



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
(รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์
เรื่องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม
และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๒ พบว่าเรื่อง
ร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๐๑.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวกัญฐาภรณ์ ทิพย์โพธิ์)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

(นางแสงดาว มณีปัญญา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อขัดข้องและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2569

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนใกล้เคียง โรงพยาบาลวังเจ้า

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

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2569 (6 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- พฤติกรรมส่วนตัวของพนักงาน นอกสถานที่และนอกเวลาปฏิบัติราชการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- ตักเตือน กำกับดูแล พฤติกรรมบริการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหาย ต่อผู้ป่วย

/ผู้รับบริการ

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- 4.2.1 พฤติกรรมของบริการพนักงานรักษาความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตักเตือนและภาคทัณฑ์เป็นลายลักษณ์อักษร

แก่ผู้เกี่ยวข้อง พร้อมกำหนดมาตรการกำกับติดตามการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

- 4.2.2 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน 3 เรื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างาน ER และองค์กรแพทย์ทราบ
- ดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการจัดอบรม ESB โดยหัวหน้างาน และมีแผนพัฒนาบุคลากร 100 %

- 4.2.3 การรอรับบริการนาน 2 เรื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหน่วยงาน OPD และ ER ตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมในวัน เวลาที่ให้บริการดังกล่าว เพื่อหาสาเหตุการรอนานที่ผู้รับบริการแจ้ง พบว่า OPD ,แพทย์ผู้ตรวจรักษาเพียงท่านเดียว เนื่องจากแพทย์ติดภารกิจ จึงทำให้ล่าช้า ส่วนแผนก ER ได้ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติการห้องฉุกเฉิน พ.ศ.2554 ให้บริการตามระดับความฉุกเฉินของผู้ป่วย

- ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- 4.2.4 ความต้องการให้มีนักกิจกรรมบำบัดที่ รพ.วังเจ้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- นำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร ประจำเดือนเพื่อหาแนวทางแก้ไข
- โทรแจ้งผู้เสนอแนะทราบ

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ไม่มี

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า


- ๑. ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
- ๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
- บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)..... คุณวริษา น้อยรัตน์
 ที่อยู่..... โทร. 062-4015830
- ๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 26 กันยายน 2568 เวลา..... 20.15 น.
- ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
- ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
- ๖. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
- แยกห้องรอตรวจ

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- ตรวจรอบ เช้า-หัวค่ำ 3 ชม./รอบ	} อ. นรนา	} 1 สัปดาห์
- ติดแผ่น-แผ่นกั้นที่ลิ้นชัก		
- กั้นห้องตาม เป็นคนเดินผ่าน		

- ๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่

รศ.ทพ. วิภา รัตติยา + พ.ช. นพ. 1/69-9/68


26/9/2025, 20:45:20

25/9/2025

รปภ คิวเล็กๆ พุดจาตอบ
คำถามไม่สุภาพ และเห็นทั้ง
กะเช้ากะดึกชอบขับรถออกมา
ข้างนอกบ่อยมาก บางครั้งใช้
รถโรงพยาบาลมารับคนไปซื้อ
ของที่ตลาด

อยากทราบว่าทางโรงพยาบาลเข้างานเข้าออกได้
ตลอดเวลาไหม เห็นใช้รถโรงพยาบาลและรถส่วนตัว
ชอบออกมาบ่อยมาก ท่านลงสังเกตดูได้ ถาม
อะไรไปก็ตอบกวน มองขวาง พอขับรถออกจาก
โรงพยาบาล ก็เจอเขาออกมาเช่นกัน

ควรเคร่งกว่านี้ เรื่องใช้ค่าพูดเวลาสอบถาม และ
เรื่องเข้าออกเวลางานที่ไปส่งคนที่บ้านชื่อของจ่าย
ตลาด
และกะกลางคืนก็ออกมาบ่อยมาก มีรูปที่มีการออก
มาหลายครั้ง

วริยา น้อยเรือน 0624015830

งานในโรงรถ

1. เวลา ผู้ไปรับของ - อมาจนา รพ.
2. ผู้รถรับคนไปรับ คนส่ง ของตลาด.
3. คนส่งสาร เวลา ผู้ภาพ.

