



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอลำปาง จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐ โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๙-๓๐๖๒

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้รวมมาที่ ๓ พบว่าเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไม่ได้ลงชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอลำปาง จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐ โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๙-๓๐๖๒

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์
เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมี
ประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนด้านการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๔ พบว่าการดำเนินงานเป็นไปด้วยความ
เรียบร้อย โดยไม่มีข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้ชิด เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคีรีศรีความเป็นข้าราชการ และความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้าง-
ธรรมาภิบาล ในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาล วังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนใกล้ชิด โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงชัน ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาส 3 ประจำปีงบประมาณ 2564

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม									
พฤศจิกายน									
ธันวาคม									
มกราคม									
กุมภาพันธ์									
มีนาคม									
เมษายน	-	1	-	-	1	-	-	1	-
พฤษภาคม									
มิถุนายน									
กรกฎาคม									
สิงหาคม									
กันยายน									
รวม	-	1	-	-	1	-	-	1	-

หมายเหตุ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริการในปี 2564 ไตรมาส 3 มี 1 เรื่อง โดยช่องทางจากการเขียน

ห่อนผู้รับความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลและงานติดต่อเอกสาร

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหน่วยงาน ให้เน้นการพัฒนาพฤติกรรมบริการ

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

-ไม่มีข้อร้องเรียน

เลขที่ 4164

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ☒ ร้องเรียน ☐ เสนอแนะ โดย _____
๒. ☐ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____
 หน่วยงาน _____ โทร _____
☒ บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____
 ที่อยู่ _____ โทร _____
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 8 / 4 / 2564 เวลา 19.22 น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ☐ ด้วยตนเอง ☒ ผ่านเว็บไซต์ ☐ โทรศัพท์ ☐ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ☐ ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ☒ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล ทัศนวิทย์ ชาติพิริยะ
 หน่วยงาน สำนักรับแจ้งร้องเรียน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 ทดสอบระบบวีซีอาร์ และแจ้งคำติชม และทางเครือข่าย
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน
- | การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน | ผู้รับผิดชอบ | กำหนดเสร็จ |
|-----------------------------|--------------------------|------------|
| ได้ส่งพนักงานเก็บ 3T | นส. ทัศนวิทย์ ชาติพิริยะ | |
| ในโรงพยาบาล จัดเก็บ | | |
| ข้อมูล 3T ลงแฟ้ม | | |
| LP 3T ลงแฟ้ม | | |
๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
- ☒ ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ☐ ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก _____
- ☐ ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก _____
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ _____
 เมื่อวันที่ _____

📄 ขอร้องเรียน

เรื่อง : ร้องเรียน

ข้อความ : เจ้าหน้าที่ทั้งพยาบาลและงานติดต่อเอกสารพูดจาด้วยคารมแรง คำที่คนไม่สนิทกันไม่ควรพูด ไม่ให้เกียรติกันเลย ดูถูก เจอมา5-6รอบแล้ว อยากให้ปรับปรุงบ้างอย่างน้อยก็อยากให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นนึกถึงใจเค้าใจเราบ้าง หากเป็นญาติหรือคนที่เค้ารักจะหาแบบนี้ไหมหรือถ้าทำเค้าจะรู้สึกอย่างไร อยากให้กลับไปไตร่ตรองเจตนาให้ดีก่อนพูด

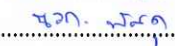
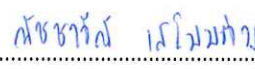
ผู้ร้องเรียน :

เบอร์โทร :

อีเมล :

วันที่ : 2021-04-08 19:22:49

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า	
ชื่อหน่วยงาน :งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป..... วัน/เดือน/ปี ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๔..... หัวข้อ :หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน..... รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ).....๑) บันทึกข้อความ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔.....๒) บันทึกข้อความ ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๔).....๓) บันทึกข้อความ ขอส่งสรุปรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๓).....๔) รายงานสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔.....๕) แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า.....๖) ข้อร้องเรียน..... Link ภายนอก :wangchaosp.go.th/index.php..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (..........) ตำแหน่ง.......... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	ผู้อนุมัติรับรอง (..........) ตำแหน่ง.......... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (..........) ตำแหน่ง..... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	