

รายละเอียด ขั้วร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ(ปี 2568 ค.ค.67-19 มี.ค.68)

ลำดับ	รหัสรายงาน	รหัส: เรื่อง	เรื่องย่อ	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	เวร (เวลา)	วันที่เกิดอุบัติเหตุ	วันที่ค้นพบ	วันที่บันทึกรายงาน	วันที่ผื่นขึ้น	วิธีการค้นพบ	สรุปประเด็นปัญหา	Key word/สาเหตุหลัก	รายละเอียด	สถานะ
1	2502000763	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยหลังคลอด	วันราชการ-เวรเช้า	13/2/2025	13/2/2025	27/2/2025	28/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	ระบบบริการ	ระบบบริการ	มาใช้บริการวันที่ 13 ก.พ.68 ไปคลอดลูกที่ รพ.เรื่องเกิดที่ห้องคลอด เมื่อคลอดบุตรพ่อแม่ใหม่หรือมือเก่าต้องเดินเอกสารแจ้งเกิด โดยมีใบรับรองการเกิดจาก รพ. ไปยื่นที่เทศบาลคือเกิดปัญหา รพ.ปรีณเอกสารชื่อพ่อแม่เพียงมีแม่ แต่บรรทัดสุดท้ายเขียนปากกาคือใหญ่สีน้ำเงิน เป็นมือเด็กแรกเกิดที่เราตั้ง พ่อแม่ใหม่โดยไม่ได้ดูละเอียด ดูแค่ชื่อลูกหัวกระดาษที่ตั้งไว้ว่าถูกเลยเอาเอกสารไปแจ้งเกิดที่เทศบาลเขาสามยอด เจ้าหน้าที่เขาสามยอดตลอดทราบอีกครั้งว่าเอกสารผิด เลยต้องกลับมาที่ รพ. อีกรอบ พอไปแจ้งห้องคลอดกลับโดนต่อว่าพ่อเด็กว่าไม่ตรวจสอบเอกสารอีกเอง และไม่ขอโทษสักคำอยากถามว่าความคิดนี้ควรจะมีคนละครั้งใหม่ละ แล้วเอกสารการเกิดมันควรผิดพลาดจากโรงพยาบาลจริงหรือ คุณทำงานบริการประชาชนค่าของโทษสักคำก็ไม่มีมันว่าคนอื่นอีก	ยื่นขึ้นแล้ว เป็นอุบัติเหตุ ความเสี่ยง/รบกวนแก้ไข
2	2502000757	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรบ่าย	25/2/2025	25/2/2025	27/2/2025	28/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	เมื่อวานพาคุณพ่อไปที่โรงพยาบาลช่วงเย็น 17.50 น.เย็นแม่ก็ค้าง ซึ่งที่หน้าห้องฉุกเฉินจะมีผู้ช่วยพยาบาล ที่รูปร่างอ้วนผิวและผิวคล้ำๆแสดงกริยามารยาทและวางใจไม่ดี ก็เลยไปดูที่บอร์ดชื่อเพชรรัตน์ ทองเหมือน ตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล ออกให้ทางโรงพยาบาลได้สักเดือนหรือถ้าเห็นชอบย้ายออกไปจากหน้าห้องฉุกเฉินเล็กก็ดีนะคะ เพื่อที่จะไม่ทำกริยาว่าวางใจไม่ดีแบบกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย คนอื่นอีก และระบบงานขอความคิดเห็นว่าขณะคะว่าทางโรงพยาบาล มีวิธีการอย่างไรกับพนักงานคนนี้ ค่ะหน้าอย่างไรแล้วรบกวนแจ้งมาให้ทราบด้วยนะคะ 0890269640	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
3	2502000740	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการลำซา	B	ศูนย์คุณภาพ	คลินิกนอกเวลา	วันราชการ-เวรตึก	24/2/2025	24/2/2025	27/2/2025	28/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	บริการลำซา	บริการลำซา	อยากทราบว่าทำไมโรงพยาบาลถึงปล่อยโคนไทรอยด์ 4-5 ชม.ครับ น้องผมไปตรวจตั้งแต่ 19.45 น.ไปที่คลินิกนอกเวลาแต่ผมไม่เข้าใจว่าทำไมคลินิกนอกเวลาถึงโอม่งผมรวมกับห้องฉุกเฉิน ทำไมถึงไม่ตรวจน้อง โอม่งจน 5 ชม.เกือบจะเที่ยงคืน หมอจึงตรวจคนไข้ไปแค่ 10 กว่าคน น้องผมไม่ไหวเลยกลับมาบ้านแล้วอยากทราบว่าทำไมถึงทำงานกันข้ามๆ และหมอก็ไม่ได้มีแค่คนเดียวยี่ สำคัญทำไมคลินิกนอกเวลาถึงไม่ตรวจคนไข้รับอยากทราบแค่นี้ โอนไปตั้งแต่ 19.45 ผ่านไปเกือบเที่ยงคืน หมอจึงตรวจคนไข้ไป 10 กว่าคน แบบนี้น้องผมไม่รออินเข้าเลยหรือครับ กว่าจะได้ตรวจ ค่ายาโรงพยาบาลก็พอดีทำไมถึงปล่อยโคนไทรอยด์ขนาดนี้ไม่เข้าใจมากายครับ คลินิกนอกเวลา 16.00-20.00 แต่น้องผมไปตรวจตอน 19.45 ใกล้เวลาเลิกงานเลยไม่อาจตรวจเลยโอม่งผมให้ห้องฉุกเฉินหรือครับ ตอนแรกบอกปีด 21.00 ด้วยแล้วมันบอกทีหลังว่าปีด 20.20 ออกทราบว่ามีไปไหนกันครับ	ยื่นขึ้นแล้ว เป็นอุบัติเหตุ ความเสี่ยง/รบกวนแก้ไข
4	2502000737	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ประชาสัมพันธ์	วันราชการ-เวรเช้า	19/2/2025	19/2/2025	27/2/2025	28/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	ยื่นข้อความสุดท้ายแล้วไล่ให้เข้ามาต่อข้างบนเพื่อให้น่าต่อให้ไม่อยู่สูงสุดเพื่ออะไรให้เดินขึ้นมาทำไมคะ ไม่มีจะเสียดอยู่ตรงนั้นไม่ได้หรอกเสียเวลามากมีมาต่อคนแรกไล่ขึ้นมาต่อใหม่ข้างบนคืออะไรอยู่ตรงหน้าโรงพยาบาลแค่ขึ้นบันไดให้ด้วยคะ แล้วคือพูดไม่เต็มๆเลยพูดมาได้ถึงใจว่าขึ้นไปเสียขึ้นไปเลย อาชนะคะแล้วพูดเสียงดังด้วย ถ้าได้คิวหลังๆไม่มารอแต่เข้าจะนี่อยากได้คิวแรกเลยมาแต่เข้า เสียเวลามาก ถ้าอยากได้คิวหลังๆไม่มาแต่เข้าคะ	ยื่นขึ้นแล้ว เป็นอุบัติเหตุ ความเสี่ยง/รบกวนแก้ไข
5	2502000686	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกหญิง	วันราชการ-เวรบ่าย	10/2/2025	10/2/2025	26/2/2025	26/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	พยาบาลพูดกับผู้ป่วยและญาติไม่ได้	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลพูดจาไม่ดีกับคนไข้และญาติ ไม่มีการซักถามหรือตรวจหาดี ไม่ให้เกียรติคนที่มาเฝ้าและมีการต่อปากต่อคำในเรื่องที่ไม่สมควร ส่งผลต่อความรู้สึกคนไข้และญาติเป็นอย่างมาก ดื่นและคนรอบข้างไม่พอใจเป็นอย่างมาก รู้สึกว่าพยาบาลไม่ให้ความเคารพต่อผู้ป่วย และมีการบริการที่ข้ามๆๆ เช่น เสียดไหลยอนसान้ำเกลือ ต้องโยกสก็ 2-3 รอบ กว่าจะมาดู พอลมาดูก็เหมือนไม่เต็มใจบริการ หวังว่าทางโรงพยาบาลจะพิจารณาเรื่องนี้ และซักถามพยาบาลคนนี้อย่างจริงจัง 082-6757463	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
6	2502000685	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรบ่าย	12/2/2025	12/2/2025	26/2/2025	26/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	ระบบบริการห้องตรวจนอก	ระบบการตรวจผู้ป่วยนอก	พยาบาลห้องฉุกเฉินกับพยาบาลห้องตรวจนอกเวลา โยนกันไปโยนกันมา ซึ่งคนไข้มีอาการอาเซียน ใจสั้น เหงื่อแตก บริการแบบนี้แย่มากเลยควรหาวิธีที่ดีกว่านี้	ยื่นขึ้นแล้ว เป็นอุบัติเหตุ
7	2502000477	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกหญิง	วันราชการ-เวรเช้า	11/2/2025	11/2/2025	21/2/2025	26/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ คุณถามคนไข้และญาติทำให้กระหนทางจิตใจคนไข้และคนรอบข้างอย่างมาก ยังมีการบริการที่ข้ามๆๆเลยการเอาใจใส่คนไข้	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/
