

ข้อเสนอแนะบริการ ปีงบประมาณ 2568, ต.ค. 68 - มี.ค. 69

ลำดับ	ว/ด/ป	ช่องทาง	ข้อร้องเรียน	การวิเคราะห์	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1	24 ต.ค. 67	ตู้	- เรื่องการใช้ค่าพูดของเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน	- ผู้ป่วยอยู่ในภาวะไม่สบาย วิตกกังวล ต้องการความช่วยเหลือและเอาใจใส่	- เป็นช่วงเวลาที่ยังขาด พูดคุยเรื่องต่างๆ ที่ไม่ใช่เรื่องงานทั้งหมด	- ขอให้การพูดคุยเรื่องงานและเรื่องทั่วไปอยู่ภายในห้องพักเจ้าหน้าที่
2	8 พ.ย. 67	ตู้	- แผนนโยบายความร่วมมือสำหรับศูนย์ข้อมูลต่างหาก 1 อัตรา	- ผู้ป่วยมีความเห็นใจภาระงานของเจ้าหน้าที่และการบริการจะได้รวดเร็วขึ้น	- มีบุคลากรจำกัดเจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องทำหน้าที่หลายอย่าง	- กำหนดผู้ให้บริการนัดและศูนย์ข้อมูลให้ชัดเจน
3	17 ธ.ค. 67	ตู้	- กับผู้ป่วยที่มาเกินช่วงแอมบิวลาจากไม่ใส่เงินทำบุญและยังพูดว่าเงินก็ไม่ใช่ผู้จ่ายเงิน	- ไม่ดีควบคุมเรื่องการใช้ค่าพูดและเรื่องอื่นๆ	- ผู้ป่วยข้ามใจ ไม่ใช่บุคลากรของรพ.	- แจ้งผู้รับผิดชอบ แนะนำเรื่องการใช้ค่าพูดแก่เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุคน
4	25 ธ.ค. 67	Website รพ.	- การใช้ค่าพูดเพื่อสื่อสารภายในหน่วยเวชการที่ไม่เหมาะสมเมื่อมีผู้รับบริการอยู่ภายในแผนก	- เนื่องจากห้องพักรวมมีห้องพักเจ้าหน้าที่ที่เป็นสัดส่วนทำให้เมื่อต้องพูดคุยเรื่องงานหรือเรื่องอื่นๆ อาจจะทำให้ได้ยินทั้งห้อง	- เนื่องจากห้องพักรวมมีห้องพักเจ้าหน้าที่ที่เป็นสัดส่วน	- ขอให้การพูดคุยเรื่องงานและเรื่องทั่วไปอยู่ภายในโซนพักหรือจุดที่มีผู้รับบริการ
5	25 ธ.ค. 67	Website รพ.	- การให้คำแนะนำผู้รับบริการทันตกรรม	- ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการเรื่องการให้คำแนะนำ	- เจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังไม่ได้รับการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำ	- ให้แนะนำขั้นตอนการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ใหม่และกระตุ้นเจ้าหน้าที่เก่าด้วย
6	28 ก.พ. 68	ตู้	- พยาบาลซักประวัติ โต๊ะ 1 พุดจากับคนไข้ไม่ถี่เลยควรปรับปรุงทุกๆ	- ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการเรื่องการให้คำแนะนำ	- เจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังไม่ได้รับการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำ	- ให้แนะนำขั้นตอนการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ใหม่และกระตุ้นเจ้าหน้าที่เก่าด้วย
7	7 มี.ค. 68	ตู้	- อายากให้พี่จางภรณ์อายุ 80 ปี ขึ้นไปให้เตรียมบริการไว้ขึ้น	- เป็นวันมีผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก อาจทำให้บริการล่าช้า	- มีผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก	- ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการเรื่องการลำดับคิวเร่งด่วน และให้เจ้าหน้าที่แจ้งสถานการณ์ประจำวันและเป็นระยะ
8	7 มี.ค. 68	ตู้	- ชั้นชมพยาบาลและเจ้าหน้าที่พูดจาเพราะสุภาพ	- ชั้นชม	- ชั้นชม	- ชั้นชม