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๖๖



โรงพยาบาลวังเจ้า
อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐

๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เรียน คุณวริยา น้อยเรือน

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้าได้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจาก นางวริยา น้อยเรือน เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๘ เรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร โดยมีประเด็นข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. การออกจากสถานที่ปฏิบัติงานระหว่างเวลาปฏิบัติหน้าที่ราชการ
๒. การใช้รถราชการเพื่อกิจธุระส่วนตัวนอกเหนือภารกิจราชการ
๓. การใช้ถ้อยคำสื่อสารไม่สุภาพ

ในการนี้ โรงพยาบาลวังเจ้าได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงทั้งสามประเด็นแล้วเสร็จ ผลการดำเนินการได้มีการตักเตือนและภาคทัณฑ์เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดมาตรการกำกับติดตามการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการสุ่มตรวจเป็นระยะ เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุในลักษณะเดียวกันขึ้นอีก ทั้งนี้ โรงพยาบาลวังเจ้าได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๘ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ทางราชการกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๖

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖



ที่ สธ ๐๒๐๕.๑๘/๗๐๕

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ นร ๐๑๐๕.๓/๕๒๓๓
ลงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

จำนวน ๒ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้รับหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรณีขอให้ตรวจสอบและปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการของแพทย์และพยาบาล แผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลวังเจ้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก เนื่องจากใช้วาจาไม่เหมาะสม รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาแล้วขอส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก เพื่อรับทราบเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุภโชค เวชภัณฑ์เกสัช)
ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

กองตรวจราชการ

โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๕๘๔

สำเนาถูกต้อง



(นายทรงพล วันคำ)
นิติกรชำนาญการพิเศษ

ลับ



สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม
รับที่... 2422 /
วันที่... 01 / 01 / 68
เวลา... 16.17 น.

กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สวค.)
เลขรับ... 54/69 (1882)
วันที่ 14 ต.ค. 2568
เวลา 10.22 น.

ที่ นร ๐๑๐๕.๓/๕๒๓๓
ถึง กระทรวงสาธารณสุข

ด้วย เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๘ ผู้ร้อง (ขอปกปิดชื่อ) ได้แจ้งเรื่องผ่านช่องทางสายด่วน
ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์และพยาบาล ประจำแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาลวังเจ้า
ตำบลเชียงทอง อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว เห็นสมควรที่จะได้รับทราบเป็นข้อมูล
ประกอบการพิจารณาตามหน้าที่และอำนาจต่อไป โดยขอให้คุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้
ต้องได้รับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๗๐ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th
ผู้ประสานงาน : นายบุญเกิด ประระทั้ง รหัสเรื่อง นร๐๒๖๘๐๐๔๕๔๖๕

- เรียน หัวหน้ากลุ่ม
- กลุ่มอำนาจการ
 - กลุ่มสืบสวนสอบสวน
 - กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
 - กลุ่มคดีปกครอง
 - กลุ่มตรวจสำนวน
 - กลุ่มยุทธวิธี
 - กลุ่มเสริมสร้างระบบคุณธรรม
และส่งเสริมจริยธรรม
 - อื่นๆ _____

เรียน ผอ.สวค.
- เพื่อโปรดพิจารณา
เห็นควรแจ้ง กตทท(วทททท)
[Signature]
(นางสุดชีวัน เฟิงทอง)
นิติกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
15 ต.ค. 2568

[Signature]
6 ต.ค. 68

(นายเกตุแก้ว แก้วใส)

สำเนาถูกต้องผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม

[Signature]

ลับ

สพ.น. สุจริต มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต

(นางสาวณัฐธิดา พุ่มวงค์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำเนาถูกต้อง



