



แบบรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

เดือน	ประเภทของการบริการ				ประเภทพร้อมเรียน					อื่นๆ	แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงระบบ
	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ/ รักษาพยาบาล	โครงสร้างอาคาร/ เครื่องมืออุปกรณ์	สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	การบริหาร จัดการ	วินัย ข้าราชการ	ค่าตอบแทน	ข้อขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ			
ต.ค.-๖๕	๑	๓	-	-	-	-	-	-	-		ฯ R/M อภิบาลฯ
พ.ย.-๖๕	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-		ฯ
ธ.ค.-๖๕	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-		ฯ
ม.ค.-๖๖	-	๑	-	-	-	-	-	-	-		ฯ
ก.พ.-๖๖	๑	๒	-	-	-	-	-	-	-		ฯ
มี.ค.-๖๖	๑	๒	-	๑	-	-	-	-	-		ฯ
เม.ย.-๖๖											
พ.ค.-๖๖											
มิ.ย.-๖๖											
ก.ค.-๖๖											
ส.ค.-๖๖											
ก.ย.-๖๖											
ต.ค.-๖๖											

ลงชื่อ.....
ตำแหน่ง.....
วันที่.....

ผู้รายงาน

Risk Monitoring & Review (1) [โครงการบ้านพัก] - Microsoft Excel

Risk Identification						Risk Monitoring & Review				Risk Analysis	
Risk ID	Date Added	Process / project activity	objective	Risk Title	Risk Definition	Risk Owner	Review Frequency	Review Date	Result of Review	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)
ง่าเกี่ยวกับ	วันที่เพิ่ม								พบเหตุผิดปกติ อาจกระทบเชิงลบ และการปฏิบัติ	1-5	1-5
	2/12/2565							2/12/2565 ถึง 2/2566	ผู้เกี่ยวข้อง สน ให้ออกใบแจ้งเหตุทันทีว่า หากที่ผู้บิหารระดับที่ต่ำกว่าประมาณ 07.00 น. แต่พบว่าตัวที่ส่งอีเมล เข้าไปไม่ถึงเวลา จำนวน 2 ครั้ง - ข้อเท็จจริงที่ทราบคือตัวที่ส่งอีเมล 07.00 น. เป็นคนไปขออีเมลเวลา 07.00 น. ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจได้ข้อมูลผิดพลาดไปไม่ตรงกับรายการที่เพิ่ม หรือพบว่ามีบางรายที่เพิ่มข้อมูลผิดพลาด		
									สรุป: ตัวที่ส่ง (สน), ผู้ที่เกี่ยวข้อง, การติดต่อแบบตัวไปขอคน โดยสหภาพมีความจำเป็นการสื่อสารกับผู้ใช้		
									ขอสรุปเบื้องต้น 1.พบความเสียหายในระดับที่น้อยในขณะนี้ขอเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2.จัดทำแผนกที่ตัวที่ส่งอีเมลกับตัวที่รับ 3. ค้นหาสาเหตุของปัญหารายงานที่ส่งผิดพลาดเกินกว่า 7.00น.และยื่นข้อเสนองาน 5.มีระบบโดยขอการอนุมัติ 6.แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานและเพื่อจัดการ		

แผนผัง ผังผังเหตุ การพา(1) [โครงการบ้านพัก] - Microsoft Excel

1	ชื่อโครงการ/ทีม	แผนก/พื้นที่รับผิดชอบ
2	ประเภทของกิจกรรม	
3	ประเภทของกิจกรรม	
4	ประเภทของกิจกรรม	
5		
6	ประเภทของกิจกรรม	NOI/REPORT
7	1. Work Environment	
8	2. Team Factors	ขาดความพร้อม (ขาดความพร้อมในการจัดการ case กรณีฉุกเฉิน)
9	3. Individual Factors	บุคลากรที่เข้ามาใหม่ แนวทางของแผนกการพยาบาล การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นในแบบจำลองที่เพิ่มผู้เกี่ยวข้อง
10	4. Task Factors	
11	5. Patient Factors	ไม่มีการทบทวนระบบการแจ้งเตือนที่มีผู้เกี่ยวข้อง เข้ามาเกี่ยวข้อง

ใช้ Organizational Accident Causation Model เพื่อช่วยหาเหตุ

Adrian S.A. Vincent C. System analysis of clinical incidents

Latent Conditions: Organization & Management Culture, Management Decisions & Organizational Processes, National, State, Industry, Regulatory-imposed factors.

