

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลชยันตพันธุ์ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนกันยายน ๒๕๖๘

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ตุลาคม ๒๕๖๗	๑. ระบบจองคิวออนไลน์ใช้ไม่ได้ (ศูนย์คอมพิวเตอร์) ๒. มีแม่ค้ามาเดินขายของ ทำให้รบกวนผู้มารับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ๓. ขอสำเนาเวชระเบียนล่าช้า (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) ๔. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (หอผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง) ๕. ยุงเยอะมาก (ผู้ป่วยนอก) ๖. การจ่ายยาล่าช้ามาก (ห้องจ่ายยา) ๗. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี (ตึกศัลยกรรมหัตถ์ ๒) ๘. เจ้าหน้าที่ซักสีหน้า บริการไม่ดี (ห้องทำบัตร) ๙. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี (แผนกทันตกรรม)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ดำเนินการแจ้งว่า ทาง รพ. ไม่มีนโยบายให้แม่ค้ามาขายของ และได้ดำเนินการจัดทำป้าย "ห้ามจำหน่ายสินค้าทุกชนิดในสถานที่ราชการ" ๔. ดำเนินการปรับปรุง พัฒนาระบบการขอสำเนาเวชระเบียนที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี บริการแย่มาก (ห้องตรวจสอบสิทธิ) ๒. แม่บ้านปัดฝุ่น ฝุ่นกระจายใส่คนไข้ มารยาทการบริการไม่ดี (ตึกศัลยกรรมหัตถ์ ๔) ๓. เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม (แผนกทันตกรรม) ๔. มีเสียงหนูวิ่งบนเพดาน รบกวนการพักผ่อน (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๒)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขเพิ่มเติม
ธันวาคม ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่ตะคอกใส่ พูดจาไม่สุภาพ ชื่นหน้าใส่ (กลุ่มงานกายภาพบำบัด) ๒. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาไม่เหมาะสมใส่คนไข้ (ห้องผ่าตัด) ๓. เวลาในการรอรับยานานมาก (ห้องจ่ายยา) ๔. เจ้าหน้าที่ทำกิริยาไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๕. ตู้กดคิวช้ามาก มีปัญหาตลอด (ผู้ป่วยนอก)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและสื่อสารในโรงพยาบาล

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ธันวาคม ๒๕๖๗ (ต่อ)	๖. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ขึ้นเสียง (อายุรกรรมหญิง)		๓. ประสานงานศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการ ตรวจเช็ค อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตู้กดคิวพร้อมใช้ สมบูรณ์มากที่สุด
มกราคม ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๒. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ตะคอกใส่คนไข้ (แผนกอายุรกรรม) ๓. แพทย์ไม่สนใจคนไข้ ให้รอนาน (อุบัติเหตุและฉุกเฉิน) ๔. คลินิกโรคหอบหืดคนไข้เยอะ รอนาน (คลินิกหอบหืด)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ ๒. กำลังคนไม่เพียงพอต่อภาระงาน	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๒. เจ้าหน้าที่ พูดจาไม่ดี (ห้องจ่ายเงิน) ๓. มีเจ้าหน้าที่ ขับรถมอเตอร์ไซด์ ขึ้นบนทางเดิน ๔. พื้นสกปรกมาก (ผู้ป่วยนอก) ๕. ห้องพิเศษดูทีวีไม่ได้	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. กำลังคนไม่เพียงพอต่อภาระงาน ๔. ระบบสัญญาณของโทรทัศน์	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบ โดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไข ทำเพิ่มเติม
มีนาคม ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่ ใส่อารมณ์ พูดจาไม่ดี (ตึกอายุรกรรม ชั้น ๕) ๒. ระบบการรับยาล่าช้า ตกหล่น จำนวน ๓ ครั้ง ๓. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิด การล่าช้า ๔. พื้นที่มีโรงพยาบาลมีจำกัด	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. ปรับปรุง และพัฒนาระบบยาให้เข้าใจง่าย และเพิ่มความรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
เมษายน ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่ พูดยาไม่ดี (ห้องจ่ายยา) ๒. เก้าอี้นั่งรอเข้าพบหมอมีจำนวนน้อย พื้น รพ. ไม่ค่อยสะอาด (แผนกอายุรกรรม) ๓. การจ่ายล่าช้ามาก (ห้องจ่ายยา) ๔. ระบบบริการล่าช้า มีการแข่งคิวสำหรับผู้รับบริการ VIP (คลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ) ๕. สภาพอากาศร้อน พัดลม ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ (หน้าห้องผ่าตัด) ๖. เจ้าหน้าที่พูดยาไม่ดี ทำน้ำเสียงไม่ให้เกิดใจกัน (ผู้ป่วยนอก) ๗. ระบบการจ่ายยาล่าช้า คนแถมองไม่เห็น (ห้องจ่ายยา) ๘. เจ้าหน้าที่พูดยาไม่สุภาพ และไม่แนะนำ (ห้องทำบัตร)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ประสานดำเนินการวางแผนจัดซื้อพัดลมระบายอากาศ ๔. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๑. ห้องน้ำในห้องพิเศษสกปรกมาก (หอผู้ป่วยพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๓) ๒. ควรปรับปรุงอาหารไม่น่ารับประทาน (โภชนาการ) ๓. ระบบการจัดคิวของแผนกจิตเวช กดยาได้ลำดับที่ ๑ แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ต่อคิวสุดท้าย เนื่องจากเป็นคิวที่ไม่ได้นัดหมายมา (แผนกจิตเวช) ๔. ระบบการจ่ายยาล่าช้า (ห้องจ่ายยา) ๕. เจ้าหน้าที่พูดยาไม่ดี (NICU) ๖. ลานจอดรถหน้า OPD ไม่มีที่จอดส่งคนไข้ เนื่องจากมีรถจอดบริเวณเต็มหน้า OPD (ผู้ป่วยนอก)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ ๔. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขเพิ่มเติม ๕. ดำเนินการแจ้งผู้รับบริการห้ามจอดบริเวณหน้าลานจอดรถหน้า OPD