(นายทรงพล วันคำ)
นิติกรชำนาญการพิเศษ

ลับ



สำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์และพยาบาล ประจำแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาลวังเจ้า ตำบลเชียงทอง อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก เนื่องจากวันที่ 2 ตุลาคม 2568 เวลา 19.12 น. ผู้ร้องได้พาพี่สาวที่ได้รับบาดเจ็บจากการหกล้มไปโดนสายสลิงข้อเท้าวมอักเสบลื่นเอ็นปูดขึ้นมา ไปขอการรักษาที่แผนกฉุกเฉิน ได้รับบัตรคิวที่ 2025 ซึ่งคิวก่อนหน้าลำดับที่ 2024 มีการตรวจเสร็จและไปรับยาแล้วก็ไม่เรียกพี่สาวของผู้ร้องเข้าไปรักษา จนกระทั่งเวลา 21.12น. ก็ยังไม่ได้รับการเรียก ผู้ร้องจึงไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่พยาบาล (ไม่ทราบชื่อและนามสกุล) เพศหญิง อายุประมาณ 43-44 ปี สวมใส่แว่นสายตา สีผิวขาวเหลือง รูปร่างอวบ สูงประมาณ 160-170 เซนติเมตร ผู้ร้องได้สอบถามคิวของพี่สาวว่า "คิวที่เท่าไรคะ อิกนานมัย" เจ้าหน้าที่พูดตะคอกใส่ว่า "ถ้ารอไม่ได้ก็เอาบัตรนี้ไปเอกซเรย์ แล้ววันหลังจะคนไข้ก็เยอะทำไมถึงรอไม่ได้" ผู้ร้องเห็นว่า ทั้ง ๆ ที่คนไข้ไม่ได้เยอะเลยแต่กลับมาตะคอกใส่ผู้ร้อง ประกอบกับเมื่อประมาณเดือนสิงหาคม 2568 (ไม่ทราบวันที่แน่ชัด ช่วงเวลากลางวัน) ผู้ร้องเคยพาแฟนเข้ามาที่แผนกฉุกเฉิน เนื่องจากแฟนมีอาการหายใจไม่ออกและแน่นหน้าอก ได้พบแพทย์ (ไม่ทราบชื่อและนามสกุล) เพศชาย (เพศสภาพเป็นเกย์) อายุประมาณ 30กว่าปี รูปร่างผอม สีผิวขาว ย้อมผมสีน้ำตาล สูงประมาณ 170 เซนติเมตร มีการสอบถามแฟนของผู้ร้องว่า "ทำงานอยู่กรุงเทพฯ ทำไมมารักษาที่นี่" โดยใช้น้ำเสียงตะคอก จึงอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและมีการตักเตือนแพทย์และพยาบาลในเรื่องการบริการและการใช้คำพูดกับผู้ป่วยได้ดีมากกว่านี้ เพราะคนไข้ก็ป่วยพอแล้วเมื่อได้ยื่นคำพูดที่ไม่ดีมันกระทบต่อจิตใจ (ผู้ร้องประสงค์ให้ปกปิดชื่อ นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์)

สำเนาถูกต้อง

(นายทรงพล วันคำ)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

สำเนาถูกต้องสำหรับประชาชน โทร. 0 2283 1271-84. สายด่วนของรัฐบาล 1111 โทรสาร 0 2283 4524

Page 2

ลับ

(นางสาวเบ็ญจिता พุ่มวงษ์)

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาระบบสุขภาพ

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 7 พ.ย. 2568 เวลา 21.20 น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - ทฤษฎีธรรมวิธี
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- ปรึกษาหารือกับ EIP ทบ	ป.บ	11 พ.ย. 68
- หารือขอเพิ่มเติม	กฤษณ์	11 พ.ย. 68
- วางแผนพร้อมกันกับ EIP	กฤษณ์ / อ.วิมล	12 พ.ย. 68

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว - ดำเนินการ จัดอบรม ESB โดยวิทยากร 1 คน - 1 คน อบรม ESB 100%
 ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
- ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่ 12 พ.ย. 68



นุชนารถ อินทรเจริญ

มอบหมายการสนทนา

ศ. 21:20 น.