Contributory Factors (PCA): Work Environment, Team Factors, Task Factors, Patient Factors.

Active Failures: Unsafe Acts, Defense & Barriers, Care Delivery Problems.

Handwritten notes: "ทำไม RCA ถึง Error 9/10", "Error 10 คือไม่ได้รู้ถึง", "Error 10 คือ Risk case".

อื่นๆที่เกี่ยวข้อง:

1. Work Environment - สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ไม่ใช่ข้อผิดพลาด)
2. Team Factors - ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของทีมงานหรือหน่วยงาน เช่น ความรู้ความสามารถของบุคลากร ทรัพยากร
3. Individual Factors - ความรู้ทักษะ มีสุขภาพดี ปัญหาทางกายภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. Task Factors - ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน มีการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น เช่น Protocol CPO ดำรง
5. Patient Factors - ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย เช่น บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมของชีวิต

Microsoft Excel - Risk Register Lab 6.3.66

Risk Identification						Risk Monitoring & Review		
Risk ID	Date Added	Process /project /activity	objective	Risk Title	Risk Definition	Risk Owner	Review Frequency	Review Date
OPM203-208	1/10/65		1.เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ 80 % 2.ชื่อเรื่องเขียนได้รับการยอมรับที่เหมาะสม 100 %	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ คำนวณทาง ศสจ./ผู้ดูแลเครื่อง / Facebook /โทรศัพท์มือถือ/สื่อโซเชียล เรื่องเรื่องเขียนเจ้าหน้าที่บุคลากรโรงพยาบาลมาจาก สาขาศูนย์ไปรษณีย์ 1.ด้านพฤติกรรมบรรณารักษ์ 2.ด้านระบบบรรณารักษ์ 3.ด้านความปลอดภัยทาง...	อัญญา	1 เดือน	30/10/2565

Microsoft Excel - Risk Register Lab 6.3.66

Risk Identification						Risk Monitoring & Review		Risk
objective	Risk Title	Risk Definition	Risk Owner	Review Frequency	Review Date	Result of Review		Likelihood (frequency)
						บทบาทผู้บริหารระดับสูง มุ่งเน้นการป้องกัน และการปฏิบัติ		1-5
เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ 80 % 2.ชื่อเรื่องเขียนได้รับการยอมรับที่เหมาะสม 100 %	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเครื่อง คำนวณทาง ศสจ./ผู้ดูแลเครื่อง / Facebook /โทรศัพท์มือถือ/สื่อโซเชียล เรื่องเรื่องเขียนเจ้าหน้าที่บุคลากรโรงพยาบาลมาจาก สาขาศูนย์ไปรษณีย์ 1.ด้านพฤติกรรมบรรณารักษ์ 2.ด้านระบบบรรณารักษ์ 3.ด้านความปลอดภัยทาง...	อัญญา	1 เดือน	30/10/2565	<p>1.บทบาทผู้บริหารระดับสูง จากการพัฒนาแผนภาพที่ต้องปฏิบัติภารกิจที่มีผู้ดูแลเครื่องพฤติกรรมบรรณารักษ์ จำนวน 1 ครั้ง ตั้งเป็นงบประมาณ 2566</p> <p>2.บทบาทสาเหตุ 1.work Environment ไม่มี 2.Team Factors เกิดจากการสื่อสารไม่เพียงพอในการจัดการเคล็ดที่มีควมยากในการเจาะเนื้อคนไข้ 3.Individual factors เกิดจากทักษะการจัดการด้านเด็กในการเจาะเลือด restrain เด็ก 4.Task Factors ขาดแนวทางการจัดการ case หรือแนวทางการปฏิบัติการเจาะเลือดในเด็กหรือกลุ่มผู้ป่วยเด็ก อายุ 0-3 ปี 5.Patient Factors ด้านผู้ป่วยเกิดจากที่ผู้ป่วยเด็กอายุ 2-3 ปี ร้อง ดิ้นยากต่อการควบคุมจัดการในการเจาะเลือด อุปกรณ์ restrain ไม่มี</p> <p>3.มาตรการป้องกันและการปฏิบัติ 3.1 work Environment ไม่มี 2.Team Factors ไม่มี</p>		