8	2502000469	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการลำซา	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องฉีดยาทำแผล	วันราชการ-เวรเช้า	18/2/2025	18/2/2025	21/2/2025	26/2/2025	ใบข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	ระบบบริการลำซา	ระบบบริการลำซา	1.เนื่องจากวันเสาร์-อาทิตย์ เป็นวันที่เปิดทำการระยะสั้นเวลา 08.30-12.30 ซึ่งเวลาทำการน้อย ไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร ซึ่งมีแค่ 2 ท่าน เวลาในการรอใช้บริการนานมาก ถึงคิวไปนำทางตั้งแต่ 09.30 กว่าจะได้ทำแผล 10.50 จึงคิดว่าน่าจะมีการเพิ่มบุคลากรในการให้บริการในการให้บริการเพื่อความรวดเร็วมากกว่านี้ 2.แค่รอคิวในบ้างทาง ที่ฉีดทำแผลเมื่อเสาร์-อาทิตย์ที่ 15-16 ไม่มีเจ้าหน้าที่บริการให้ไปใช้บริการศึกษาใหญ่ อันนี้คิดว่าไม่เหมาะสมะ ผู้ให้บริการที่ทำหน้าแผลสภาพไม่เอื้ออำนวย เพราะแต่ละท่านมีบาดแผลมางทำหน้าไม่มีญาติมางทำหน้าญาติไม่หาที่จอดรถคิดว่าน่าแบ่งพนักงานศึกษาบ้างมารองรับที่แค่รอคิวนี้คะ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการคะหวังว่าจะนำมาพัฒนาการบริการนะคะ	ยื่นขึ้นแล้ว เป็นอุบัติเหตุ ความเสี่ยง/รบกวนแก้ไข
9	2502000460	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการลำซา	B	พิเศษศัลยกรรมกระดูก	พิเศษศัลยกรรมกระดูก	วันราชการ-เวรเช้า	6/2/2025	6/2/2025	21/2/2025	23/2/2025	ขณะปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่ได้รับการแจก	ผู้ป่วยไม่ได้รับการแจก	หลังโภชนาการแจกข้าวตามห้องผู้ป่วย 08.30น. ญาติมาแจ้งว่า ไม่ได้รับการแจกข้าวทั้งหมด 4 ห้อง ตรวจสอบถามว่าไม่มีการเบิกข้าวไว้	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/

10	2502000444	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกหญิง	วันราชการ-เวรเช้า	11/2/2025	11/2/2025	20/2/2025	26/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสมให้บริการล่าช้า	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสมให้บริการล่าช้า	พยายามลดความคืบหน้าและญาติ ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมและรุนแรง ใช้คำพูดที่กระทบกระเทือนจิตใจคนไข้และญาติมีการบริการที่ช้าจะ เสียหน้าที่ มีปัญหาในการสื่อสารและมารยาท ถูกกล่าวหาทำให้เสียชื่อเสียงและเกิดความไม่สบายใจอย่างมากจะแจ้งเรื่องความปลอดภัย	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
11	2502000214	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย1	วันราชการ-เวรเช้า	3/2/2025	3/2/2025	11/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสมให้บริการล่าช้า	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสมให้บริการล่าช้า	วันที่ 3 ก.พ.68 17.30 น. พอลงคืนฉันไปปรึกษาคำคำวัยอาการท้องเสีย พอลประมาณ 17.30 น. คืนฉันไปถึงที่ รพ. เข้าเยี่ยมพอลแล้วเห็นว่าเตียงอย่างมีขาคือมีส้วมและน้ำอ่างดื่มพื้นใกล้กับปลั๊กไฟของหลอดข้างข้างจึงแจ้งพยาบาลแต่พยาบาลก็ทำนองเสียงไปพอใจไปบอกว่าเป็นขาคือมีส้วม ซึ่งตอนนั้นฉันไม่ทราบเหมือนกันค่ะ เพิ่งมาเห็นกันเองบอกแจ้งพยาบาลค่ะ พยาบาลถอนหายใจดังหลายรอบ แล้วพูดว่า บ่นว่าใกล้ปลั๊กไฟ ถ้าไฟช็อต(ได้นอนไปก้นค้)แล้วก็ยิ่งถอนหายใจในใจอีก แล้วพยาบาลบอกว่าเป็นพอลของฉัน ซึ่งคืนนั้นบอกไปว่าไม่รู้เหมือนกันค่ะ คืนนั้นเองฉันก็กินพอล ซึ่งพอลใส่หมวกเสื้อกันหนาว จิ้งจกจะเป็นของใครมันก็คือของคนไข้ใหม่คะ ไม่ใช่มาแสดงอาการไม่พอใจแบบนี้	ยังยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอแก้ไข
12	2502000213	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	6/2/2025	6/2/2025	11/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสมให้บริการล่าช้า	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสมให้บริการล่าช้า	มีลูกสาวปวดท้องอย่างรุนแรงได้เข้ารับการรักษาท้องฉุกเฉิน เวลาประมาณ 2 12 ได้ตรวจร่างกาย 17 เห็นความท้องแข็ง ตอนเปลี่ยนตัวมาทักเห็นคนไข้ไป/ได้ตรวจ กลับไปถามในกรวยเป็นคิวที่ 29 ได้ตรวจ 8.30 ของวันใหม่กว่าจะตรวจและรูปร่าง 10 น. เข้ามาของวันใหม่ถ้าไม่ปวดท้องรุนแรงจนทำให้ได้ 2 มาถึงรถพยาบาลศึกษาทำในตามผู้ปวดตัวก็เห็นว่าเมื่อไรมาเขาตอบชี้มือออกโรงพยาบาลอื่นส่งมา ชี้ไม่ออกยังไม่ตายนะ แต่คนปวดท้องภายในระดับรออีกวัน ไม่โทษท้องฉุกเฉินเพราะเห็นใจ หมอก็คนเดียว จนท.ก็ทำงานตลอดคืนทางเราเข้าใจและเห็นใจเหมือนตัวเราตอนต้องทำงานตลอดคืน แต่เรื่องก็ไม่น่าจัดระบบก่อนและความจำเป็น ไม่ใช่คนส่งตัวมานอนเปลมารับแต่คนที่ไม่ใช่คนเปลรอก่อนจากคิวที่ 17 เป็น 29 คนป่วยนอนรอที่ห้องเตียงความปวดและทรมาณเป็นอะไรก็ไม่รู้มารักษาพยาบาลนี้ ก็เจอที่ระบบที่แย่ ยอมรับเป็นความโชคร้ายที่เจอคุณหมอดีทุกท่าน ทางครอบครัวเราก็ให้ความสนับสนุนโรงพยาบาลเหมือนกันหลายปีมาแล้ว ห้องคลอดก็เคยบริจาคได้แก่ที่ทำงานโรงพยาบาลทำบุญสร้างพระยาปรก เราก็บูชาเข้าไว้ให้ความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลเช่นกัน โทร 0641642928	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
13	2502000212	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPDกระดูก	วันราชการ-เวรเช้า	6/2/2025	6/2/2025	11/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ระบบคิวการเข้ารับบริการ	ระบบคิวการเข้ารับบริการ	วันที่ 5 ก.พ.68 นางณัฐฎฐิณ น้อยพันธ์ เข้ารับการรักษาท้องกระดูกหมายเลข1052 มีข้อสงสัยกับพยาบาลหน้าห้องเรียกหมายเลข1053 ก่อนเพราะอะไร ได้รับสิทธิ์อะไร ชักประวัติที่หลังไป x-ray ก็ที่หลัง แจ้งเข้าห้องตรวจก่อน เวลาประมาณ 11.20 น. และไปรับยาเวลา 11.35 มีถ่ายอุจจาระ แต่มีมาก่อน ชักประวัติก่อน x-ray ก่อนแต่ได้ตรวจก่อนรับยา 2 เดี๋ยวไปถามพยาบาลว่าหมายเลข1053ได้รับสิทธิ์อะไรถึงได้ตรวจก่อนหน้าห้องตอนเขามาเอายาให้ญาติ คอแบบแก่ไปที่จะมาเอายาให้ญาติได้ยังไม่ไปชั่งประวัติไป x-ray ก็ไปทีหลัง กล้าที่จะพูดก็รับเรียกด้วยกัน คุณก็เป็นพยาบาลที่เกษียณแล้ว ขอค่าตอบแทนเวลา 11.35 กับเวลา 14.30 มันต่างกันมากก่อนได้ตรวจจ่ายค่าน้ำที่หลังได้ตรวจก่อนช่วงพักเข้า ไม่ใช่ว่าคุณหมอจะคิดเหมือนคิดและสัญญาเจ้าหน้าที่จะให้ไปถามหมอ ป้าบอกว่าไม่ถามเพราะหมอก่อนก็เห็นอยู่รักษาคนไข้เยอะ เรื่องนี้น่าจะมาคำนวณให้ป้าไปชั่งก่อนแล้วไปถาม	ยังยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอแก้ไข