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มิถุนายน ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี บริการแย่มาก (ห้องทำบัตร) ๒. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ออกไมค์ (ห้องจ่ายยา) ๓. เจ้าหน้าที่บริการแย่มาก ทำเหมือนรังเกียจคนไข้ (ห้องจ่ายยา) ๔. โทรสอบถามเรื่องการนัดหมาย แต่เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี (ตึกอายุรกรรมหญิง)	ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๑. ระบบการจัดคิวของแผนกจิตเวช กดคิวได้ลำดับที่ ๑ แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ต่อคิวสุดท้าย เนื่องจากเป็นคิวที่มาไม่ตรงตามคิวนัดหมาย (แผนกจิตเวช) ๒. ระบบการจ่ายยาล่าช้า รอนาน (ห้องจ่ายยา) ๓. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ขึ้นเสียง (อายุรกรรมหญิง) ๔. โทรสายด่วน ๑๖๖๙ เพื่อขอรถพยาบาลมารับผู้ป่วยมีอาการเดินไม่ได้ เนื่องจากเป็นกระดูกทับเส้นประสาท แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเป็นกรณีไม่ฉุกเฉิน และไม่ส่งรถพยาบาลมารับผู้ป่วย (แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน) ๕. เจ้าหน้าที่เซ็นรณอนรุนแรง พูดจาไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๖. ควรทำความสะอาดเก็บแก้ว ขยะ ตามที่นั่งรอคลินิกพิเศษ ก่อนที่จะมีประชาชนมานั่งรอรับบริการ (คลินิกพิเศษนอกเวลา) ๗. เจ้าหน้าที่ซักประวัติพูดจาไม่ดี (แผนกจิตเวช) ๘. ระบบการจ่ายยาล่าช้า รอนานมาก (ห้องจ่ายยา)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและสื่อสารในโรงพยาบาล ๓. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ ๔. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขทำเพิ่มเติม ๕. ตามเกณฑ์ของหน่วยปฏิบัติการอำนวยการแพทย์ฉุกเฉิน กรณีผู้ป่วยนัดมาตรวจหรือเพื่อปรึกษาแพทย์ ไม่อยู่ในเกณฑ์การบริการของระบบ ๑๖๖๙ ยกเว้นมีอาการฉุกเฉินร่วมด้วย

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
สิงหาคม ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี จับแขนคนไข้แรง (ห้องเจาะเลือด) ๒. ระบบการจ่ายยาล่าช้า รอนาน (ห้องจ่ายยา) ๓. ควรมีพัดลมไว้บริการสำหรับผู้ป่วยและญาติที่รอ (หน้าห้องผ่าตัด) ๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ดูผู้รับบริการ ใส่มัค (ห้องเจาะเลือด) ๕. ห้องพิเศษไม่สะอาด แอร์เสียงดัง (หอผู้ป่วยพิเศษศัลยกรรมหิตล ชั้น ๔)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า ๓. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ ๔. ดำเนินการวางแผนจัดซื้อพัดลมระบายอากาศ ๕. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบ โดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขเพิ่มเติม
กันยายน ๒๕๖๘	๑. ห้องพิเศษจองยาก รอนาน (หอผู้ป่วยพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๓) ๒. ห้องน้ำสกปรก (หอผู้ป่วยพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๓) ๓. จ่ายยาล่าช้า (ห้องจ่ายยา) ๔. ยุงกัด ยุงเยอะ (หอผู้ป่วยพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๑) ๕. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ดี (ห้องจ่ายเงิน)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า ๓. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. ห้องจ่ายยาอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการในทุกๆ ๕ นาที ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนระบบ ๔. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบ โดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขเพิ่มเติม



(นายปภาสิทธิ์ ณะหันลิฟูบูลย์)

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