



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
(รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์
เรื่องเรียนใกล้เคียง เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม
และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒ พบว่าเรื่อง
ร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๐๙.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อขัดแย้งและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2568

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคีรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

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

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2568 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม	-	2	-	-	2	-	-	-	-
พฤศจิกายน	3	1	-	3	1	-	-	-	-
ธันวาคม	1	1	-	-	1	-	1	-	-
มกราคม	-	1	-	-	1	-			
กุมภาพันธ์	1	2	-	1	2	-			
มีนาคม									
เมษายน									
พฤษภาคม									
มิถุนายน									
กรกฎาคม									
สิงหาคม									
กันยายน									
รวม	5	7	0	4	7	0	1	-	-

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- การแจกคิวคลินิกทันตกรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- วางจำนวนคิวเท่ากับจำนวนที่รับในแต่ละวัน เพื่อป้องกันเจ้าหน้าที่การแจกคิวเพิ่ม และหากผู้ป่วยมาแล้วคิวหมด ให้ติดต่อที่แผนกทันตกรรมเพื่อพิจารณาปรับเพิ่ม

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- พฤติกรรมบริการแพทย์ 2 เรื่อง
- พฤติกรรมการให้บริการของทันตแพทย์

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- ผู้อำนวยการได้ดำเนินการแจ้งเตือนแพทย์ผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์โดยตรงแล้ว

- ทบทวนในเวทีความเสี่ยงของแผนกทันตกรรม แจ้งสิทธิผู้ป่วยสามารถเลือกผู้ให้บริการ และสามารถขอหยุดการรับบริการได้ทุกเมื่อ

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ☒ ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
☒ บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)..... อาตมา แซ่ลิ้ว
 ที่อยู่..... โทร.....
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 24 ธ.ค. 2568 เวลา..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ ☒ กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - หาดูการบริการที่โรงพยาบาล.....

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
ทบทวนนิเทศการ: ตามความเสียหายและผลกระทบ	ทันตกรรม	21 ธ.ค. 2568
แจ้งสิทธิผู้ป่วย - สวมหน้ากากอนามัยในโรงหมอ		
ขอผู้ปกครองมารับการฉีดวัคซีน		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 (☒) ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก

 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

(คนไข้ป่วยไม่ได้ สิ้นจนจากฝ่ายนอก
ของตม.วังเจ้า)

วันที่ 24 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2568 (วันที่มารับบริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

เรื่อง / ปัญหาที่พบ

มาขอตรวจกับหมอผู้ชำนาญแล้วเจ็บมากผ่านมา 1 เดือนยังไม่หายเจ็บ เลย
ไม่อาจมาทำงานอีกแล้ว

รายละเอียด

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ลงชื่อ.....



นาง น. น.

เบอร์โทรศัพท์.....

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ☒ ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
☒ บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 ที่อยู่..... โทร.....
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ ๒๓ กพ ๒๐๒๕ เวลา..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง ☒ โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ ☒ เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล นกัณฐ์ ศรีพิตร
 หน่วยงาน วิทยาลัยพยาบาล จ. วังเจ้า
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - พฤติกรรมบริการแพทย์
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
แจ้งแพทย์ แพทย์ 15/2/25	พินิจ	15/2/25
		๒

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 () ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

4 Jan 68 11:27 11:00

រំកិលរំលាយ ឧបាសម ឲ្យ ដឹង

รายละเอียด

[illegible]

อุดรธานี ต้นฤดูฝน ทำไร่ไถนา ตามประเพณี

Chien 30 - 2000 (in 1990s)

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ປະຕິບັດກະຕຸ້ນ (ໂຄງການການສຶກສາພື້ນຖານ ແລະ ແຜ່ກຳລັງການຄົ້ນຄວ້າ)

นางสาว.....

เบอร์โทรศัพท์

प्रमाणित की जा. विल. 50. 10. 20. 20. 20.

Admiration Dr. 1841

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ☒ ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
☒ บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 ที่อยู่..... โทร. 081-0390602
 ๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 8 มกราคม 2568 เวลา..... น.
 ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ ☒ กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
 ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
 ๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - พกติดถนนวังเจ้า

 ๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
สก. 15161 พก.1 โดย ดร. นว	ดร. นว. นว	

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 () ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก

 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

 ๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่

9099211265372

วันที่ 8 เดือน มิ.ย พ.ศ. 2568 (วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

เรื่อง / ปัญหาที่พบ

ตามแบบ พยาชงต่อๆ ไปของเทศบาลในรูปของ ^๗ ~~๑๕~~ ^{๑๖} ~~๑๗~~ ^{๑๘} ~~๑๙~~ ^{๒๐} ~~๒๑~~ ^{๒๒} ~~๒๓~~ ^{๒๔} ~~๒๕~~ ^{๒๖} ~~๒๗~~ ^{๒๘} ~~๒๙~~ ^{๓๐} ~~๓๑~~ ^{๓๒} ~~๓๓~~ ^{๓๔} ~~๓๕~~ ^{๓๖} ~~๓๗~~ ^{๓๘} ~~๓๙~~ ^{๔๐} ~~๔๑~~ ^{๔๒} ~~๔๓~~ ^{๔๔} ~~๔๕~~ ^{๔๖} ~~๔๗~~ ^{๔๘} ~~๔๙~~ ^{๕๐} ~~๕๑~~ ^{๕๒} ~~๕๓~~ ^{๕๔} ~~๕๕~~ ^{๕๖} ~~๕๗~~ ^{๕๘} ~~๕๙~~ ^{๖๐} ~~๖๑~~ ^{๖๒} ~~๖๓~~ ^{๖๔} ~~๖๕~~ ^{๖๖} ~~๖๗~~ ^{๖๘} ~~๖๙~~ ^{๗๐} ~~๗๑~~ ^{๗๒} ~~๗๓~~ ^{๗๔} ~~๗๕~~ ^{๗๖} ~~๗๗~~ ^{๗๘} ~~๗๙~~ ^{๘๐} ~~๘๑~~ ^{๘๒} ~~๘๓~~ ^{๘๔} ~~๘๕~~ ^{๘๖} ~~๘๗~~ ^{๘๘} ~~๘๙~~ ^{๙๐} ~~๙๑~~ ^{๙๒} ~~๙๓~~ ^{๙๔} ~~๙๕~~ ^{๙๖} ~~๙๗~~ ^{๙๘} ~~๙๙~~ ^{๑๐๐}

การขาดใบแจ้งและใบเสร็จรับเงิน ของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำเอกสารไปใช้

[illegible]

ลงชื่อ

เบอร์โทรศัพท์

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
 () บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 ที่อยู่..... โทร.....
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 3 กพ 2568 เวลา 10.40 น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - ท่อแจกจ่ายน้ำดื่ม -

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
หาเงินมาซื้อ ท่อกับเงินซ่อมในวัน	พันจตุรณ	10. ก. ย. 2568
เพื่อมีโอกาสน้ำดื่มที่แจกจ่ายเพิ่ม ในตู้ใส่มากกว่าตู้เดิม		
ได้มาถึง 10 ตู้กับเงินซ่อมเพื่อพิจารณาวันเพิ่ม.		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 (X) ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก

 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่

วันที่ 3 ก.พ. 68 เวลา 10.40 น. (ผู้รับบริการห้องฟัน)

เจ้าหน้าที่ผู้ขายแลกเปลี่ยนคือห้องฟัน สออสธารฐาน

แล้วคือทำฟันหลอดคือ 15 แต่ทำไขคือ 16 ไปทำฟันได้

ทำไขด้วยทำแบบนี้

ทำไขด้วยทำสออสธารฐาน