14	2502000042	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	จุดคัดกรองและศูนย์Admit	วันราชการ-เวรเช้า	4/2/2025	4/2/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	ขอเรื่องเรียนพฤติกรรมพนักงานห้องคัดกรอง 102 (ช่วงด้านขวา) วันที่ 4 เดือนกุมภาพันธ์ 68 เวลา 14.10 น.ผมได้พาคณะพ่อมาตรวจ พนักงานเอกบัตรคิว 101ไปที่จุดคัดกรองก่อน พอไปถึงห้อง 102 มีพนักงาน 2 ช่อง ช่องที่ 1 ให้บริการลูกค้าอยู่ ส่วนช่องที่ 2 นั้นเสมียนถือพอลถามว่าทำไมให้บริการที่ช่อง เจ้าหน้าที่ช่องทางขวามือกว่าให้บริการช่อง 1 เนื่องจากว่าเขาเคยถือเรื่องงาน พูดคุยกับเขาเสียงหนึ่ง โดยไม่สนใจผู้ป่วยแบบนั้นแยกมา ไม่สนใจงานบริการเลย ผ่าคักเดือน เรื่องการใช้มือถือขณะมีผู้มาคัดกรองด้วย	ยังยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอแก้ไข
15	2502000041	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการล่าช้า	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรบ่าย	30/1/2025	30/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ระบบคิวการรับบริการ	ระบบคิวการรับบริการ	โทษนะครึบ รพ.บริการกับแบบนี้หรือรับ น้าผมไป รพ.ตั้งแค่น้ำสามอาคารเรียนหัว อาเจียนเจาะเลือดเสร็จ บอกเดี่ยวให้ไปทำ CT SCAN ก็นั่งรอจนเกือบ 2 ชม. บอกให้กลับบ้าน ผลเลือดปกติ พอน้าผมเดินกลับมาก็รถ ก็เดินไปออกที่ห้องนำรถรอบเดินมาที่รถก็เดินนะ ผมถามว่าแบบนี้คืออาการปกติหรือรับ หรือเพราะเย็นแล้ว นอพยาบาลรับกับกลับมาที่รถหรือครับ ผมก็เข้าใจว่าหมอกับพยาบาลเหนื่อย คนไข้เยอะแต่ก็ช่วยดูแลให้ดีกว่านี้หน่อยได้ไหมครับ	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
16	2502000040	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPDนรีเวช	วันราชการ-เวรเช้า	29/1/2025	29/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ระบบคิวการรับบริการ	ระบบคิวการรับบริการ	แผนกนรีเวชทำไม่เรียกคิว ข้ามไปข้ามมาทำไปถึงไม่เรียกคิว ถ้าแบบนี้จะตรวจนัดตั้งแต่เข้าทำมาคะ ในเมื่อก็เรียกข้ามไปข้ามมาตั้งแต่ 07.28 น.นี้ 10.21 น. แล้วยังไม่เรียกซักประวัติเลยฝากปรับปรุงด้วยคะ ตามแล้วคะ ไม่ตอบคำถามบอกเรียกข้าที่ทำไมได้เรียกหนึ่ง รอดตั้งแต่เรียกคิวแรกไม่ได้ลุกไปไหน เดินไปถามตั้งแต่คิวแรกก็เลยแล้วคะ รบกวนอีก 1 เรื่องคะ ห้องจ่ายยา มี 12 ช่อง แต่เรียกแค่ 2-3 ช่อง ที่เหลือพัก ไม่มีคน คมนารถจนไม่มีที่ยืนที่นี้แล้วคะ	ยังยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอแก้ไข
17	2502000039	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก	วันราชการ-เวรเช้า	28/1/2025	28/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ไม่มีใบเสร็จการรับเงิน	ไม่มีใบเสร็จการรับเงิน	สอบถามหน่วยจ่ายพัสดุขอใบประวัติการรักษารักษาที่โรงพยาบาลได้รับวันที่ เสียค่าธรรมเนียมไป 200 บาท แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่มีใบเสร็จให้คะ และเอกสารที่นำมาไปประวัติการรักษาระยะ เขาให้มาแค่ (แบบสรุปรายงานทางการแพทย์โรงพยาบาลพระนครราชชนน(ทหารราช)คะ เป็นกระดาษ A4=1แผ่น สิ่งส่งสอยเพิ่มเติมด้วยหอคะ เก็บเงินไปแล้วไม่มีใบเสร็จออกให้คะ	ยังยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอแก้ไข
18	2502000038	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการล่าช้า	B	ศูนย์คุณภาพ	คลินิกนอกเวลา	วันหยุดราชการ-เวรบ่าย	26/1/2025	27/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ระบบการเข้ารับบริการ	ระบบการเข้ารับบริการ	คลินิกนอกเวลา ถ้ารู้ว่าปิดตรวจไม่ควรรีบคิวให้มารอระยะแล้วบอกว่าหมดเวลาตรวจทำมาไม่มีบัตรคิวแต่แรกให้หมอรอหน้าห้องฉุกเฉิน แล้วจะ ได้ตรวจตอนไหน รอต่อไปจัดการระบบใหม่ให้ดีกว่านี้อย่างอื่นก็แล้วแล้ว มา6 โมงเย็นจะเที่ยงคืนยังไม่ได้ตรวจแยกมา	ยังยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอแก้ไข

19	2502000037	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยเด็ก	วันราชการ-เวรเช้า	24/1/2025	27/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	รวมบริการ	รวมบริการ	ฝากถึงเด็ก แม่บ้านทาคามสะอาดเป็นจุดทำใจไม่ทั่วถึง ฝากเตือนนอน 3 คืน ที่ไขว้นเคมีคะ ส่วนพยาบาลลูกสาวเราอดนึกขออำมหอกไม่มี แต่คนมาที่หลังมีโหระ ันขอ ฝากเตือนใหม่คะ จะเอามาคลุมขาให้ลูกนอน นอกไม่มี พอดีกด 3-4 พยาบาลเอาฝากุ เตียงมาปูนเองเองเอาชุดคนไขคนโตมาใส่ เพื่อไม่ให้เสื้อผ้าตัวเองและ	ยืนยันแล้ว เป็น อนุมัติการ ความ เสี่ยง/รอ แกไข
20	2502000036	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วย อายุกรรมหญิง4	วันราชการ-เวรเช้า	24/1/2025	27/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม การบริการ	พฤติกรรม การบริการ	อายุกรรมหญิงชั้น 4 ที่พูดจาไม่ดีแทบจะทุกคนเลย แะ ีว่างานเยอะเหนียว แต่รักในการที่จะเป็นพยาบาลเป็นสายอาชีพนี้แล้วก็ต้องทนไม่ใช่ว่าแค่พูดรุนแรงเพราะนางคนเขาอายุเยอะเขาไม่รู้ว่าอะไรเป็นอะไร	ยืนยันแล้ว เป็น อนุมัติการ ความ เสี่ยง/รอ แกไข
21	2502000035	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วย อายุกรรมชาย2	วันราชการ-เวรเช้า	24/1/2025	27/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม การให้บริการ	พฤติกรรม การให้บริการ	งมาก มารับค่าซึ่งเป็นญาติที่รู้จักกับที่ศอกอายุกรรมชาย ชั้น 2 แจ้งหมอนวามรับญาติ หมอ สั่งพยาบาลใหม่กอดเข้กับสายนี้ พยาบาลนอกให้ญาติกอดสายเลย เดี่ยวมากอดเข้กับ โงงเลย มันไม่เข้าที่ญาติหรว และให้กอดเองอ้อมปล่าๆ แบบนี้ได้ตัวหรว พอดีสักพัก พยาบาลที่ทำท่าทางไม่พอใจเดีมาอกดแบบไม่พอใจ นอกจากจะหาที่จลดรยถก รอดรจว ข่า รอนรับข่า บริการห่วยๆ ยังมีอะไรอีกไหมครับที่	ยืนยันแล้ว เป็น อนุมัติการ ความ เสี่ยง/รอ แกไข
