

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566)

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือนเมษายน 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
24 เม.ย. 66	ขอให้ปรับปรุงเจ้าหน้าที่การเงิน IPD เวลายังไม่ถึงเที่ยง ปิดรับและพูดจาไม่สุภาพ ใช้ อารมณ์	คุณศราวุธ ศรีบุญมา ที่อยู่ : 384/119 ม.10 ต.ชมพู อ.เมือง จ.ลำปาง โทร : 087-6567009	

• เดือนพฤษภาคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
2 พ.ค. 66	ตอนไปตรวจฟัน ทันตแพทย์ตรวจบอกให้ถอน 2 ซี่ แต่ไปถอนจริงๆ ได้ถอน 1 ซี่ เสียเวลา คนไข้มา 4 วัน	นางสาวอรดา แป้นทองคำ ที่อยู่ : 279 ม.5 ต.ชมพู อ.เมือง จ.ลำปาง โทร : 094-4147537	
6 พ.ค. 66	การให้บริการแก่ผู้ป่วย ห้องเจาะเลือดควรมารอ ตั้งแต่ 7 โมงกว่า และพัสดุที่ลานรถตรวจเสีย	นางบงกช ปิงเมือง ที่อยู่ : 336/3 ถ.พหลโยธิน ต.หัวเวียง อ.เมือง จ.ลำปาง โทร : 093-5354915	
10 พ.ค. 66	ศัลยกรรม ชั้น3 มาตรวจเวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น. ยังไม่ได้รับยา ควรจัดสรรบุคลากร ทำงานบริการให้สอดคล้องกับผู้ป่วย	คุณวันชัย เขียวชาญธนกิจ โทร : 091-0785366	
30 พ.ค. 66	จะมาใช้บริการบริจาคโลหิต ได้นำมอเตอร์ไซค์ ไปจอดที่เขียนไว้ว่าที่จอดรถสำหรับผู้บริจาค โลหิตและได้จอดประจำ แต่รถปก.แจ้งว่าจอด ไม่ได้ เฉพาะรถยนต์เท่านั้น	นายธรรมศาสตร์ ธรรมไชย ที่อยู่ : 61 ถ.ประหารราษฎร์ ต.เมือง อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย โทร : 094-8308035	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนพฤษภาคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
-	การบริการห้องแคร์ เจ้าหน้าที่และพยาบาล การกระทำและคำพูด และกิริยามารยาทใช้ ไม่ได้เลย	-	
-	คลังยาพ.ลำปาง การรอรับยาเป็นเวลานาน หลายชั่วโมง	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566)

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือนมิถุนายน 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
6 มิ.ย. 66	ห้องรับยาผู้ป่วยนอก ระบบการจ่ายยาได้เร็วกว่านี้จะดีมาก เพราะคนไข้ใช้เวลาในการรอรับยานานเกินไป ขอให้มีการปรับปรุงแก้ไขได้จริง	คุณณัฐริกา เต๋นดอนทราย (ญาติผู้ป่วย) โทร : 080-5922864	
14 มิ.ย. 66	ขอเพิ่ม รถเข็น เปลนอน เพราะผู้รับบริการไม่สะดวก	คุณกนกวรรณ ปันนกล ที่อยู่ : 109 ม.5 ต.กล้วยแพะ อ.เมือง จ.ลำปาง	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนมิถุนายน 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
27 มิ.ย. 66	ร้านขนมสหกรณ์ร้านค้าขายขนมรังผึ้งเหม็นกลิ่นขนม คนป่วยมีน้ำตาล	ญาตินายเมฆา เปี้ยเป็ง	
29 มิ.ย. 66	งานพรบ. ต้องเดินหลายที่ไม่จบในที่เดียว รอพนักงานมาก	-	

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือนกรกฎาคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
3 ก.ค. 66	ห้องตรวจผู้ป่วยเรื้อรัง ไม่เรียกพบแพทย์ตามคิว ตั้งแต่แรก ทำให้เสียเวลาและเสียความรู้สึก	คุณชวนนิตา ยาใจ ที่อยู่ : 50 ม.6 ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง โทร : 080-5717802	
20 ก.ค. 66	พนักงานเปล ผิวคล้า อายุประมาณ 40-50 ปี รูปร่างท้วม ห้องตรวจศัลยกรรมชั้น 3 พุดจากกับ ผู้สูงอายุด้วยคำไม่สุภาพ พุดเสียงดัง มารยาทแย่มาก	คุณณัฐธิดา ณ ลำปาง ที่อยู่ : 28/1 ม.3 ต.บุญนาคน พัฒนา อ.เมือง จ.ลำปาง โทร : 094-9484324	
31 ก.ค. 66	เรื่องผู้คุมนักโทษที่นำนักโทษมาตรวจที่รพ. ลำปาง ในระหว่างรอ X-Ray ผู้คุมไม่ดูแลนักโทษ ได้แต่นั่งดูมือถือ คนไข้รู้สึกกลัวว่านักโทษจะลุกขึ้นมาทำร้าย	คุณวัฒน์ เอี่ยมสำอาง ที่อยู่ : 129 ม.10 ต.ล้อมแรด อ.เถิน จ.ลำปาง โทร : 054-291522	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566)

• บัตรสนเท่ห์ เดือนกรกฎาคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
4 ก.ค. 66	คนไข้ได้สอบถามศูนย์คัดกรองรพ.ลำปาง แต่ได้คำตอบที่ผิด จึงทำให้คนไข้เสียเวลาทั้งวัน และต้องมาใหม่ในอีกวัน เนื่องจากไปรอห้องผิดทั้งวัน	-	
25 ก.ค. 66	ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่อธิบายก็ไม่ตรงกับแนวปฏิบัติ ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลารอนานเกินไป ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชี้แจงอยู่ตลอดเวลา	-	

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือนสิงหาคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
11 ส.ค. 66	คนไข้ HN 0741028 ไม่ยินยอมรับการรักษา ทำไมแพทย์ถึงออกใบนัด คนไข้ไม่ได้มาโรงพยาบาล คลินิกจิตเวช ออกใบนัดจ่ายยาได้อย่างไร	คุณอังศณา เอื้อวัชรโร ที่อยู่ : 109 ต.ชมพู อ.เมือง จ.ลำปาง โทร : 089-7477918	
13 ส.ค. 66	แจ้งพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ชื่อ กาญจนา สุขเจริญ โรงพยาบาลวิชัย ICU 2 ชั้น 4 อ.นวมินทร์ฯ	คุณบงกช ปิงเมือง โทร : 093-5354915	
14 ส.ค. 66	คนไข้มาด้วยเหตุฉุกเฉิน อาการไหมยัดสายยางอาหารท้องหลุด พนักงานเปลไม่มีการซักถามอะไรเลย เช่นรถไปเลย และรอพยาบาลซักประวัติ 2 ชั่วโมง ยังไม่ได้ซักประวัติ	คุณจันทร์คำ ศิริโยธา ที่อยู่ : 29/3 ม.4 ต.บ้านกิ้ว อ.แม่ทะ จ.ลำปาง	
24 ส.ค. 66	อยากให้บริการเร็วกว่านี้และควรใช้คำพูดที่ดีกว่านี้	คุณพรรรนา ฝักนาค ที่อยู่ : 66 ซ.6 ถ.ซูปเปอร์ไฮเวย์ ลำปาง-งาว อ.เมือง จ.ลำปาง	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนสิงหาคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
-	คนไข้มาฉุกเฉินทำไมต้องพาไปซักประวัติรวมกับคนไข้ทั่วไป แล้วให้กลับมาห้องฉุกเฉิน ทำให้คนไข้เสียเวลามาก	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566)

ประเด็น	รายละเอียด	การดำเนินการ
1. ความเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง	<u>22 สิงหาคม 2566</u> ร้องเรียนแพทย์มีพฤติกรรมบริการ ไม่เหมาะสม เกื้อยวกราด อารมณ์รุนแรง เซ็นรถผู้ป่วยชนประตูห้องและเคาน์เตอร์ พยาบาล และปฏิเสธการรักษาผู้ป่วย	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
2. การกระทำผิดวินัย/อาญา	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-

สรุปผลการดำเนินการพบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 เมษายน 2566 - 31 สิงหาคม 2566)

จำนวนทั้งสิ้น 22 เรื่อง พบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.45 และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.55 ปรากฏตามแผนภูมิ ดังนี้



3. ปัญหาอุปสรรค

การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ทำให้ผู้ป่วยหรือญาติเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน และเกิดความไม่พึงพอใจ

4. แนวทางแก้ไข

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย และคณะกรรมการ CRM เข้ามามีบทบาทในการติดตามเรื่องร้องเรียน และเข้าพูดคุยกับผู้ป่วยหรือญาติเพื่อให้เกิดความเข้าใจ สัมพันธภาพที่ดี ลดโอกาสการเกิดข้อพิพาท