rik register สังกัดกรมอセス ER [แบบความถี่/พบ] - Microsoft Excel

Risk Identification						Risk Monitoring & Review			Risk Analysis			
Risk ID	Date Added	Process /project activity	objective	Risk Title	Risk Definition	Risk Owner	Review Frequency	Review Date	Result of Review	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level
ลำดับวันที่	วันที่ประจำ								หมั่นหาเหตุการณ์ที่สาเหตุ ผลกระทบป้องกัน และการปฏิบัติ	1-5	1-5	
1	13/10/2565	เปิดดำเนินการจัดซื้อสินค้าบริการ	ค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด	ข้อผิดพลาดในการจัดซื้อ	ข้อผิดพลาดในการจัดซื้อสินค้าบริการ เช่น การสั่งซื้อผิดประเภท การสั่งซื้อผิดจำนวน การสั่งซื้อผิดวัน การสั่งซื้อผิดสถานที่ การสั่งซื้อผิดเงื่อนไข การสั่งซื้อผิดเงื่อนไขการชำระเงิน การสั่งซื้อผิดเงื่อนไขการรับประกัน การสั่งซื้อผิดเงื่อนไขการขนส่ง การสั่งซื้อผิดเงื่อนไขการติดตั้ง การสั่งซื้อผิดเงื่อนไขการฝึกอบรม การสั่งซื้อผิดเงื่อนไขการบริการหลังการขาย	ER NSO MSO	เดือนละ 1 ครั้ง	14/10/2565	ผู้ซื้อสินค้า ได้ดำเนินการจัดซื้อสินค้าบริการตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว โดยไม่พบข้อผิดพลาดในการจัดซื้อสินค้าบริการ อย่างไรก็ตาม ยังจำเป็นต้องมีการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายขายและบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการจัดซื้อสินค้าบริการซ้ำอีก			
4												
5												

Risk สังกัดกรมอセス (1) [แบบความถี่/พบ] - Microsoft Excel

ประเภทความเสี่ยง	รายละเอียดความเสี่ยง
1. ความปลอดภัย	
2. ความเสียหาย	
3. ความเสียหาย	
4. ความเสียหาย	
5.	
6.	
7. ความเสียหาย	
Work Environment	
8. 2.Team Factors	
9. 3.Individual Factors	
10. 4.Task Factors	
11. 5.Potential Factors	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	

ใช้ Organizational Accident Causation Model เพื่อระบุหากรูท

The diagram illustrates the Organizational Accident Causation Model (OACM) with the following components:

- Latent Conditions:** Includes Organization & Management Culture, Management Decision & Organizational Processes, and National, State, Industry, Regulatory imposed factors.
- Contributory Factors (PSA):** Includes Work Environment, Human Factors, and Task Factors.
- Active Failures:** Includes Unsafe Acts, Errors, and Violations.
- Defenses & Barriers:** Acts as a filter between active failures and the final event.
- Accident:** The final outcome of the causal chain.