22	2502000034	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPDกุมาร เวชกรรม	วันราชการ-เวรเช้า	24/1/2025	27/1/2025	4/2/2025	11/2/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม การให้บริการ	พฤติกรรม การให้บริการ	เห็นลงเรื่องรอนานกับที่ รพ.ในอเมือง พอพาเด็กมาเจาะเลือดและรับยา เอ้อ มันจึงรอรอ ครวตั้งแต่ 10.30 น.จนเกือบ 11.50 น.ได้ไปเจาะเลือด เจาะเลือด 12.20 น.เด็กทานข้าว เข้า ตอนนี้ 15.20 น.ยังคงรอต่อไป ไม่รู้จะได้รับยาตอนไหน เห็นทางคงถึงที่ที่มีลมสมวัง รอนานจริงตามทีสมาชิกเคยลง น่าจะปรับปรุบบ้าง สงสัยมีแพทย์คนเดียว	ยืนยันแล้ว เป็น อนุมัติการ ความ เสี่ยง/รอ แกไข
23	2501000890	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้อง อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	18/1/2025	18/1/2025	31/1/2025	31/1/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	การสื่อสาร	การสื่อสาร	คืนนี้เป็นญาติผู้มารับบริการที่ห้องฉุกเฉินในวันนี้ คืนนี้ทราบตัวทางบุคลากรทางการแพทย์ ของ รพ.มีจำนวนจำกัด ผู้รับบริการมีจำนวนมาก แต่คืนนี้ขอตาดเนินการใช้คำพูดของแพทย์เวร ER วันนี้นิดนึงคะ คือเข้าใจคะว่าคนไขชอบเรานัก ปอดตีเข้เพิ่มหลังจากรับการรักษารจาก รพ.นี้ไปเมื่อ 2-3 วันก่อน แต่เมื่อญาติสอบถามว่า ถ้าใส่ท่อแล้ว ดีขึ้น เขาออกได้ไหม (คือคืนนี้พูดให้คนไข้ได้ยินเพื่อความสบายใจ)แพทย์ตื่นตอกกลับมาว่า กระระเอาท่อลม 2 กรณี่ หายกับตาย หากคืนนี้เป็นคนไข้ที่ทรุด แบบนี้บางอย่างก็ยากให้แพทย์ทุกกับญาติ ดีกว่าพูดออกมาแบบนี้	แก้ไขได้ใน ระดับ กลุม/ หน่วยงาน
24	2501000714	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้อง อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	วันหยุดราชการ-เวรเด็ก	#####	25/1/2025	28/1/2025	31/1/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม บริการ	พฤติกรรม บริการ	บุคลากรหน้าห้องฉุกเฉินไม่แน่ใจว่าเป็นพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล ไปปรึกษาเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2567 ช่วงเวลา 2 ทุ่ม พูดจากับคนไข้เข้มๆ กระแทกเสียงและไม่มีความเสี่ยงทุก ประโยคและแย่มากที่สุดคือ พูดจากล่าวหาญาติคนไข้ที่ไม่ดีต่อตัวคนไข้เรื่องคิวและประวัติหน้าห้องว่าเป็นคนคิดยา ทรมานมาก ช่วยปรับปรุบพฤติกรรมด้วยคะ แล้วจากที่เห็นคือพูดจาไม่ดี กับคนไข้คนนึงด้วยแต่เห็นพูดกับคนรู้จักที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลที่เดินผ่านไปมาก พูดตบกด ทรมานว่าทำงานเหนื่อยและหนัก แต่คนไข้ไม่ใช้ที่ร้องบารมของคุณ แต่ป่วยก็ รู้สึกแย่อยิ่งต้องมาเจอคำพูดและการกระทำต่างๆจากบุคลากรของโรงพยาบาลอีก	แก้ไขได้ใน ระดับ กลุม/ หน่วยงาน
25	2501000712	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ศูนย์นำส่ง	วันราชการ-เวรเช้า	27/1/2025	27/1/2025	28/1/2025	31/1/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม บริการ	พฤติกรรม บริการ	ผู้ป่วยมารับบริการด้วยอาการล้มเข้ขีโครงและข้อมือ เวรเปลชื่อวิรัชชัย ให้ผู้ป่วยขึ้นรถนอน โดยการช่วยผู้ป่วยลงจากรถ ผู้ป่วยแจ้งว่าเข้ เวรเปลจึงยกออกมา และให้ญาติช่วยเอาผู้ป่วย ขึ้นเตียงเองแต่ญาติไม่สามารถนำขึ้นได้ ขอเป็นรถกึ่ง เวรเปลแจ้งว่าไม่ได้ต้องนอนอยู่คนเดียว เจ้าหน้าตำนในเข้ตำเขา แล้วยังญาติเขาเข้รถโดยไม่ให้วงเหลือญาติงนำเข้รถ นึ่งเอง	แก้ไขได้ใน ระดับ กลุม/ หน่วยงาน
26	2501000710	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วย หลังคลอด	วันราชการ-เวรเช้า	10/1/2025	10/1/2025	28/1/2025	31/1/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม บริการ	พฤติกรรม บริการ	นำเกล็ดคนไข้หมดพยาบาลก็ไม่รู้ นอนอย่างเดียว ไม่มีกรนนะน่าเรื่องหลังคลอด คนที่มีน ไม่รู้ก็ต้องการคำแนะนำควรทำอย่างไรกับเด็กหลังคลอด ตามที่ไมตอบ เรียมมากที่ทำไม่ได้สิน	ยืนยันแล้ว เป็น อนุมัติการ
27	2501000708	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้อง อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรบ่าย	6/1/2025	6/1/2025	28/1/2025	31/1/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	รอนาน	รอตระนาน	มา 2 ทุ่ม 5 ทุ่มครึ่งยังไม่เรียกตรวจ ใหนักอะไรครับ	แก้ไขได้ใน ระดับ กลุม/ หน่วยงาน
28	2501000696	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	D	พิเศษอายุกรรม8	พิเศษอายุ กรรม8	วันหยุดราชการ-เวรบ่าย	12/1/2025	13/1/2025	28/1/2025	28/1/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ผู้ป่วยไม่ พอลใจใน การสื่อสาร และ พฤติกรรม บริการ	ผู้ป่วยไม่ พอลใจใน การสื่อสาร และ พฤติกรรม บริการ	ผู้ป่วยDx.Sepsitemia C Cellulitis Ordeให้ Cefazolin v q 8 hr. มีปัญหาเส้นหายาก ผัวฆ่า ง่าย เวลา22.00น. ก่อนให้ยาให้ NSS นำ ผู้ป่วยCompainแถมเส้น พยาบาลแจ้งผู้ป่วยว่า ต้องแทงเส้นใหม่และก่อนเข้าขีดยาเตียงผู้ญาติคนอื่นเดินเข้าไปได้ พยาบาลจึงขอขยับเตียง มาอีกฝั่ง โดยมีญาติอีกคนที่ยังไม่ได้นอนช่วยขยับ ผู้ป่วยไม่พอใจในการสื่อสารและ พฤติกรรมบริการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ การ ความ เสี่ยง
29	2501000554	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการลำซา	C	งานห้องล้างไต ข้องห้อง	งานห้อง ล้างไต ข้องห้อง	วันราชการ-เวรเช้า	15/1/2025	15/1/2025	20/1/2025	22/1/2025	ขณะ ปฏิบัติงาน	รอรับยานาน	รอรับยานาน	ผู้ป่วยหญิงไทย HN.0616552 มารับการตรวจ CAPD clinic เวลา 06.49 น. เข้ารับการ ตรวจตามคิวที่ 5. แพทย์ลงตรวจ 11.00 น. ส่งใบตรวจห้องจ่ายยา ก่อนมาย ญาติไปรอตรวจ รับยาประมาณ 13.00น. ได้รับยาถัดมา 15.00 น. คนสุดท้ายจากจำนวนผู้ป่วย 18 ราย	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ กรรมการ ความ เสี่ยง
30	2501000166	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		D	หอผู้ป่วยอายุกรรมหญิง4	หอผู้ป่วย อายุกรรมหญิง4	วันราชการ-เวรเด็ก	9/1/2025	9/1/2025	9/1/2025	10/1/2025	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้อง	แพทย์สั่ง order Pred(5)3x2	แพทย์สั่ง order Pred(5)3x2	ผู้ป่วย Bells palsy แพทย์order Pred(5)3x2 oral pc ไม่มียามาให้ผู้ป่วย ญาติสอบถาม ไม่ พึงพอใจที่ผู้ป่วยไม่ได้รับยา	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ

