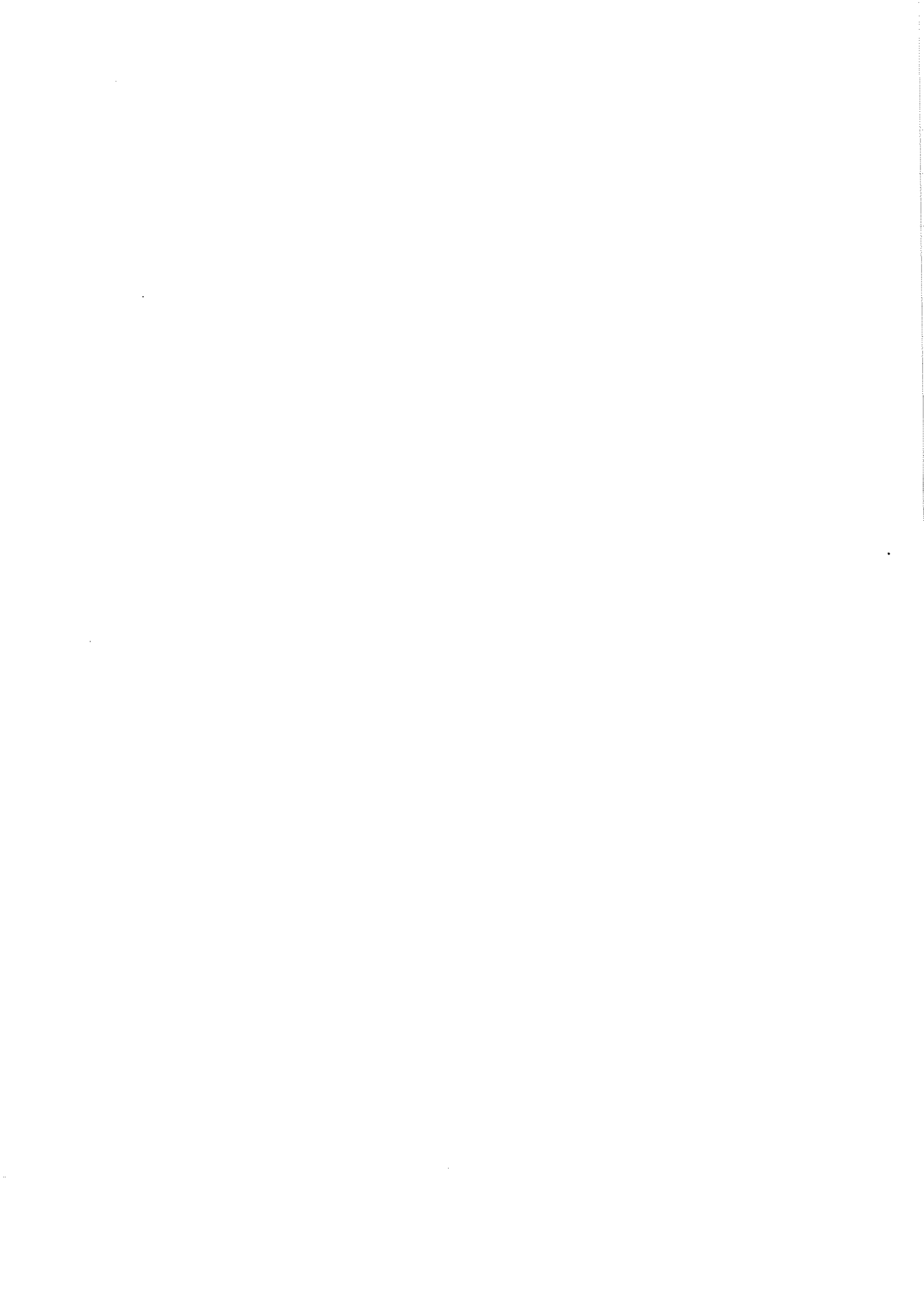
ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
9	สะท้อนข้อมูลการบริการของหอผู้ป่วยในรวมชั้น3	มมหอผู้ป่วยชั้น3ค่อนข้างแออัด เตียงชิดกันเกินไปเพื่อเพิ่มกับโรงพยาบาลเอกชน มีเสียง/แสงรบกวนหอผู้ป่วยทำให้ไปสามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ อยากให้มีการปิดไฟตอนกลางคืนในโถงเตียงที่แพทย์/พยาบาลมาทำการตรวจ	a	pha	/ward3		ควรมีการให้คำแนะนำญาติและผู้ช่วยพยาบาลในโรงพยาบาลเรื่องสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์สถานที่ในหอผู้ป่วยว่ามีเรื่องอะไรบ้างและควรมีการดูแลผู้ป่วยตอนกลางคืนในการดูแลผู้ป่วยแต่ละเตียงเนื่องจากในแต่ละสัปดาห์ผู้ป่วยรายประเภทไม่เหมือนกันสิ่งที่หนักและไม่หนักในสัปดาห์เดียวกัน ผู้ป่วยที่ stable แล้วจะปิดไฟโถงในแต่ละสัปดาห์ และมีการรับใหม่เวลาโถงเท่ากัน แต่ถ้าหากจำเป็นมากจะขออนุญาตผู้ป่วยทุกครั้ง	1.มีการประชาสัมพันธ์ระดมความคิดเห็นผู้ป่วยทุกรายในการรณรงพยาบาลและสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วย2.มีการให้คำแนะนาศูนย์ผู้ป่วยและญาติทุกครั้งในขณะมาอนโรงพยาบาลเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อมต่างาง3.มีป้ายติดบนอกโถงแจ้งให้ทราบตามเสาต่างๆในหอผู้ป่วย4.มีการขออนุญาตผู้ป่วยและญาติหากมีความจำเป็นในการปฏิบัติทางการพยาบาล.	พว.นริสา พว.อภิวัน
20	ร้องเรียนการบริการรถรวม 12 มีนาคม 2565	ขอคอมเพลทหมอจำไม่ใช่หมอเด็กแต่เป็นหมอทั่วไป ขอนำไม่รับแจ้งการรักษารักษาและรับมือในช่วงวันหยุดยาวนี้โดยเร็วเมื่อจำมารยาทในการต่อมของพยาบาลชั้น3 คนไข้ไอเยอะมาก ไม่ขอยาแก้ไอพยาบาลตอบมันไม่ใช่ยารักษาแล้ว คำพูดแบบนี้หรือคะคุณหมากา แล้วแบบนี้จะเอาคนไข้มารักษาค่าไม่พูดแบบนี้เอาไปให้ เข้าใจคราด้องรักษาเป็นขั้นเป็นตอน แต่การพูดแบบนี้มันดูไม่น่ารักเลยนะคราหลายครั้งแล้วที่เจอกับคำพูดแบบนี้ แก้ไขหลายเคสคุณนุศลากรของประภามน พยายามซื้อหนังสือแก้ไขด้วยครา	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/ward3		การสื่อสารระหว่างพยาบาลและญาติผู้ป่วย	พยาบาลเวรที่ดูแล ได้ชี้แจงญาติผู้ป่วยตามขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตามขั้นตอน และรายงานแพทย์ผู้ดูแลผู้ป่วยแล้ว	พว.วนิดา พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
