



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
(รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์
เรื่องเรียนใกล้เคียง เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม
และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๔ พบว่าเรื่อง
ร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๐๑.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

๒๕

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2568

1. ความเป็นมา

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

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไกล่เกลี่ย 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	-	1	-	-	1	-			
เมษายน	-	1	-	-	1	-			
พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม	1	-	-	1	-	-	-	-	-
สิงหาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน									
รวม	6	9	0	5	9	0	1	-	-

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- รอเวลานาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างาน ER ดำเนินการหาข้อมูลสนับสนุนและแนวทางพัฒนา และดำเนินการประสานญาติ/ผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ถ้าประชุมทีมเพื่อหาแนวทางพัฒนาระบบบริการต่อไป

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
 () บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 ที่อยู่..... โทร. 094-0945781
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 27 กค 2568 เวลา 18.11 น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - ตรวจสอบความเกิน
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- แจ้งหัวหน้างาน E R ดำเนินการตรวจสอบ สหกรณ์	ภพณ	29 ก.ค 68
และ หน่วยงานพิเศษ		
- ประสาน ผู้ใช้ / ผู้รับเรื่อง ท.โทรสิทธิ์ รับผิดชอบ	ธวัช	4.5.68
แจ้งแจ้ง		
- นัดประชุมทีมเพื่อ หน่วยงานพิเศษ หน่วยงานพิเศษ, แจ้งผอ.	ธวัช	4.5.68

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
- () ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่ 4 ก.ค. 68

27/7/2025, 18:11:38	27/7/2025	มานั่งรอตรวจนานเกิน เก้าจะล้างแผลมา รอตั้งบายโมงถึงหกโมงเย็นยังไม่ได้ ตรวจ	รอตรวจนำลูกเดินตั้งแต่บายโมงจนถึงหกโมงเย็นยังไม่ได้ตรวจ บอกมีเคสพิเศษ2 เคส ต้องรอ ซึ่งระหว่างรอดูอาการสามารถ เรียกคนไข้คนอื่นเข้าไปตรวจก่อนได้เช่นล้างแผล หรือมีเด็ก เล็ก6-9เดือนหลายคน เป็นไข้แค่ต้องการยาและตรวจที่ปากหรือ คือนึกหน้าหน่อยว่าเป็นอะไร แต่ก็ไม่ได้เรียกแค่เห็นนั่งเล่นโทรศัพท์ ซึ่งมันรอนานเกินไป คนไข้คนอื่น ไม่ใช้เวลานานเรียกระหว่าง รอเคสได้	ต้องปรับปรุงเพราะที่อื่นไม่ทำ แบบนี้	หมวย	0970945781
---------------------	-----------	--	---	---	------	------------