31	2412000524	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPD การตรวจ	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	ไม่ได้รับ แพทย์ เฉพาะทาง	ขั้นตอน การพบ แพทย์	มาตรวจ OPD ระบุต้องการสอบถามพยาบาลว่าจะตรวจกับหมอนคนเดิมได้อย่างไร พยาบาลตอบว่าให้ติดต่อหมอลองรู้จักในฟิงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยากให้เจ้าหน้าที่ ให้บริการดีกว่านี้ค่ะ	ยื่นยื่นแล้ว เป็น อุบัติเหตุ
32	2412000522	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPD การตรวจ	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	ไม่ได้รับ ค่าตอบแทน การพยาบาล	พยายาใน เด็ก	ช่วยดูแลบุคลากรในห้องเด็กชั้น 3 ด้วยค่ะพาเด็กไปพบยาครั้งแรก บุคลากรในห้องถามเคย ทำไหมเรอบอไปเคย เขายืนยันพยายาให้ และเปิดเครื่องให้เราฟังเสียงส่วนเด็กเงาแฉ่เล่น โทรศัพท์ เขาก็ไม่ยอมให้แฉ่เล่นโทรศัพท์ให้สนใจว่าเราทำเป็นป้าว่า บุคลากรที่อยู่ใน ห้องหรือเข้าตรวจเด็กชั้น 3	ยื่นยื่นแล้ว เป็น อุบัติเหตุ ความ เสี่ยง/รอ แก้ไข
33	2412000478	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		B	งานห้องล้างไต ช่องท้อง	งานห้อง ล้างไต ช่องท้อง	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	การบริการ รับยาใกล้ บ้านลำซา	การบริการ รับยาใกล้ บ้านลำซา	ผู้ป่วยมาตรวจ F/U CAPD Clinic 16 คน เริ่มตรวจรายแรกประมาณ 10.30 น. ตรวจเสร็จราย สุดท้ายประมาณ 12.00 น. ผู้ป่วยและญาติมา Complain ไปถึงพอใจ รอรับยาจำนวนมาก ขาดครวคิวเรียกชำระเงิน 30 น. ไข้เวลารอครั้ง ชม. ผู้ป่วยเรียกค่อนนาย Epo มาเป็น บอกใช้เวลารอเกือบ 2 ชม. รอจน คิวก็เรียกกระโดดไปกระโดดมา ผู้ป่วยบอกแจ้งระบบเสีย แต่ฟังไม่รู้เรื่อง	แก้ไขได้ใน ระบบ/ กลุ่ม/ หน่วยงาน
34	2412000442	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	C	งานห้องล้างไต ช่องท้อง	งานห้อง ล้างไต ช่องท้อง	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ขณะ ปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยไม่ ตรวจ หลายห้อง ตรวจ ทำ ให้รับยาช้า ไม่มีเงิน จ่ายค่ายา	ผู้ป่วยไม่ ตรวจ หลายห้อง ตรวจ ทำ ให้รับยาช้า ไม่มีเงิน จ่ายค่ายา	ผู้ป่วยหญิง โทษ HN.0875670 Case HD มา F/U CKD clinic พ.ส่งการปรึกษา ให้จัด Hepatitis B (ชำระเงิน)รับการตรวจช่วงเช้า 11.00 น.ผู้ป่วยไม่รับการตรวจต่อที่คลินิก หลังตรวจเสร็จไปยื่นรับยาผ่านห้องชำระเงิน มีเงินไม่พอ การเงินให้กลับมามาติดต่อห้องตรวจ ขณะญาติมาติดต่อพูดเสียงดัง มอกไม่มีดังๆ วันนีไปหลายทีมาก สิ้นน้ำงุดหนัก แล้วต้อง ไปฉีดที่โหนดเนื่องจากตอนเช้าก่อน1.ห้องเจาะเลือดไปคุย2.ห้องให้คำปรึกษา3.คลินิกไต4. ห้องตา 5.ชำระเงินให้กลับมามาคลินิกไตประมาณ 15.30 น. อธิบายญาติความจำเป็นของการ รับวัคซีนแบ่งจ่ายได้ โทร.ถามการเงินเรื่องการแบ่งจ่าย การเงินประสานศูนย์สิทธิโทร. โทร.มา แจ้งให้ญาติไปติดต่อ6.ศูนย์สิทธิ 7.ฝากเลือดต่อห้องไตเพื่อประสานฝากฉีดยา Hep B ให้ ผู้ป่วยด้วย	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ กรมการ ความ เสี่ยง
35	2412000043	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		A	หอผู้ป่วยหลัง คลอด	ห้องคลอด	วันราชการ- เวรเช้า	8/11/2024	8/11/2024	2/12/2024	#####	#####	ขณะ ปฏิบัติงาน	ไม่เข้าใจ แผนการ รักษา	ขาดความ เข้าใจ แนว ทางการ ดูแลรักษา	มารดาคลอดNLC Episiotomy 01.21 น. HN 0403293 มาติดต่อขอใบรับรองการเกิดตอน 13.00 น. บ่นว่าไปดูเด็กที่NICUมา เด็กไม่ร้องเลย ตอนอยู่ในห้องคืนที่ 1 ปล่อยให้บ่นจน น้ำคร่ำแห้งเด็กเลยไม่ได้	แก้ไขได้ใน ระบบ/ กลุ่ม/ หน่วยงาน
36	2411000633	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องนิดา ท่าผล	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	การบริการ พยาบาล	การบริการ พยาบาล	คือผมเกิดอุบัติเหตุเมื่อวันพุธที่ผ่านมามีอาการปวดหัว ผมจึงไปยื่นที่ รพ.ใกล้บ้าน คือ รพ.เบญจรมย์หลังจากนั้นผมก็มาทำแผลที่ รพ.ลาบพันธุ์เกิดเมื่อวันที่ 11 เวลาประมาณ 18.00 ครับ ที่สาธุผมแนะนำว่าลองมาที่ รพ.ลาบพันธุ์กันครับ กว่าเดิมเยอะ ผมจึงตัดสินใจไปท่าผล ปรากฏว่าพยาบาลท่าผลแรมมาก เอาคัดเตอร์มา ดูรจนบริเวณที่เข็มนัด ทำให้ผมรู้สึกเสแสร้ง โทษขนาด 1 เส้น ผมอยากทราบว่ามี ใครต้องรับผิดชอบ	ยื่นยื่นแล้ว เป็น อุบัติเหตุ ความ เสี่ยง/รอ แก้ไข
37	2411000631	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการลำซา	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้อง อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม การบริการ	พฤติกรรม การบริการ	ขออนุญาตนะค่ะ พอดีของเรามีอาการเวียนหัว พาไปโรงพยาบาลพระรามรายน มหาราช ไปตั้งแต่ 15.00 น. 18.00 รว 3 ชม. ยังไม่เรียกเข้าตรวจ จนผมเราต้องเข้าไป ไว้อาย แต่คนมาที่ห้องเรียกไปก่อน แต่บุคลากรก็พูดจาทำหน้าบ่นโอเคมาก ยังไม่ฝาก ปรับปรุ้งหน่อยนะค่ะ หลายรอบมากเลยนะค่ะ ขอขอบคุณค่ะ	แก้ไขได้ใน ระบบ/ กลุ่ม/ หน่วยงาน
38	2411000581	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วย ศัลยกรรม ชาย2	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม บริการ	พฤติกรรม บริการ	คุณเป็นรักษาโรค คุณหมอค่ะ แต่พยาบาลที่ล้างแผลให้คุณอยู่ในห้องแผลไฟไหม้บริการ มาค่ะ พุดจาไม่คอยดีเลยนะ คุณไม่บอกเงินก็ยิ่งทำเจ็บ ถ้าการที่คุณเป็นรักษาที่นี้ แล้ว ถ้าต้องจ่ายเงินเพื่อให้บริการดีขึ้น แล้วถ้าต้องจ่ายเงินเพื่อให้บริการดีขึ้น หนูก็อยากจะได้ แต่เขาบริการไม่ดีเลยนะ แล้วไม่ใช่แค่คุณของหนูคนเดียวนะ เดี๋ยวอื่นก็โดนนะ คุณ สายหลุดหลายรอบ ก็บ่นว่าหลุดอะไรเงอ เหนื่อยนะค่ะ ขอขอบคุณค่ะ จะปรับปรุ้งคนกลุ่มนี้ นะค่ะ	แก้ไขได้ใน ระบบ/ กลุ่ม/ หน่วยงาน
39	2411000580	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPD ศัลยกรรม	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรม บริการ	พฤติกรรม บริการ	ฝากถึง ผอ.รพ.ด้วยเรื่อง พฤติกรรมบริการของหมอนคนนี้ หมอสูติกรรม หมอศัลยกรรมพูดกับ คนป่วยและญาติไม่ดี พูดไม่มีหางเสียง ยกสีหน้าใส่ หมว่าหมอนคนนี้ควรปรับปรุ้ง/ดัด เดือน เรื่องคำพูดและสีหน้าท่าทางการบริการหมอนคนนี้ มารักษาเรา ไม่ได้มาขอเงินหมอ ควรจัดการอารมณ์ตัวเองให้ดีกว่านี้หน่อย หวังว่า รพ.จะเห็นปัญหาบริการนี้และแก้ไขพฤติกรรม ให้ดีขึ้นซึ่งสาธารณสุขที่ส่งมาเจอเหตุการณ์นี้ ไม่ใช่ครั้งแรกและครั้งเดียว เจอหลายครั้ง แล้วครับสำหรับหมอนคนนี้ ฝากปรับปรุ้งด้วยครับ	แก้ไขได้ใน ระบบ/ กลุ่ม/ หน่วยงาน