อยากให้ร.พยาบาลพูดจาดีๆกับผู้ใช้บริการ

ไปได้ยินมารู้สึกว่า ผู้ช่วยพยาบาลรีปาวชุดเหลือง ตรงห้องฉุกเฉิน



พูดจาได้แย่มากบางทีคนแก่เขาไม่รู้ว่าจะต้องไปตรงไหนอย่างไร หรือว่าพูดอะไรคำถามอาจจะต้องค่อยๆคุย

ฉ. 09:33 น.

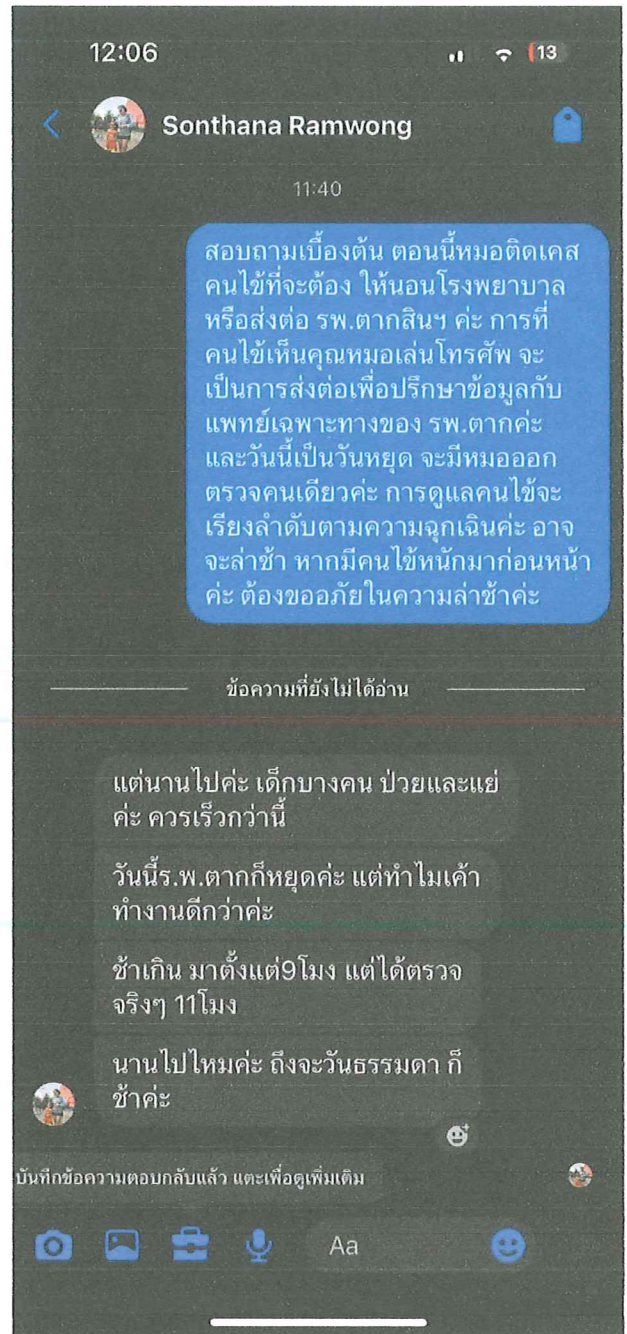
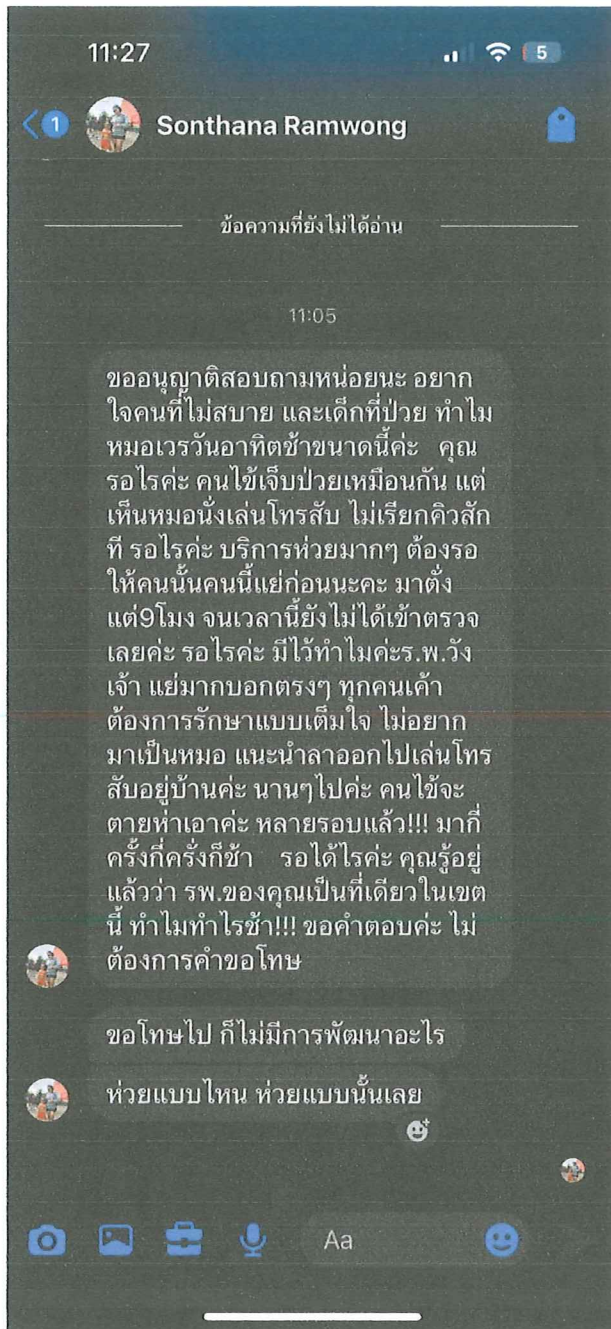
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