21	ร้องเรียนการบริการรถรวม 7 มกราคม 2565	โทรสอบถามอาการของผู้ป่วยใน 1 วันโทรได้ก็ครั้งเดียวจะได้ทำตามกฎของเราสอบถามมาเพื่อจะได้ทำตามกฎเพราะเราไม่ทราบห้วงว่าพยาบาลท่านนั้นจะเข้าใจด้วยสถานการณ์แบบนี้พอโทรสอบถามก็มากำกั๋นเสียงไม่พอใจ เราจะได้ทำตามที่ทางรพ.กำหนดค่ะ	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/ward3	sys	การสื่อสารระหว่างพยาบาลและญาติผู้ป่วย	สื่อสารให้พยาบาลผู้รับผิดชอบผู้ป่วยรับโทรศัพท์ญาติที่มาสอบถามอาการผู้ป่วย กรณีที่ญาติพยาบาลผู้รับผิดชอบกำลังตามราวาน์ หรือญาติโทรมาช่วยมาย ใช้ให้แจ้งญาติโทรมาช่วยมาย ใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล และยินดีรับบริการ	พว.วินิตา พว.อภิวัน
22	ร้องเรียนการบริการห้องพิเศษ 7 มกราคม 2565	ขออนุญาตแนะนำการบริการของห้องพิเศษวันที่ 7 มกราคม 2565 ช่วง 18.00-19.00 จรรยาบรรณของจิตวิญญาณและความเป็นพยาบาลไม่มีเลยศวัชย์คำพูดให้เหมาะสมกับอาชีพที่คิดเป็น	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/vip	sys	พฤติกรรมสื่อสารระหว่างพยาบาลและญาติผู้ป่วย	หัวหน้าหน่วยงานได้ให้คำแนะนำในการให้ข้อมูลผู้ป่วยควรรักษาพูดที่สุภาพ อ่อนโยน นำเสนอนมแนวล และควรมีการอบรมเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ	พว.ณัฐพร พว.อภิวัน

เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางการป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
23	ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่องการติดเชื้อโควิดในโรงพยาบาล และการจัดการศพผู้ป่วย 27-7-65	i	pha	/iso ห้องแยก		ได้โทรประสานญาติผู้ป่วยผู้ร้องเรียน สาขาระดับมีโยหาความไม่พึงพอใจ 1.ประเด็นที่ญาติติดเรื่อง COVID-19 -ขณะ Admit 2.ขณะย้ายผู้ป่วยลงมา cohort ward ญาติซึ่งไม่ป่วยแต่เสี่ยงสูง ลงมาเฝ้าดูแลข้างเตียง อุทกพยาบาลให้ดูแลผู้ป่วยคนอื่นด้วย ญาติมองว่าเป็นความเสี่ยง 3.กรณีเรื่องการเสียชีวิตโรงพยาบาลความชัดเจนเรื่องการจัดการศพ อยากรู้โรงพยาบาลทบทวนระบบ แต่ไม่ต้องการฟ้องร้อง	พบทวนและแจ้งกลับญาติ ... ประเด็นที่ 1. เนื่องจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขให้มีการผ่อนคลายมาตรการตรวจ ATK ในผู้ป่วย และญาติไม่ต้องทำทุกราย ให้ทำเฉพาะที่มีอาการ และทางติดต่อ และญาติให้เยี่ยมได้ ทำให้การควบคุมการแพร่ระบาดของโรคทำได้ง่ายขึ้น จึงเน้นหน่วยงานทุกหน่วยงาน เน้นการให้คำแนะนำแก่ญาติ และผู้ป่วย (บางคน) ที่ไม่ปฏิบัติตามเรื่องภาวะโรค)สวม Mask ตลอดเวลา ขณะเฝ้า หรือการเยี่ยม จำกัดจำนวนคนเยี่ยม..... ประเด็นที่ 2 แจ้งพยาบาลห้องแยกเรื่องจัดการศพญาติ ทำกิจกรรมให้ผู้ป่วยคนอื่นฯ กรณีมีกิจกรรมการพยาบาลให้ NA เข้ามายัง และให้การอภิบาลสำหรับญาติในเรื่องแผนการรักษา และการพยาบาล .. ประเด็นที่ 3 กรณีการจัดการศพหลังจากผู้ป่วยเสียชีวิต การเชิญศพจะทำการเก็บศพภายใน 20 วัน ถ้าเกินเป็นวันที่ 21 ของการป่วย ในห้องศพ กรณีทั้งห้อง และไม่ศพ สามารถทำพิธีสวดทางศาสนาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมติของญาติและ	พว.นลินรัตน์ พว.อภิวัน
24	ร้องเรียนการบริการตรวจ ATK 15 มีนาคม 2564	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/hp	sys	ทบทวนผู้ป่วยในวันนั้น ตามรอยเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ ณ จุดไม่มีโควิดโดยไออาร์แอล แต่เน้นย้ำการใช้บริการแบบ Service mile หากมีประเด็นเพิ่มเติม ให้	พบทวนระบบการให้บริการ และการไหลเวียนตามลำดับ สถานการณ์และการแก้ปัญหา	พว.สุภาวดี พว.อภิวัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
25	การสื่อสารเรื่องวัคซีน 5 ตุลาคม 2564	เมื่อวาน ที่ตามเรื่องวัคซีนว่ามีรายชื่อ แพ้นที่กับยาใหม่ เจ้าหน้าที่ดูแลตรงห้องบัตรเวรตอนเช้า บอกว่า ไม่มี วัคซีนขนาด ทางเราก็แจ้งว่าเราแจ้งขึ้นทะเบียนเป็นเดือนแล้วนะตั้งแต่รัฐบาลประกาศ เจ้าหน้าที่ที่ยืนยัน อย่างเดียว ว่าวัคซีนขาด ต้องรอ ไม่มีกำหนด สรุปรุ่นนี้ได้รับแจ้งไขมาฉีด เราต้องเสียเวลาเดินทางจากเก็บ มาถึง กท ริมแถบตาย ดีไม่เกิดอุบัติเหตุ ใครจะรับผิดชอบเรื่องเรียนได้ที่ไหนคะ ทักไม่ถึงในสื่อสังคมใดๆ	a	HPกลุ่มงานเวชฯ	/it	sys	การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับ ผู้รับบริการ ต้องได้รับการทบทวน รวมถึงข่าวสารประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับงานและประเด็นที่สำคัญ ต้องได้รับการถ่ายทอดระหว่าง เจ้าหน้าที่ให้ได้รับรู้ และประชาสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน	1. ออมรเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ 2. ประชากลุ่มพันธุศาสตร์ต่างๆ ที่สำคัญ และควรวินิจฉัยเจ้าหน้าที่ เพื่อในสำหรับสื่อสารแก่ผู้รับบริการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 3. มีช่องทางในการรับข่าวสาร ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นแหล่ง ประชาสัมพันธ์ที่เชื่อถือได้และเป็นหนึ่งเดียว	น.ภค. นนทรภ พว.ฉภ วัน