40	2411000432	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		C	ศสมเมือง (อำเภอ)	ศสมเมือง (อำเภอ)	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	ผู้ป่วยมา ท่าผล เวลา 15.40 น. ยังอยู่ใน ช่วงเวลา บริการ	ไม่ปฏิบัติ หน้าที่ใน เวลา ราชการ	ผู้ป่วยมารับบริการท่าผลที่ ศสม.เมือง เวลา 15.40 น. ไม่พบบุคลากรด้านการพยาบาล ที่ จะทำแผลให้ไต่เนื่องจากกลับบ้านก่อนเวลาทำการ ที่มีอายุแสดงตารางปฏิบัติงานระยะเวลา 08.30 -16.30 น. จึงรู้สึกไม่พึงพอใจที่บุคลากรไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เกิดความ เสียหายต่อราชการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ กรมการ ความ เสี่ยง
41	2411000428	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์		C	ศสมเมือง (อำเภอ)	ศสมเมือง (อำเภอ)	วันราชการ- เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	#####	ไม่ ข้อเสนอ %/ คำร้อง ของ ผู้รับบริการ	ผู้ป่วยแจ้ง ว่ามา ขอรับ	พฤติกรรม บริการ	วันที่ 12 พ.ย. 2567 ผู้มารับบริการ OPD ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการพูดของแพทย์	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ของ

42	2411000406	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทาง	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วย ศัลยกรรมกระดูกหญิง	วันหยุดราชการ-เวรตึก	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้อง	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	ผู้ช่วยพยาบาลชุดสีเขียว สักคิ้วกรมพุดจางไม้กับคนไข้ ตะคอก	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
43	2411000405	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทาง	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยหลังคลอด	วันราชการ-เวรเช้า	5/11/2024	5/11/2024	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้อง	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	พยาบาลที่ออกใบรับรองการเกิด ปรับปรุงนิสัยหนอย ถ้าคนอ่านแล้วเข้าใจคงไม่ถนมนะครับอะไรก็จะให้อ่านๆแยกๆ	อยู่ระหว่างดำเนินการของกุ่ม/หน่วยงาน
44	2411000276	GPM203:เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริหารทางการแพทย์		B	กายภาพบำบัด	กายภาพบำบัด	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ขอแจ้งปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ค่าชุดเสื้อตั้งกับผู้ป่วย ทำให้อุปกรณ์รู้สึกถึงการไม่เคารพ	เจ้าหน้าที่ค่าชุดเสื้อตั้งกับผู้ป่วย ทำให้อุปกรณ์รู้สึกถึงการไม่เคารพ	ผู้บริหารไม่พึงพอใจการสื่อสารต่อเจ้าหน้าที่ แจ้งว่าสื่อสารด้วยเสียงดังเกินความจำเป็น รู้สึกไม่พอใจ เจ้าหน้าที่อธิบายและเริ่มมีการส่งเสียงดังมากขึ้น ระหว่างอยู่ในบริการและผู้บริหาร ต่อมาเจ้าหน้าที่กล่าวขอโทษกับเหตุการณ์การดังกล่าว	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
45	2410000450	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการ	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการ	พยาบาลหรือเป็นอะไรไม่รู้สึกชวด ท้อง พุดจางไม้ ไม่สุภาพ ลองเป็นญาติเขาบ้างลึศะโดนพูดใส่แบบนี่จะคิดยังไง เราแค่ไปดูคนป่วยบอกไปเขาน่าช่วยไม่คิดเข้ามาดู ไม่สุภาพมากกับคนแก่ก็ยังไม่เร้น อายุก็มากกว่าแม่เขานึก ควรปรับปรุงถ้าไม่ก็ควรออกไม่เสียลูกจะไม่มีคนมาประท้วงอะไรเลย ไม่มีจริยธรรม ไม่สมควรที่จะมาทำงานนี้	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
46	2410000449	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องตรวจประกันสังคม	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	ได้มีโอกาสทำเป็นสิทธิประกันสังคมมาตรวจห้องประกันสังคมหลายครั้ง พยาบาลหน้าห้องโสมพรรณ ใจดีตลอด พูดไม่ตลกครั้งฝากผู้มีบริการสละส่วนบ้างนะ คนไข้จะเห็นกับนมดไม่ได้พูดหยาบคายแต่คำเตือน คำพูดที่พูดออกมาฟังดูไม่ดีเลย ทางงานนี้ก็ได้ หากยังมีคนแบบนี้พร้อมคนรับมาทำตรงนี้จะดีกว่าไหมคะ ไม่ใช่ทำตามอารมณ์คนพบบาล จากกรรยาผู้ใช้สิทธิประกันสังคม	ยื่นยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุกรณีความเสียหาย/รอแก้ไข
47	2410000448	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย1	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ	อายุรกรรม 1 ไข้ข้าวต้มไข่มาก ไข้สูงมาตอน 08.00 น.ซึ่งเป็นเวลาที่ญาติจะต้องออกมาดูเวลา แต่คนไข้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ควรให้เข้ามาไว้กว่านี้ละ เป็นแบบนี้หลายวันมากซึ่งเวลานอนก็เข็ญญาติออกข้างนอก ทั้งๆที่ข้าวเพิ่งมา ควรปรับกันใหม่ละ อีกอย่างการให้อาคนไข้ ในตอน 13.30 (พยาบาลบอกในตอน 13.30) ซึ่งเวลาเยี่ยมช่วงเที่ยงคือ 12.00-13.00 คนไข้จะทานยาอะไรคะ คนไข้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ก็มาเยี่ยมช่วงเย็นเห็นมีอายุอยู่ตรงเตียงคนไข้ ก็เหมือนปกติคะ ถ้ามีภาวะเป็นยาขงเป็น แต่เยี่ยมคนไข้สักพักก็ได้อาหนักซัก ซึ่งจะมีมาเป็นทั้งหมด 2 ชุดคะ จึงได้ถามพยาบาลว่ามียาแล้ว พยาบาล งง ว่ามียาได้ยังไง ถามไปถามมาสรุปเป็นยาขงเพียง มีนแสดงถึงความไม่ใส่ใจกับคนไข้เลยคะ คนไข้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ไม่ควรทำแบบนี้ และการให้บริการพยาบาลคนหนึ่ง สักขณะเดียวไม่สูง บริการแย่มาก ควรพูดจาใจมีนดีกว่านี้หน่อยนะ คนไข้มาเองที่เขามาไม่ได้มานอนสบายๆ จะดูทุกเตียงไม่ได้คะ ญาติเดียวอื่นก็เห็นด้วยว่าพยาบาลคนนี้ไม่มีมารยาทในการพูด ปรับปรุงนะคะ เพราะไม่อย่างนี้มีปัญหาเลยคะ (พยาบาลบางคนก็ดีมากยกเว้นคนนี้) ไม่อยากเปรียบเทียบนะ แต่จะบอกว่าคงคนไข้ใช้บริการของอายุรกรรม 2 ดีมากคะ พุดจางดี มารยาทดี เคารพคนไข้ ปรับปรุงนะคะ ออกให้ดีขึ้นจริงคะ	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