Handwritten notes in Thai:

- บน RFA ล้วน Error
- Error → ไม่ป้องกัน
- Error ไม่ป้องกัน

สปีชีส์: 65 - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	หน่วยงาน	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	การดูแลรักษา.41 **					
2		ต.ค 65	ต.ค 65	ต.ค 65					
3	กายภาพ	0	1	0					
4	ER	0	1	0					
5	Lab	1	0	0					
6	ทันตกรรม	0	1	0					
7	รวม	1	3	0					
8									
9									
10									
11									
12									

risk register สปีชีส์: 65 ER [โครงการฉบับใหม่] - Microsoft Excel

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	ชื่อของภัยพิบัติ	เลือกพื้นที่ของภัยพิบัติ													
2	1.พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ													
3	2.ระบบบริการ	ระบบบริการ													
4	3.การดูแลรักษา.ค.ส.														
5															
6															
7	หมวดหมู่ของภัยพิบัติ	ผลกระทบ													
8	1. Work Environment	ในจำนวนภัยพิบัติทั้งหมดภัยพิบัติที่พบบ่อย													
9	2. Team Factors	องค์ประกอบในทีมบริการ: การสื่อสาร													
10	3. Latitudinal factors	การประเมิน code ของหน่วยงานที่รับผิดชอบภัยพิบัติของบริการที่รับผิดชอบในการรักษา													
11	4. Task Factors	การปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กร: องค์ประกอบไม่ได้ของบริการที่รับผิดชอบในการรักษา													
12	5. Patient Factors	ผู้ป่วยบริการไม่ได้เข้าในระบบการตรวจคัดกรองที่ผิดปกติของหน่วยงาน													

ใช้ Organizational Accident Causation Model เพื่อช่วยหาเหตุ

Latent Conditions: Organization & Management Culture, Management Decision & Organizational Processes, National, State, Industry, Regulatory-imposed factors

Contributory Factors (PCA): Work Environment, Team Factors, Individual Factors, Task Factors, Patient Factors

Active Failures: Care Delivery Problems

Unlucky Acts, Defenses & Barriers

Event (Incident)

Handwritten notes: *บท R.C.A นี้ Error 9/10*, *Error 4 อันดับแรก*, *Error Tail Risk case*

ชั้นต้นที่:

1. Work Environment - สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ไม่ใช่ของเสีย)
2. Team Factors - ข้อดีที่ตรงของเดิม เช่น ธรรมเนียม การศึกษา ในทีม เช่น การตรวจคัดกรองงาน โรคภัย สายใจ
3. Latitudinal factors - ความรู้/ทักษะ เป็นมาตรฐานปฏิบัติที่ตรงของบุคคลที่รับผิดชอบงาน
4. Task Factors - ภารกิจที่ตรงของบริการ เช่น การตรวจคัดกรองงานที่ตรงของบริการ เช่น Protocol CPO ดังๆ
5. Patient Factors - ปัจจัยที่ตรงกับผู้ป่วย เช่น ความรู้/ทักษะ การเข้าถึงบริการ

**หมายเหตุ: การตรวจคัดกรองที่ผิดปกติของบริการที่รับผิดชอบที่ RISK REGISTER

สปีชีส์: กล้วยไม้ ก.ท 65 - Microsoft Excel

ใช้ Organizational Accident Causation Model เพื่อช่วยหาสาเหตุ

Latent Conditions: Organization & Management Culture, Management Decision & Organizational Processes, National, State, Industry, Regulatory-imposed factors

Contributory Factors: Work Environment, Team Factors, Individual Factors, Task Factors, Patient Factors

Active Failures: Unsafe Acts, Errors, Violations

Defense & Barriers

Handwritten notes: "An RCA ไม่ใช่ Error 100% Error คือ มีปัจจัยอื่น Error เกิดจาก case"

Adam S & Vincent C. Systems analysis of clinical accidents

หัวข้อโดย โฟนระบบ	เนื้อหาโดย โฟนระบบ
1. Work Environment	
2. Team Factors	
3. Individual factors	
4. Task Factors	
5. Patient Factors	