A/69

๑. ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
 บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 ที่อยู่..... โทร.....
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ เวลา..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล่องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code ผ่านเว็บไซต์ 1661/770 รพ.วังเจ้า
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องทีร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - มรสอสูรกรรม
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- ดำเนินการนำข้อมูลในบัตรใน วัน เวลา ผู้ร้องเรียนแจ้ง	ตฤพร (admin)	16 พ.ย. 65 / 11.30 น.
- แจ้งเขตขอ (บริเวณ ที่พื้นที่ ผู้ร้องเรียนรอพบ)	ตฤพร	16 พ.ย. 65 / 11.40 น.
- แจ้งทีมบริบาล / นักร่วมแพทย์พื้นที่ (แพทย์, EA)	ชโรพร	16 พ.ย. 65 / 12.00 น.
- ทีมพี่เลี้ยงขอ ดำเนินการแจ้งข้อมูล เป็นเป็น	กฤตเมศ / ดิษดา	17 พ.ย. 65
- ทีมบริบาล / ผอ.รพ. รวบรวมข้อมูล พบกับทีมบริบาล	ชโรพร / นักร่วม / admin	18 พ.ย. 65
เป็นไปตามมาตรฐาน มรปจ้องมีคุณภาพ ปี พ.ศ. 2564 โดยคณะกรรมาธิการแพทย์ฉุกเฉิน ดำเนินการร่วมกับผู้ร้องเรียน		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
- ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ ตอนเย็น ทาง ไลน์เพจ รพ.วังเจ้า
- เมื่อวันที่ 26 พ.ย. 65



ที่มบริหารของรพ.วังเจ้า ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในการให้บริการตรวจรักษาในวันอาทิตย์ที่ 16พ.ย.68 เวลา 08.00น.-16.00น. เนื่องจากเป็นวันหยุดราชการ การให้บริการของรพ.วังเจ้า จะเปิดให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และดูแลผู้ป่วยในที่นอนพักรักษาตัวในรพ. มีแพทย์ขึ้นปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 1ท่าน โดยให้บริการตามความเร่งด่วนของผู้ป่วย ตามมาตรฐานการคัดแยกประเภทผู้ป่วย(MOPH ED TRIAGE) ปี2561 ของกระทรวงสาธารณสุข และตามมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ.2554 ของคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน ดังนี้