ลำดับ	ว/ด/ป	ช่องทาง	ข้อร้องเรียน	การวิเคราะห์	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
9	26 มี.ค. 68	ตู้ บอริต ปชส.	- แพทย์ผู้ให้การรักษาผู้ป่วยชื่อวิลาวัลย์ ใช้ถ้อยคำกับญาติไม่ดี	- ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการเรื่องการให้คำแนะนำ	- เจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังไม่ได้รับการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำ	- ให้คำแนะนำขั้นตอนการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ใหม่และกระตุ้นเจ้าหน้าที่เก่าด้วย
10	17 เม.ย. 68	ตู้	- ออกากใหม่ร้านอาหารภายใน รพ.บาง	- การขายอาหารภายใน รพ.ร้านค้าต้องได้รับการประเมินก่อน	- ยังไม่ได้มีการประเมิน	- แนะนำผู้รับบริการ รพ.มีข้าวต้มบริการฟรี และขอให้เตรียมอาหารมาจากบ้านและร้านสะดวกซื้อใกล้ รพ.
11	4 มิ.ย. 68	ตู้	- เวารเปลชวยหม่มมั่งไม่เช็ดคนใช้ พิการลงจากรถก็ไม่สนใจ	- ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ	- เจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังไม่ได้รับการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำ	- ให้แนะนำขั้นตอนการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน
12	4 มิ.ย. 68	ตู้	- ทันตแพทย์ดูแลดีมาก ๆ	- ชื่นชม	- ชื่นชม	- ชื่นชม
13	28 ส.ค. 68	ตู้	- หมอพูดกับคนไข้ว่ามาเช็ดก็ได้ไม่ต้องมาปลุกหมอหงจะดี 5 อยู่แล้ว (แพทย์เวรวันที่ 5 มิ.ย.68)	- ไม่ได้แจ้งเหตุผลเรื่องของการป่วยที่ถูกฉีดยาให้ผู้ป่วยทราบอย่างชัดเจน	- ผู้ป่วยไม่ทราบว่าอาการแบบไหนที่ต้องเข้ารับบริการนอกเวลา	- ขอให้แจ้งให้ผู้ป่วยทราบและเข้าใจว่าการป่วยแบบไหนบ้างที่ต้องรับบริการนอกเวลา
14	21-พ.ย.-68	ตู้ ไชชน แผนไทย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีระบบ ขั้นตอน อากาศสถานที่สะอาด เรียบร้อยดี	- ชื่นชม	- ชื่นชม	- ชื่นชม
15	1 ธ.ค. 68	ตู้ ไชชน บอริต ปชส.	- มีแพทย์น้อยเกินไปรอนาน(แพทย์ ตรวจผู้ป่วยนอก 1 คน)ขอให้ปรับปรุง	- เป็นวันมีผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก และมีแพทย์ลาออกทำให้บริการได้ล่าช้า	- มีผู้ช่วยเข้ามาบริการเป็นจำนวนมากและมีแพทย์ลา	- ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการเรื่องการลดค่าบริการเร่งด่วน และให้เจ้าหน้าที่แจ้งสถานการณ์ประจำวันและเป็นระยะ
16	2 ธ.ค. 68	ตู้ ไชชน บอริต ปชส.	- มาตรวจตั้งแต่เช้าจนถึง 14.00 น. ยังไม่ได้ตรวจเลยรอนานมากอยากให้ ปรับปรุง	- เป็นวันมีผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก และมีแพทย์ลาออกทำให้บริการได้ล่าช้า	- มีผู้ช่วยเข้ามาบริการเป็นจำนวนมากและมีแพทย์ลา	- ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการเรื่องการลดค่าบริการเร่งด่วน และให้เจ้าหน้าที่แจ้งสถานการณ์ประจำวันและเป็นระยะ