หมายเหตุ: ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานแล้ว ไม่ใช่ข้อผิดพลาดเดียว แต่ต้องเป็น Error ไม่ใช่ RCA

สปีชีส์: กล้วยไม้ ก.ท 65 - Microsoft Excel

1 & Review	Risk Analysis			Risk Treatment Plan		
	Result of Review	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor
2	บทวนอุปกรณ์ต่าง ตามคู่มือ การป้องกัน และ การปฏิบัติ	1-5	1-5		มาตรการป้องกันและแก้ไขตามความเสี่ยง	การติดตาม
3	ข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร โรงพยาบาล ประจําเดือน ตุลาคม 2565				1. ด้านพฤติกรรมการบริการ 2. ด้านระบบบริการ 3. ด้านการดูแลรักษา 4.1	1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดลดลง 2. เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ ไม่นานและ ประเด็นเดิม 3. การติดตามการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด

หน่วยงาน	พฤติกรรมบริการ		ระบบบริการ		การดูแลรักษา 4.1	
	ก.ท 65	ก.ท 65	ก.ท 65	ก.ท 65	ก.ท 65	ก.ท 65
กยทท	0	1	0	0	0	0
ER	0	1	0	0	0	0
Lab	1	0	0	0	0	0
พื้นที่กรรม	0	1	0	0	0	0
รวม	1	3	0	0	0	0

แบบฟอร์ม ระบุความเสี่ยง ความยาก (1) [ในบทความหน้าได้] - Microsoft Excel

1 เดือนนับตั้งแต่วันที่ 1 วัน

Risk Identification		Risk Rating & Review					Risk Analysis			Risk Treatment Plan		
Process/Project Activity	Object	Risk Title	Risk Definition	Risk Owner	Review Frequency	Review Date	Kind of Review	Likelihood (Frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level	Risk Treatment & Prevention	Risk Monitor
การตั้งวงจรถวายบริการที่ไม่ได้ประสิทธิภาพ (Unpleasant service)	ที่ขอป้องกันคือลูกค้าที่ไม่พอใจ	ขาดความเชื่อมั่นหรือมองข้ามการให้บริการ (Lack of availability)	ขาดความเชื่อมั่นหรือมองข้ามการให้บริการ (Lack of availability)	กรรมการบริหาร	ทุก 6 เดือน	10/3/2022	ทบทวนดูประสิทธิภาพระดับ A-D (0 ครั้ง) ทบทวนสาเหตุ 1. Work Environment : ขาดตัวทำเครื่องจักร 2. Team Factor : ปัญหาการสื่อสารในที่ ทีม แนวทางการออกแบบบริการ หรือ การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นในการช่วยเหลือด้านอื่นๆ 3. Individual Factor : ไม่มี 4. Task Factor : ไม่มีการออกแบบระบบการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ 5. Patient Factor : ไม่มี มาตรการป้องกัน 1. Work Environment : การปรับปรุงการดูแลรักษา	1-3	1-4	ระดับความเสี่ยงต่ำถึงปานกลาง	1. เดือนนับตั้งแต่วันที่ 1 วัน 2. กรณีคนใช้ที่ร้องเรียนให้ดำเนินการแก้ไขทันทีที่สามารถช่วยเหลือได้ มีภาระงานอื่น ขอขอติดต่อญาติที่สมควรติดต่อได้ทุกครั้ง 3. กรณีอื่นๆที่ถึงไม่พอใจควรแจ้งพนักงานต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานต้อนรับ 4. กรณีมีขนาดบด ส่งได้รับการรักษาทุกครั้ง	ติดตาม ความ พร้อมใน การ ให้บริการ การ บริการ การ บริการ

ACTIVATE WINDOWS
Go to Settings to activate Windows

35°C กรุงเทพมหานคร 15:25 20/3/2566