48	2410000446	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ระบบการนัดเข้ารับบริการไม่ถูกต้อง	ระบบการนัดเข้ารับบริการ	วันที่ 25 กันยายนมีโรงพยาบาลประมาณ ๕ 2 มาตรวจห้องฉุกเฉินตรวจเสร็จไปในวันมาจากห้องฉุกเฉินในนัดวันนัดวันที่ 14 ตุลาคม มาตามนัดเราเย็นไปตรวจไม่พอนัดจนจ้งวันนี้รับหยุดราชการในวันวันอื่น ๑-พุด สิ่งที่ไม่พอใจสุดคือการคิดจะนัดคนไข้ก่อนจะนัดไม่ได้ เข็ดวันนัดหรือนัดๆไปก่อนแบบนี้หรือละ ลางานเพิ่มตามนัด งานไม่ได้มาได้ทุกวันจะถามอะไรก็ไม่ค่อยได้ ไปรักษาตัวไม่ได้ไปไหนมองหรือพยาบาลจางไม้ดีใส่	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
49	2410000445	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการล่าช้า	B	ศูนย์คุณภาพ	งานพยาบาลผู้ช่วยนอก	วันราชการ-เวรเช้า	8/10/2024	8/10/2024	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ทางโรงพยาบาลเปลี่ยนเป็นการใช้จัด	ทางโรงพยาบาลเปลี่ยนเป็นการใช้จัด	รอนานเกินไป เอาทุกแผนกมารวมกันก็พอเลยระยะเวลารอคอยเท่าไร คนเป็นรอย คนมาคนกับคนเคียว ไม่กล้าไปเข้าห้องนัก กลัวเสียตัว นีรอคอยดมยาตาม ถ้าปรับเปลี่ยนแล้วยังผลควรรับผู้ช่วย	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน
50	2410000444	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องตรวจประกันสังคม	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ระบบการเข้ารับบริการ	ระบบการเข้ารับบริการ	อาการที่เป็นคือปวดหัวมากเมื่อ 2 วันก่อน ปวดข้างขวา ถึงกับอ้าปากกับข้าวไม่ได้ แล้วกินยานแก้ปวดเพื่อบรรเทาถึงมาหมอนตรวจแล้วพยาบาลหน้าห้องประกันสังคมไปไปตรวจจ่ายทั้งที่ได้คิว 57 มาหมอนตอน 7.55 น.พยายามพูดบอกอาคารพยาบาลให้ดูเป็นเคสตามเคสที่ไม่ยอมให้ตรวจเข้าบอกให้ไปตรวจจ่ายแจ้งว่าหมอนตรวจได้แค่ 50 คน	ยื่นยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุกรณีความเสียหาย/รอแก้ไข
51	2410000442	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	งานทันตกรรม	วันราชการ-เวรบ่าย	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	มีหนักทำเจ็บมาก เหมือนช็อคกะจะไม่ไหวพิน ไม่ถาม ไม่ชี้ชัดอาการคนไข้ว่าไหวไหม หมอใจไม่พิน panic เนื่องจากเจ็บมากที่ฟัน มีการพูดว่า หายใจจากงมกลี หากงมเจอไหมไม่รู้ว่าคุณช่วยเจตนาอะไร แต่ฟังแล้วมันไม่สงบควรพูดคะ สิ่งที่คุณพูดคือการชี้ชัดอาการคนไข้ ไม่รู้ว่ามีอะไรทำหรือผู้ช่วยคุณะ มีการเลือกออกมาจากพลกัสนมาแล้วมีการปวดฟันมากทำเหมือนเร้น เหมือนไม่ไหวเร็วไป ถ้าคนเยอะมาก ไม่ต้องเรียกคิวก็ได้ เสียความรู้สึกคนทำ เดียวไม่หากสติหรือนอกเวลาได้ ก็ทำหน้าที่คนไข้ที่พูดง่ายและรู้เรื่องแล้วหมอนทำหน้าที่บริการที่ดียิ่ง เหนื่อยก็พักนะ คนไข้ไม่ใช่สนามอารมณ์	อยู่ระหว่างดำเนินการของกุ่ม/หน่วยงานหลัก
52	2410000439	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	พิเศษ ศัลยกรรม4	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของ ผู้รับบริการ	ไม่เข้าใจกฎระเบียบห้องพิเศษ	ไม่เข้าใจกฎระเบียบห้องพิเศษ	อยากสอบถามนะ คุณเข้าไปทำสระ 2-3 ชั่วโมงไม่ได้เลยหรือคะ ต้องอยู่เฝ้า 24 ชั่วโมงพยาบาลตรวจก็ตอ้งไปเป็นญาติ พอไม่เห็นญาติจะส่งคนไข้ย้ายไปพักรักษา ให้อาบกินไปข้างล่าง พงมาไม่เจอญาติ เราดีสิถ้ายังตรงนะคะก็เลือกห้องพิเศษเพื่อความสะดวกสบาย	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน

53	2410000438	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	งานเวชระเบียนผู้พยาบาล	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการ	ที่นี้ยังไม่เข้าไปเป็นรพช.แล้วจึงมีพนักงานห้องบัตรผู้หญิง พุดจาแนกว่าช่อง 2 ส่วนเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำ ขอมติว่าไม่รู้จักกลัวอะไรหนักหนา (เจ้าหน้าที่คัดกรอง) คนที่คัดกรองไม่ให้เปิดกระจก ถ้ากลัวมากไม่รู้จักกลัวกระจกไม่เลยคือปิดด้วยตัวบ้านเปิดให้พูดใส่ไมค์กันเปิดกระจก และพุดจาแนกว่า	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน	
54	2410000437	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPDตา	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้อง	ระบบการรักษารักษา	ระบบการรักษารักษา	เมื่อ 4 เดือนก่อนหมอหนึ่งให้ยื่นมาตรวจตา เจอพยาบาลแล้ว หมอรีบบอกปลัดกลับบ้านได้ วันนั้นพบบทหนึ่งขอผลตรวจตาไม่เลยต้องมาตรวจซ้ำ เสียเวลานาน	อยู่ระหว่างดำเนินการของกลุ่ม/หน่วยงาน	
55	2410000298	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	จุดคัดกรองและศูนย์Admit	วันราชการ-เวรเช้า	8/10/2024	#####	#####	#####	ขอแจ้งปฏิบัติงาน	มารรับคิว นาน	ระบบบริการ รอรับคิวนาน	เวลามารับคิวน่าจะให้คนป่วยรอข้างล่างเป็นแถวใช้คนป่วยขึ้นชั้นเอง ต้องรอหมอคัดแยกก่อนทางที่ด้านบนเจ้าหน้าที่คัดในตั้งแต่ 05.00 น.และไม่ควรปล่อยให้คนป่วยขึ้นชั้นๆ ควรจะรับคิวข้างล่างเท่านั้น ไม่มีความประทับใจอะไรเลยเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ หมอก็พูดไม่ได้	ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติเหตุ/ความเสี่ยง/รบกวน	
56	2410000294	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	27/9/2024	4/10/2024	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการพุดจาแนกของพยาบาลหน้าห้อง	พฤติกรรมบริการพุดจาแนกของพยาบาลหน้าห้อง	พุดจาแนก เวลาสอบถามอาการลูกแล้วตอบแบบไม่เต็มใจพุดจาแนกให้คนไข้ คนไข้ตัวร้อน ซักเกร็งมาและเบียดตึงทางคนไข้โดยอาการเด็กในที่ตรงพยาบาลอื่น ทางพยาบาลบอกให้โดยเจ้าหน้าที่ไปปรึกษาที่ภายใน 10 นาที เพราะไม่ชอบพฤติกรรมการพุดจาแนกของพยาบาลหน้าห้อง คำพูดของพยาบาลหน้าห้องฉุกเฉิน เวลา 16.30 น.วันที่ 27 กันยายน 2567	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน	
57	2410000222	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	วันราชการ-เวรเช้า	3/10/2024	3/10/2024	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	พฤติกรรมบริการพุดจาแนกของพยาบาลหน้าห้อง	พฤติกรรมบริการพุดจาแนกของพยาบาลหน้าห้อง	แจ้งวันที่ 3/10/67 ขึ้นไปสอบถามว่าหมอนัดนัดหมอ พยาบาลหน้าห้องฉุกเฉินบอกว่าไม่ต้องมาเรียกหมอนัด นัดไม่มาไม่มาพุดจาแนกกับคนไข้มาสอบถาม ไม่เต็มใจมาทำงานก็ลาออกไปซะ ช่วยตรวจสอบให้หน่อยนะว่าเป็นใครทำให้เสียความรู้สึก ถ้าไม่ออกพุดก็ไปเสียความรู้สึก เป็นสิ่งที่ไม่อยากเลย	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน	