1. ผู้ป่วยระดับ 1 มีภาวะเจ็บป่วยที่เป็นอันตรายต่อชีวิต ได้แก่ผู้ป่วยที่มีภาวะหยุดหายใจ หัวใจหยุดเต้น ชัก ไม่รู้สึกตัว มีภาวะหัวใจล้มเหลว มีภาวะช็อก จะได้รับการดูแลทันที
 2. ผู้ป่วยระดับ 2 มีภาวะเจ็บป่วยรุนแรง ได้แก่ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บหน้าอก อ่อนแรง ปากเขียว พุดไม่ชัด มีภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำ ถูกกรดต่างกระเด็นเข้าตา รอดตรวจภายใน 10 นาที
 3. ผู้ป่วยระดับ 3 มีภาวะเจ็บป่วยเร่งด่วนที่ก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิตและอวัยวะ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มีภาวะความดันโลหิตสูง เสียเลือดปานกลาง หายใจลำบาก หายใจติดขัด บาดเจ็บศีรษะ รอดตรวจภายใน 30 นาที
 4. ผู้ป่วยระดับ 4 มีภาวะเจ็บป่วยเร่งด่วนทั่วไป ได้แก่ ผู้ป่วยที่เสียเลือดเล็กน้อย บาดเจ็บเล็กน้อย กลืนหรือสำลักสิ่งแปลกปลอมโดยไม่มีอาการหายใจติดขัด รอดตรวจภายใน 60 นาที
 5. ผู้ป่วยระดับ 5 มีภาวะเจ็บป่วยที่ไม่ฉุกเฉิน ได้แก่ ผู้ป่วยทั่วไป ไม่มีอาการหรือภาวะเสี่ยง สัญญาณชีพปกติ รอดตรวจ 1-2 ชั่วโมง
- ❖ ทั้งนี้ระยะเวลารอคอยในแต่ละระดับ อาจช้า/มากกว่าที่ระบุไว้ขึ้นอยู่กับการทำหัตถการของผู้ป่วยแต่ละราย

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงในการให้บริการตรวจรักษาในวันอาทิตย์ที่ 16พ.ย.68 เวลา 08.00น.-16.00น. มีผู้มารับบริการดังนี้

1. เวลา 07.55น.- 09.58น. ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยระดับ 2 ที่ต้องเฝ้าระวังภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะ และกล้ามเนื้อขาดเลือดอย่างใกล้ชิด ให้ยาฉีดกระตุ้นหัวใจ และประสานให้เข้าพักรักษาในรพ.เพื่อสังเกตอาการต่อไป
2. เวลา 08.50น.-10.00น. ระหว่างผู้ป่วยรายที่1 รอดสังเกตอาการ แพทย์เวรได้ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยระดับ 3 จำนวน 6ราย รายละเอียด5-15นาที
3. เวลา 08.50น.-10.00น. ระหว่างรอผลตรวจทางห้องปฏิบัติการของผู้ป่วยระดับ2-3 แพทย์เวรได้ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยระดับ 4-5 จำนวน 9ราย

จากประวัติการเข้ารับบริการของท่าน เป็นผู้ป่วยระดับ 5 ซึ่งเป็นผู้ป่วยทั่วไป ไม่มีอาการหรือภาวะเสี่ยง สัญญาณชีพปกติ ระยะเวลารอตรวจ 2 ชั่วโมง (9.00น.-11.00น. โดยมีผู้ป่วยเร่งด่วนกว่ายังอยู่ในการดูแลของแพทย์เวร) จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์

ทางรพ.วังเจ้าต้องขอขอบคุณในการแจ้งคืนข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่รพ.มา ณ โอกาสนี้ด้วยค่ะ

