



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๙-๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก.๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในหัวข้อ MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน นั้น

บัดนี้ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไปได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ประกอบด้วย

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน
๒. วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม MOPH
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ ๓ ระดับ
๗. แผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

/จึงเรียนมาเพื่อ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้าหรือ
เผยแพร่ช่องทางอื่นต่อไป

๗.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ



(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


.....

(นางสาวกัญฐาภรณ์ ทิพย์โพธิ์)

นักสาธารณสุขชำนาญการ


.....

(นางแสงดาว มณีปัญญา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ


.....

(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2568

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	-	-

ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- การเปลี่ยนแปลงแผนเครื่องวัดความดัน
- เสียงดังรบกวนจากเครื่องกระจายเสียงดังปะทะกับเจ้าหน้าที่ ทำให้ฟังไม่ชัดเจน
- ควรมีจุดบริการอาหารสำหรับผู้ป่วยและญาติ/เพิ่มการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- พิจารณาให้ยกเลิกพักเตียง
- การแจกคิวคลินิกทันตกรรม
- รอคิวนาน

ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- พฤติกรรมบริการพยาบาลและผู้ช่วย 2 เรื่อง
- การบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการสื่อสารที่ผิดพลาด
- พฤติกรรมการให้บริการของทันตแพทย์ 2 เรื่อง
- พฤติกรรมบริการแพทย์ 4 เรื่อง

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2568

มีจำนวน 15 เรื่อง ได้แก่ เรื่องทั่วไป 6 เรื่อง , เรื่องบริการ 9 เรื่อง

1. เรื่องทั่วไป

- 1.1 การเปลี่ยนแปลงแผนเครื่องวัดความดัน
- 1.2 เสียงดังรบกวนจากเครื่องกระจายเสียงดังปะทะกับเจ้าหน้าที่ ทำให้ฟังไม่ชัดเจน
- 1.3 ควรมีจุดบริการอาหารสำหรับผู้ป่วยและญาติ/เพิ่มการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 1.4 พิจารณาให้ยกเลิกพักเที่ยง
- 1.5 การแจกคิวคลินิกทันตกรรม
- 1.6 รอคิวนาน

2. เรื่องบริการ

- 2.1 พฤติกรรมบริการพยาบาลและผู้ช่วย 2 เรื่อง
- 2.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการสื่อสารที่ผิดพลาด
- 2.3 พฤติกรรมการให้บริการของทันตแพทย์ 2 เรื่อง
- 2.4 พฤติกรรมบริการแพทย์ 4 เรื่อง

3. เรื่องจัดซื้อ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนด้านทั่วไปมีการแก้ไขตาม Process ตาม Time Line เหมาะสม

ทบทวนข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

เรื่อง การเปลี่ยนปลอกแขนเครื่องวัดความดัน

- หยุดการใช้งานอุปกรณ์ที่ไม่สะอาดและดำเนินการถอดปลอกแขนเพื่อทำความสะอาดทุกสัปดาห์

เรื่อง เสียงดังรบกวนจากเครื่องกระจายเสียงดังปะทะกับเจ้าหน้าที่ ทำให้ฟังไม่ชัดเจน

- ดำเนินการเปิดข่าว พร้อมเค้ารพชงชาติ ช่วงเวลา 7.55-8.00 น. เท่านั้น รวมทั้งปรับลดระดับเสียงและปรับ

ตำแหน่งเครื่องกระจายเสียง

เรื่อง ควรมีจุดบริการอาหารสำหรับผู้ป่วยและญาติ/เพิ่มการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- รอนัดประชุมทีม เพื่อออกแบบแนวทางในการพัฒนาต่อตามบริบทของโรงพยาบาล
- จัดโซนร้านค้าขายของและจัดเก้าอี้ที่นั่งสำหรับรับประทานอาหารให้เป็นระเบียบ มีการควบคุมคุณภาพโดย

งานอาสาสมัคร

เรื่อง พิจารณาให้ยกเลิกพักเตียง

- เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากรที่จะแบ่งกันพักและให้บริการไม่เพียงพอ (แพทย์)

เรื่อง การแจกคิวคลินิกทันตกรรม

- วางจำนวนคิวเท่ากับจำนวนที่รับในแต่ละวัน เพื่อป้องกันเจ้าหน้าที่การแจกคิวเพิ่ม และหากผู้ป่วยมาแล้วคิวหมด ให้ติดต่อที่แผนกทันตกรรมเพื่อพิจารณาปรับเพิ่ม

เรื่อง รอคิวนาน

- แจ้งหัวหน้างาน ER ดำเนินการหาข้อมูลสนับสนุนและแนวทางพัฒนา และดำเนินการประสานญาติ/ผู้

ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ถ้าประชุมทีมเพื่อหาแนวทางพัฒนาระบบบริการต่อไป

รับเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน /ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ,ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหัวหน้าบริหาร และดำเนินงานแก้ไขและป้องกัน รวมทั้งแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด และมีการรายงานผลการแก้ไขให้กับศูนย์ข้อร้องเรียน

ทบทวนข้อร้องเรียนด้านบริการ

เรื่อง - พหุติกรรมบริการพยาบาลและผู้ช่วย 2 เรื่อง



- การบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการสื่อสารที่ผิดพลาด
- พหุติกรรมการให้บริการของทันตแพทย์ 2 เรื่อง
- พหุติกรรมบริการแพทย์ 4 เรื่อง

รับเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน, การสแกน QR code / ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน , ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหัวหน้าหน่วยงาน และดำเนินงานแก้ไขและป้องกัน รวมทั้งแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/เสนอแนะภายในเวลาที่กำหนด และมีการรายงานผลการแก้ไขให้กับศูนย์ข้อร้องเรียน

หมายเหตุ

1. พหุติกรรมการบริการรักษาของแพทย์ เมื่อพบเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ให้ลดความรุนแรงโดยการประสานให้พยาบาลดำเนินการไต่ถามเปลี่ยนแทน
2. ส่งเจ้าหน้าที่อบรมพหุติกรรมบริการ (ESB)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า	
ชื่อหน่วยงาน :งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป.....	
วัน/เดือน/ปี :๑๐ มีนาคม... ๒๕๖๙	
หัวข้อ :หน่วยงานมีการเปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
.....๑) ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน.....	
.....๒) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH.....	
.....๓) พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒.....	
.....๔) ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๔.....	
.....๕) ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔.....	
.....๖) ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ ๓ ระดับ.....	
.....๗) แผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข.....	
.....๘) นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน.....	
.....๙) แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน.....	
.....๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน.....	
.....๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน.....	
.....๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	
.....๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	
.....๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน.....	
.....๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘.....	
.....๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘.....	
.....๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง.....	
Link ภายนอก :wangchaosp.go.th/index.php.....	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (.....นางสาววรรณภว... ชูชน) ตำแหน่ง.....เจ้าพนักงานพัสดุ..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....	ผู้อนุมัติรับรอง  (.....นายบรรพต ตราบัวแก้ว) ตำแหน่ง.....นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (.....รศ.นล. จันทร์.....) ตำแหน่ง.....รศ.นล. จันทร์..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....	