58	2410000221	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	บริการล่าช้า	B	ศูนย์คุณภาพ	ประชาสัมพันธ์	วันราชการ-เวรเช้า	3/10/2024	3/10/2024	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	กตเวทิต	กตเวทิตบริการให้ผิด	เจ้าหน้าที่จัดคิวเข้าที่ฉุกเฉินแบบมากแนะนำให้ต่อคิวจะเสียดสีคนไข้ไม่ให้บริการรักษา ล่าช้า มาตั้งแต่ 5 ได้คิวรักษาได้ 24 ชั่วโมงปรังพุดจาแนกเจ้าหน้าที่ที่มีความใจมาแนะนำต่อคิวของคนไข้	แก้ไขได้ในระดับกลุ่ม/หน่วยงาน	
59	2410000103	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	งานคลินิกอาชีพเวชกรรม	วันราชการ-เวรเช้า	27/9/2024	1/10/2024	#####	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	ระบบคิว	ระบบคิว	การตรวจสุขภาพประจำปีของประจักษ์ถึงมาทำงาน 08.00 น. ผู้ป่วยต้องตรวจเลือด ออกซิเจนน้ำตาลตั้งแต่เที่ยงคืน ทำให้หิวข้าวหิวน้ำนานเกินควรจนเป็นลม ควรปรับปรุงให้สามารถเจาะเลือดได้เร็วกว่านี้ หมายเหตุ เป็นครั้งแรกของการมาตรวจสุขภาพประจำปี ที่ รพ.ลพบุรี เดิมอยู่ที่อื่น เมื่อจะตรวจก็ตรวจได้โดยคือเจาะเลือดให้ก่อน แล้วนั่งรอตรวจอย่างอื่นต่อไป ตรวจเจาะเลือดให้ก่อนเพื่อจะได้ไปกินข้าว แล้วนั่งคอยตรวจอย่างอื่นต่อไป ไม่ประทับใจ เพราะลำดับการตรวจเลือดไม่ได้อำนวยความสะดวกเลย	ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติเหตุ/ความเสี่ยง/รบกวน	
60	2410000102	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	ระบบบริการ	C	งานห้องล้างไตช่องท้อง	งานห้องล้างไตช่องท้อง	วันราชการ-เวรเช้า	#####	#####	#####	#####	ขอแจ้งปฏิบัติงาน	ผู้ป่วยมา รอคิวคิว บริเวณศูนย์หน้าห้อง บัตร แจ้งว่าโดน จนท.เปิด แก้วไขไป ต่อคิวใหม่	การต่อคิว กตเวทิต ในช่องเข้าฝากงาน. ที่กตเวทิต ช่วยดูด้วย ผู้ป่วยบางรายมาแต่ ต่อคิวใหม่	ผู้ป่วยและญาติที่มาบริการ CKD clinic ร้องเรียนโดยการสื่อสารมากกว่า 1 ราย ให้ข้อมูลมารับบริการเพื่อรับคิวบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เมื่อใกล้ถึงคิวรับบริการพบว่ายังไม่ได้เจาะเลือด ถูกเบียดแถวไปต่อคิวบริการในภายหลัง ส่วน ๓ จุดหน้าห้องยาเพื่อใกล้ห้องเจาะเลือด ซึ่งเป็นการไปรับคิวต่อผู้ป่วยอื่นใหม่ ทำให้คิวในการตรวจที่คลินิก ได้คิวตรวจช้าไม่ทันช่วงเช้า ทั้งๆที่มาตั้งแต่ 4-5 โดยแจ้งว่าการให้ข้อมูลการรับคิวรับบริการในแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน ครั้งก่อนโดนโดนเปิดให้มาล้างไตได้ตรวจเช้า	อยู่ระหว่างดำเนินการของกรรมการ ความเสี่ยง/รบกวน	
61	2410000081	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	OPDหูคอ จมูก	วันราชการ-เวรเช้า	8/10/2024	8/10/2024	9/10/2024	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	การพุดจาแนกของเจ้าหน้าที่ห้องตรวจหู คอ จมูก พยาบาลหน้าห้อง พุดจาแนกได้	การพุดจาแนกของเจ้าหน้าที่ห้องตรวจหู คอ จมูก พยาบาลหน้าห้อง พุดจาแนกได้	การพุดจาแนกของเจ้าหน้าที่ห้องตรวจหู คอ จมูก พยาบาลหน้าห้องพุดจาแนกได้แบบมาก พัสสาวไปรับบริการเมื่อวันที่ 4 ต.ค.67 แล้วคุณหมอได้เลื่อนนัดที่สาวได้เจอกับพยาบาลหน้าห้องแผนกหูคอจมูก คุณพยาบาลไม่ทราบว่าจะอะไร แต่อยู่เวรวันนั้น แล้วพุดจาแนกได้บอกว่าโทรไปเลื่อนนัดแล้วแต่คนไข้ไม่รับ แล้วก็พุดจาแนกช่วยไม่ได้ไม่ออกมารับโทรศัพท์เอง แล้วพุดจาแนกกับคนไข้ทุกคนรบกวนช่วยให้คุณพยาบาลเมื่อวันที่ไปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนและคุณ พุดจาแนกได้	ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติเหตุ/ความเสี่ยง/รบกวน	
62	2410000080	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องฉีดยาผ่านเส้น	วันราชการ-เวรเช้า	4/10/2024	4/10/2024	9/10/2024	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	การที่ส่งภาพและข้อมูลการทำงานให้กับทางโรงพยาบาลถือว่าเป็นการผิด พรบ.คอมพิวเตอร์ในขณะนี้ไม่ได้ยากขึ้นทางโรงพยาบาล แล้วทางพยาบาลคนเดิมค่าพูด ให้ไปศึกษา พรบ.คอมพิวเตอร์ บอกว่าสามารถเรียกฟ้องเงินเป็นแสนๆได้โดยที่ถ้าสรุปไปรายงานกับทางโรงพยาบาลเลยจะมากมายนับพันผิด พรบ.คอมพิวเตอร์ในขณะนี้เมื่อทางโรงพยาบาลสามารถมีการคอมเพลนได้ แล้วการขอเปลี่ยนคนฉีดยาเพราะผู้ป่วยไม่สะดวกใจที่จะให้พยาบาลคนเดิมทำคือผิดหรือคะ ผู้ป่วยไม่มีสิทธิ์ร้องเรียนหรือคะ ถ้าบุคคลากรทางการแพทย์ทำงานไม่มีความรู้และรับราชการมาอย่างนั้นเหมาะสมแล้วการที่พุดจาแนกกับผู้ป่วยว่าเป็นรุ่นแม่แล้ว ก็ควรจะได้รับการรักษาหรือคะ พยาบาลคนคะ คือที่เจ้าหน้าที่คนไข้คนอื่น แล้วที่พยาบาลอีกคนเพราะเขาทำพุดจาแนกเสียงดังลั่นห้อง ถ้าเขาจะบอกว่าเขาไม่ได้พุดจาแนกคนคนที่อยู่ในเหตุการณ์หรือกลัวงงจึงพุดจาแนก แล้วทางโรงพยาบาลก็ลองพิจารณาดูนะคะว่าการที่พุดจาแนกหน้าคนไข้หลายคนแบบนี้โรงพยาบาลจะเสียหายขนาดไหนกับการที่พยาบาลในคำพุดจาแนกไม่มีฉลากกำกับคนไข้ไม่มีการเป็นผู้ใช้บริการ	ยืนยันแล้ว เป็นอุบัติเหตุ/ความเสี่ยง/รบกวน			
63	2410000078	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	B	ศูนย์คุณภาพ	ห้องตรวจประกันสังคม	วันราชการ-เวรเช้า	3/10/2024	9/10/2024	9/10/2024	#####	ไม่ข้อเสนอแนะ/ คำร้องของผู้รับบริการ	ห้องประกันสังคม บริการรับ	พฤติกรรมบริการ	ห้องประกันสังคมบริการรับพุดจาแนก	ห้องประกันสังคมบริการรับพุดจาแนก	อยู่ระหว่างดำเนินการของกรรมการ ความเสี่ยง/รบกวน

64	2410000077	GPM204:เกิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์	พฤติกรรมบริการ	C	ศูนย์คุณภาพ	ห้องฉีดยาท่าผล	วันราชการ-เวรเช้า	28/9/2024	28/9/2024	9/10/2024	#####	ไปขอเสนอแนะ/ คำร้องขอของผู้รับบริการ	พอทางเราร้องเรียนไปแล้วมีเจ้าหน้าที่ไปถามหาผู้ร้องเรียนด้วยหรือคะ คือแหมาค่ะ ต้องมีเจ้าหน้าที่ไปถามหาผู้ร้องเรียนด้วยหรือคะ	***ร้องเรียนรอบที่ 2	พอทางเราร้องเรียนไปแล้วต้องมีเจ้าหน้าที่ไปถามหาผู้ร้องเรียนด้วยหรือคะ คือแหมาค่ะ ไม่ได้พูดถึงส่วนรวมนะคะ คนที่ตีเขาก็มีการให้บริการคือแหมาก ตามอะไรก็ไม่รู้	ยื่นยื่นแล้วเป็นอุบัติเหตุความเสี่ยง/รอนักไข
----	------------	---	----------------	---	-------------	----------------	-------------------	-----------	-----------	-----------	-------	--------------------------------------	---	----------------------	---	--