ลำดับ	ว/ด/ป	ช่องทาง	ข้อร้องเรียน	การวิเคราะห์	สาเหตุ / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
17	2 ธ.ค. 68	ตู้ชีงน ER	- เจ้าหน้าที่ห้องบัตรผู้หญิงบริการแย่งไม่สนใจคนไข้เรียกแล้วยังไม่สนใจ	- ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ	- มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก	- ให้แนะนำขั้นตอนการส่งมอบเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ใหม่และกระตุ้นเจ้าหน้าที่เก่าด้วย
18	15 ธ.ค. 68	ตู้ชีงน บอร์ด ปชส.	- ชื่นชมและขอขอบคุณหน่วยงานที่ทรเพื่อเตือนให้มาตามวัดนัด	- ชื่นชม	- ชื่นชม	- ชื่นชม
19	22-ธ.ค.-68	ตู้ชีงน ผู้ป่วย นอก	- หมอมาช้ามาก รอตรวจนานจัด	- แพทย์ได้มีการส่งรอกันเรื่องเวลา ออกตรวจไม่ได้แจ้งพยาบาลผู้ป่วยนอก	- แพทย์ได้มีการส่งรอกันเรื่องเวลา ออกตรวจแต่ไม่มีการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	- แจ้งองค์กรแพทย์ปรับเวลาการออกตรวจให้ตรงตามเวลา 08.00 น. เป็นต้นไปหรือจนกว่าคนไข้จะหมด
20	24 ธ.ค. 68	ใบ ร้องเรียน IPD	- พยาบาลผู้ป่วยใน ทำกิจกรรมไม่เต็มใจ ให้บริการเป็นทุกข์ทั้งที่ใช้บริการ	- เนื่องจากเป็นพยาบาลบรรจุใหม่ ได้รับการสอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการแล้วแต่ยังไม่ตระหนัก	- ยังไม่ทราบว่าพฤติกรรมบริการของตัวเองไม่ดี จนถูกร้องเรียน	- ให้แนะนำขั้นตอนการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำ/บริการกับเจ้าหน้าที่ใหม่และกระตุ้นเจ้าหน้าที่เก่าด้วย
21	25 ธ.ค. 68	ตู้ชีงน ผู้ป่วย นอก	- พยาบาลผู้ป่วยนอก พอลากชีกสี หน้าถอนหายใจ	- วันที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก บุคลากรให้บริการน้อยมักจะพบปัญหาเกี่ยวกับบริการ	- ไม่ทราบข้อมูลข้อมูลผู้ร้องเรียนจึงไม่สามารถสอบถามชื่อเท็จจริงได้	- ให้หน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการให้บริการเรื่องการให้คำแนะนำ
22	23 ก.พ. 69	Web site รพ.	- การใช้คำพูด คำแนะนำและแนะนำเสียงของทันตแพทย์	- ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ	- เจ้าหน้าที่ตั้งกล่าวยังไม่ได้รับการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำ	- ให้แนะนำขั้นตอนการสอนเรื่องมาตรฐานการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน
23	23 ก.พ. 69	Web site รพ.	- ไม่ทราบว่าร้องเรสำหรับเปลี่ยนที่ห้องพันธุในใส่เต้านาง	- เห็นว่าไม่ใช่อะไรของ รพ. จึงให้ไปเปลี่ยนแต่ถ้าไม่ใช่คำพูดและแนะนำเสียง อาจทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ	- ไม่ได้มีการจัดการพื้นที่สำหรับวางรองเท้าแยกเฉพาะ	- แนะนำให้จัดทำรองเท้าของ รพ. กับรองเท้าผู้รับบริการ

24	2 มี.ค. 69	ผู้ชื่น ER	<p>- อยากรู้หาบทวนเรื่องใบรับรองแพทย์นอกเวลาราชการเพราะบริษัทเอกชนไม่ได้หยุด วันเสาร์ - อาทิตย์เหมือนราชการ เวลาไม่สบายมาตรวจนอกเวลาไม่มีใบรับรองแพทย์บริษัทส่วนมากจะหักเงินพนักงาน</p>	<p>- การให้คำแนะนํายังไม่ครบถ้วน ชัดเจนเพียงพอ</p>	<p>- การให้คำแนะนํายังไม่ชัดเจนและเพียงพอ</p>	<p>- ให้คำแนะนําละเอียดภายใต้ใบรับรองแพทย์แก่ผู้ช่วยอย่างครบถ้วนและชัดเจน</p>
25	10 มี.ค. 69	ผู้ชื่น ER	<p>- กรุณาออกใบนี้ให้เร็วๆ หน่อย (ไม่ใช่ข้อมูลผู้เสนอแนะ)</p>	<p>- วันที่มีผู้เข้าจำนวนมาก บุคลากรให้บริการน้อยมีกจะพบปัญหาเกี่ยวกับบริการ</p>	<p>- ไม่ทราบข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียนจึงไม่สามารถสอบถามชื่อที่จริงได้</p>	<p>- ให้หน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการร้องการให้คำแนะนํ</p>