๑. () ร้องเรียน () ~~เสนอแนะ~~ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
 () บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)..... วรรณดี หนูแก้ว
 ที่อยู่..... โทร. 095-5238087
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 19 พ.ย 2568 เวลา..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () ~~กล่องรับเรื่องร้องเรียน~~
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
เพื่อขอสิทธิการรักษาฟรีได้ฟรีกรณี อพ. วังเจ้า
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- นำเกินอายุขยาที่ ในตัวประจุม ผู้ป่วย ประจำ เวช กษร. เก็บมา แนวทางแก้ไข	กฤษณา สุทธิวิเศษ	-
- โทกแก้ว ใต้อุยเจียน ไปแล้วตาม กัด มัน ติ่งของตาม ทบแก้ไข อยู่นาน		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 () ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก นำของ เก็บมา แน่ เจ็บที่ประจุม เนื้อมา เดือดจนลงไป
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรศัพท์แล้ว แจ้งตาม ทบแก้ไขอยู่นาน
 เมื่อวันที่ 24 พ.พ. 68

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

วันที่ 19 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2568 (วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

เรื่อง/ปัญหาที่พบ

รายละเอียด

ต้องการให้มีครู กิจกรรรมนำนัด ด้านพัฒนาการเด็กคือ (เด็กพัฒนาการช้า)
เนื่องด้วยเดินทางไปไกล ไม่มีรถ ส่วนตัวไปคือ (เด็กออทิสติก)

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ลงชื่อ..... วรณิศา แก้วกล่า

เบอร์โทรศัพท์..... 095-5238087

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
 ๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....

หน่วยงาน..... โทร.....
 () บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)..... คุณรัตนา
 ที่อยู่..... โทร..... 062-1015830

๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 1 ธันวาคม 2568 เวลา..... 11.11 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<u>ส่งเรื่อง ส.ป.ค. อ.ก. พญ.รศ.นพ. เพื่อไปสืบสวน</u>		
<u>ส่งเรื่อง ส.ป.ค. อ.ก. พญ.รศ.นพ. เพื่อไปสืบสวน / สืบสวน</u>	<u>รศ.นพ. นพ.วิโร</u>	<u>15/12/68</u>
<u>เปิดอบรม เภสัชกร</u>	<u>นพ. / รศ.นพ.นพ.วิโร</u>	

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 () ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก

 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรแจ้ง / ส่งหนังสือขอแจ้งกลับ
 เมื่อวันที่ 16/12/68

ช.รัตน
๒๕

11:18

TELEGRAM

5G 96

< 10

Notify-ระบบร้องเรียน

3 members



วันที่มารับบริการโรงพยาบาลวังเจ้า
(ตัวอย่าง 11/07/2566): 2025-12-01
เรื่อง/ปัญหาที่พบ: พนักงาน รปภ โรง
พยาบาล สร้างความเดือดร้อน บุกรุก
ข่มขู่ถึงบ้าน

รายละเอียด: เม้า อาละวาด ชี้น้ำด่า
ลูกค้าที่ร้าน บุกรุก ด่าทอลูกค้า ข่มขู่ ทาง
เรามีคริปวีดีโอ ทำต่อยเจ้าของร้าน อยาก
ให้ดูแลคัดเลือกคนทำงานที่มี พฤติกรรม
ที่ตีกว่านี้ ไม่ใช่ มาหาอาละวาด ข่มขู่เจ้า
บ้าน และที่ร้านค้า มีงานให้บริการ แจ้ง
ความไปแล้ว 1 ครั้ง แล้ววันนี้มาอีก
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง:
อยากให้อบรม และ ให้มีพฤติกรรม ที่ดี
ไม่ควร ใช้อารมณ์ ไม่มี มารยาท และ ไม่
สมควรได้รับการทำงาน ที่โรงพยาบาล
เลย เห็นหลาย comment แล้ว
น่าจะมีการเปลี่ยน รปภชุดใหม่ ทั้งนี้ขอ
เอ่ยชื่อเลขละกันนะคะ นายอุทัย อยากให้
ได้รับการแก้ไข ไม่รู้จะแก้ยังไง มาทำ
พฤติกรรมที่ไม่ดี หลายครั้งแล้ว ไม่กล้า
เข้าไปในโรงบาลแล้ว เพราะข่มขู่ไว้หลาย
คนในบ้าน