26	ความคิดเห็นจากผู้รับบริการห้องชำระเงินค่าบริการ	ทำหน้าตาไม่พร้อมทำงาน พูดไม่ชัดเจน	a	pha	/admin	ser	เนื่องจากในห้องชำระเงิน มีผู้ปฏิบัติงานอยู่จำนวน 7 คนและ จากข้อความคิดเห็นไม่ตรงกัน เวลาจริง ไม่สามารถแจ้งผู้ถูกร้องเรียนได้ถูกต้อง แต่ก็ได้แจ้งให้ทุกคนที่ปฏิบัติงานได้รับทราบ ถึงความความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว	ได้แจ้งให้ปฏิบัติงาน ให้รับทราบ ถึงความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ทุกคน ก็รับทราบและยอมรับความคิดเห็นดังกล่าวพร้อม จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป	คุณเมษพร นลินรัตน์
27	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการห้องฟัน	ไม่ตรงต่อเวลา	a	pha	/dent	sys	จากการทบทวนอาจเกิดจาก 1. ระยะเวลาการคัดกรองก่อนเข้ารับบริการ 2. ระยะเวลาการเข้ารับบริการไม่ตรงตามเวลานัด	1.ปรับเวลาในการคัดกรองให้ตรงตามเวลาจากเดิม 08.30น. เป็น 08.00น. เพื่อให้เริ่มเข้ารับบริการ ได้ภายในเวลา 08.30น. 2. เน้นย้ำพ.ที่นัดผู้ป่วยในเวลาที่เดียวกัน โดยปรับให้ลงนัดผู้ป่วยให้ตรงตามเวลานัด ไม่ขัดเวลาเดียวกัน นอกจากนี้จะแบ่งงานที่ใช้เวลาสั้นๆ เช่น ตัดไหม เป็นต้น	คุณประครอง พว.ฉภ วัน

ลำดับที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระดับ	หน่วยงาน	แจ้งหน่วยงาน	แจ้งที่มา	การทบทวนสาเหตุ/RCA	แนวทางป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
28	ขอใบรับรองทางนันทวิทยา 22 เมษายน 2565	ขอใบรับรองทางนันทวิทยา การบริการจัดการดูแลคนไข้และการตัดสินใจของแพทย์ในการรักษาคนไข้ขอใบใช้จิตวิทยาในความเป็นหมอ ชีวิตของคนไข้ไม่ได้รับการรักษาที่ดีก็เสียชีวิตไป สร้างความเสียใจให้กับญาติพี่น้อง ขอให้หมอช่วยใส่ใบรับรองวิชาชีพด้วยครับ	a	HP กลุ่มงานเวชฯ	/ไม่ระบุ	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน
29	ร้องเรียนการบริการของโรงพยาบาลเกิน 23 มีนาคม 2565	โรงพยาบาลเก็บบริการแมงโคตรมากเลย	a	HP กลุ่มงานเวชฯ	/ไม่ระบุ	sys	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน	ข้อมูลไม่เพียงพอในการทบทวน




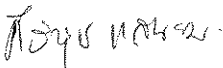
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี : ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
หัวข้อ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางปิยะพร วุทธิโกวิทย์) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง ๑๖ (นายนวรรตน์ วนาพันธพรกุล) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น เผยแพร่  (นางศิรินุช แสนยอม) เจ้าพนักงานธุรการ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	