

สรุปผลการดำเนินงานเรื่อง ข้อย่อยเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลแม่พริก
รอบวันที่ 1 ตุลาคม 2567- 13 มีนาคม 2568

เดือน	จำนวน (รายงาน)	ข้อย่อยเรียน		
		พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	อื่นๆ
ตุลาคม 2567	1	0	1	0
พฤศจิกายน 2567	2	0	2	0
ธันวาคม 2567	1	0	1	0
มกราคม 2568	3	1	2	0
กุมภาพันธ์ 2568	1	0	0	1
มีนาคม 2568	3	0	3	0
รวม	11	1	9	1

สรุปจำนวนข้อย่อยเรียน

1. ข้อย่อยเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 รายงาน
2. ข้อย่อยเรียนระบบบริการ จำนวน 9 รายงาน
3. ข้อย่อยเรียนอื่นๆ จำนวน 1 รายงาน

การแก้ไขปัญหา

- ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อย่อยเรียนตามเอกสารแนบ

ปัญหาและอุปสรรค

- ไม่มี

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	-	-
ระบบบริการ (1 รายงาน) - รอตตรวจคลินิก ARI นาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งแพทย์ว่ามีผู้ป่วยรอตรวจ	ผู้ป่วยนอก	- ให้บริการตามคิว - จัดระบบเรียกคิวเข้าตรวจ โดยมีจอแสดงลำดับคิว และรายชื่อผู้ป่วยรอตรวจแต่ละแผนกให้เจ้าหน้าที่ทราบ - แจ้งผู้ป่วยหากรอนานเกิน 30 นาที ให้แจ้งพยาบาล ณ จุดคัดกรอง
อื่นๆ	-	-

(ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายชนะพล ชันนาแล)

ทันตแพทย์ชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	-	-
ระบบบริการ (2 รายงาน) - ไม่พึงพอใจแผนการรักษาเนื่องจากแพทย์พิจารณาส่งต่อ และต้องชำระค่าใช้จ่าย ต้องการให้แพทย์ขอลดค่าใช้จ่ายให้ แพทย์แจ้งเกินศักยภาพ - ผู้ป่วยมารับบริการวันเสาร์ ไม่พบเจ้าหน้าที่ ไม่ทราบว่าต้องติดต่อจุดใด และไม่รอตรวจ	ทันตกรรม อุบัติเหตุฉุกเฉิน	- วางแผนการรักษาร่วมกับผู้ป่วยพร้อมแจ้งการรักษาให้ผู้ป่วยทราบเพื่อตัดสินใจ - จัดแสดงอัตราค่าบริการบริเวณหน้าหน่วยบริการให้ผู้ป่วยทราบ - จัดป้ายแสดงเวลาให้บริการ และจุดติดต่อรับบริการ - จัดให้มีกล้องบันทึกภาพเหตุการณ์ ณ จุดติดต่อรับบริการ
อื่นๆ	-	-

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายชนะพล ชันนาแล)

ทันตแพทย์ชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน ธันวาคม 2567

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	-	-
ระบบบริการ (1 รายงาน) - ผู้ป่วยรอนาน เนื่องจากนัดผู้ป่วยมาพร้อมกัน และไม่จัดผู้ให้บริการให้เพียงพอ	แพทย์แผนไทย	- จัดบริการตามคิว - ทำหัตถการที่ใช้เวลาไม่นาน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการ - จัดระบบนัดให้จำนวนผู้ป่วยสัมพันธ์กับอัตรากำลัง หารเกินอัตรากำลังให้พิจารณาเลื่อนนัดผู้ป่วยก่อนถึงวันนัด - โทรศัพท์ยืนยันนัดหมายกับผู้ป่วยก่อนถึงวันนัด เพื่อทราบจำนวนผู้มารับบริการที่แน่นอน
อื่นๆ	-	-

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายชนะพล ชันนาแล)

ทันตแพทย์ชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน มกราคม 2568

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ (1 รายงาน) - พุดไม่เพราะ	ผู้ป่วยใน	- สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ปฏิบัติงาน - หัวหน้างานทบทวนภาระงาน - กำหนดให้ทุกหน่วยงานให้บริการด้วยพฤติกรรมบริการที่ดี พุดจาใจเพราะ มีทางเสียง ใช้คำแทนตัวด้วยคำสุภาพ และทางการ
ระบบบริการ (2 รายงาน) - ญาติติดต่อห้องเวชระเบียนนอกเวลาราชการเพื่อขอประวัติ พบป้ายติดดงให้บริการ - ญาติผู้ป่วยไม่พอใจเนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่เฝ้าผู้ป่วยในห้องพิเศษ	เวชระเบียน ผู้ป่วยใน	- จัดป้ายแสดงเวลาให้บริการ และจุดติดต่อรับบริการ - ชี้แจงเจ้าหน้าที่เรื่องแนวทางการให้บริการนอกเวลาราชการ มอบหมายงานอุบัติเหตุฉุกเฉินกำกับดูแล - ชี้แจงกฎระเบียบการเฝ้าไข้ห้องพิเศษให้ผู้ป่วยและญาติทราบก่อนเข้าใช้ห้องพิเศษ
อื่นๆ	-	-

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายชนะพล ชันนาแล)

ทันตแพทย์ชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน กุมภาพันธ์ 2568

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	-	-
ระบบบริการ	-	-
อื่นๆ (1 รายงาน) - ผู้ป่วยไม่รอรับบริการ เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก จึงกลับก่อนโดยไม่แจ้งพยาบาลหน้าห้องตรวจแพทย์	ผู้ป่วยนอก	- จัดระบบเรียกคิวเข้าตรวจ โดยมีจอแสดงลำดับคิว และแสดงรายชื่อผู้ป่วยรอตรวจแต่ละแผนกให้ผู้ป่วยทราบ

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายชนะพล ชันนาแล)

ทันตแพทย์ชำนาญการ

สรุปข้อร้องเรียน เดือน มีนาคม 2568

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการ
พฤติกรรมบริการ	-	-
ระบบบริการ (3 รายงาน) - ผู้ป่วย (กลุ่มสีขาว) ไม่รรับบริการ เนื่องจากรอนาน ไม่แจ้งพยาบาลหน้าห้องตรวจแพทย์ (2 รายงาน) - ผู้ป่วยไม่รรับบริการ เนื่องจากรอนาน เพราะมีแพทย์ออกตรวจจำนวน 2 ท่าน	ผู้ป่วยนอก	- แจ้งผู้ป่วยให้ทราบแนวทางการให้บริการตามความเร่งด่วน - แจ้งผู้ป่วยทราบหากมีการเรียกคิวผู้ป่วยเร่งด่วนเข้าตรวจก่อน เพื่อให้ผู้รรับบริการเข้าใจ - แสดงลำดับคิว และแสดงรายชื่อผู้ป่วยรอตรวจแต่ละแผนกให้ผู้ป่วยทราบ - แจ้งผู้ป่วยหากรอนานเกิน 30 นาที ให้แจ้งพยาบาลหน้าห้องตรวจแพทย์ทราบ - ทบทวนอัตรากำลัง - จัดระบบให้จำนวนผู้ป่วยนัดสัมพันธ์กับจำนวนแพทย์ที่ออกตรวจ - พิจารณาขอแพทย์ต่างสถานบริการช่วยออกตรวจในกรณีที่อัตรากำลังไม่เพียงพอ
อื่นๆ (1 รายงาน)	-	-

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายชนะพล ชันนาค)

ทันตแพทย์ชำนาญการ