c

ลงชื่อ: รัตนา

เบอร์โทรศัพท์: 0624015830

11:11



Message





ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/๗๕๑

โรงพยาบาลวังเจ้า
อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ

เรียน คุณรัตนา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้าได้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ จากคุณรัตนา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ เรื่อง พฤติกรรมของบุคลากร เมาสุรา อาละวาด ชี้หน้าคำ ข่มขู่ โดยพฤติกรรมดังกล่าวที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียน ทางโรงพยาบาลวังเจ้าได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง จากผู้ถูกร้องเรียนแล้วนั้น นายอุทัย สิงห์มณี ได้ยอมรับถึงพฤติกรรมดังกล่าวที่เกิดขึ้น โดยให้ข้อมูลว่าส่วนตัวตนมีข้อพิพาทและมีปากเสียงระหว่างผู้ร้องเรียนอยู่ก่อนแล้ว จึงเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น

ทั้งนี้ ทางโรงพยาบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ภายนอกสถานที่ปฏิบัติงานและนอกเวลาปฏิบัติราชการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อราชการหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงหน่วยงาน จึงดำเนินการตักเตือน กำกับ ดูแล พฤติกรรมบริการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และหากการกระทำใดที่นำไปสู่ความผิดทางอาญาผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ตามกฎหมายต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
 ๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....

หน่วยงาน..... โทร.....

() บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)..... *คุณเอกสิทธิ์*

ที่อยู่..... โทร..... *087-0012714*

๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ *5 สิงหาคม 2569* เวลา *10.36* น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล่องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
- ร้อยเอก ๖

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
1. แจ้ง ๐๒๒ เหนือคุณรองฯ คือ ขาดแจ้ง พบเจ้าหน้าที่ใน รพ. วังเจ้า ๓ ครั้ง แผนปรับปรุง ๑ ท่าน เน้นจากทางอื่นคือ อบรม (ฝึกอบรม, ประชุม, อบรมผู้ให้บริการ) และ เน้นจาก แผนแผนงานใน ๑๐๓๓ ให้มีตัวชี้วัดผู้ให้บริการ และ ผู้ให้บริการ ๒. ฝึกอบรมผู้รับผิดชอบ ๑๒ ท่าน ที่จุดบริการใน รพ. และ ๓. เสนอแนะ เรื่องการแจ้งเจ้าหน้าที่ของ รพ. วังเจ้า	คุณเอกสิทธิ์ / คุณ.....	10 มี.ค.๖๙
๑๒ มี.ค.๖๙

ได้แจ้ง ๑๒ มี.ค.๖๙ จากผู้ให้บริการ : รพ. วังเจ้า รพ. วังเจ้า แผนปรับปรุง ๑ ท่าน เน้นจากทางอื่นคือ (๒๒) เหนือคุณรองฯ ๒ ครั้ง

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน : *ได้แจ้ง รพ. วังเจ้า ๑๒ มี.ค.๖๙*

() ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

() ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก *อัตรากำลังคน* แต่เพิ่มอัตรากำลัง
และหาทางปรับอัตรากำลัง / อบรม เน้นผู้ให้บริการ ให้แจ้ง รพ. วังเจ้า

() ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ *12 มี.ค.๖๙*
 เมื่อวันที่ *12 มี.ค.๖๙ / 10.๓๖*

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
 () บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 ที่อยู่..... โทร.....
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 10 สิงหาคม 2569 เวลา..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - ท้องอืดเรื้อรัง
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- 66 จี วัชรินทร์ ER นาย	วัชรินทร์ / นพ.วัชรินทร์	13 ส.ค. 69 / 09.00 น.
- มคอ. นวัตกรรม ER แจ้งบุคลากร แผนก เรื้อรัง ทุกห้องตรวจโรค	นพ.วัชรินทร์	13 ส.ค. 69
(แก้ไข สภ.มคอ. คณ. อภิวัฒน์ / มคอ. สติปัญญา) แจ้งงานไปยังโรงพยาบาล		
รศ. มคอ. นวัตกรรม (นพ.วัชรินทร์)		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
- () ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก ไม่พบ รศ. นพ. วัชรินทร์ นพ.วัชรินทร์ ไม่พบ รศ. นพ. วัชรินทร์
 เนื่องจาก
 เพื่อติดตามเรื่องให้จบ
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่

