



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
(รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์
เรื่องเรียนใกล้เคียง เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม
และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๔ พบว่าเรื่อง
ร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อขัดข้องและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2569

1. ความป็นมา

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 และจิตสำนึกในการรักษาคีร์ริความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ 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 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	1	-	-	1	-	-	-	-	-
มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม	1	1	-	1	1	-	-	-	-
มิถุนายน	-	1	-	-	1	-	-	-	-
กรกฎาคม	1	-	-	1	-	-	-	-	-
สิงหาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน									
รวม	4	7	-	4	7	-	-	-	-

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

4.1.1 ไม่มีกระดานชำระค่าบริการในห้องน้ำ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับนโยบายการประหยัดพลังงานของโรงพยาบาล

4.1.2 การเจาะเลือดกรณีมีนัดก่อนพบแพทย์

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- ดำเนินการแยกตะกร้าสำหรับผู้ป่วยที่นัด(มีเจาะเลือด) กับ นัดทั่วไป พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์แนวทาง

ให้บริการให้ผู้ป่วยทราบ

4.1.3 คิวให้บริการทันตกรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

มีการปรับระบบคิว ดังนี้

- ตรวจสอบคิวให้ครบตาม HosXP
- ผู้ป่วยที่เรียกไม่พบกำหนดให้เรียกซ้ำทุกครั้ง ก่อนเริ่มให้บริการเคสต่อไป พร้อมบันทึกเวลาทุกครั้งที่ย้ำเรียก หากเกิน 5 ครั้ง และเกิน 8.30 ผู้ป่วยจะได้รับบริการคิวสุดท้าย
- เน้นย้ำระบบให้บริการให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

4.2.1 ความล่าช้าในการรักษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกรณีผู้ป่วยรอรับบริการนานเกินให้ประเมินอาการซ้ำ กรณีไม่ทุเลาให้เปลี่ยนเป็นรณอน และให้นอนรอในห้อง ER เพื่อประเมินอาการอย่างใกล้ชิดระหว่างรอแพทย์

4.2.2 เกิดรอยขีดและแผลจากการรับบริการทันตกรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- ทบทวนการให้บริการในกลุ่มทันตกรรม , ผู้ช่วยทันตแพทย์สามารถเตือนได้เมื่อพบความไม่เหมาะสมของการดึงรั้งช่องปาก

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ไม่มี

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 25 กพ 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)
 - ไม่สะดวกที่จะไปขอรับบริการ
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
เนื่องจากไม่สะดวกติดต่อไปขึ้นงานดูแลได้ จึงได้ทำ	กฤษณา สันตวิวัฒน์วงศ์	27 เม.ย. 69
ป้ายชี้แจง ถึง นโยบายการระงับข้อพิพาทแล้ว วัสดุสิ้นเปลือง		
ขอโรงพยาบาลวังเจ้า จึงขอการสนับสนุนพัสดุในหัวนม		

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

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

วันที่ ๑๕ เดือน ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า
เรื่อง / ปัญหาที่พบ (วันที่มารับบริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

ปัญหาการเข้าถึงยา

รายละเอียด

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วย

ลงชื่อ กุสุมา ๑๐๖๖

เบอร์โทรศัพท์

(โปรดส่งคืนให้ผู้รับแสดงความคิดเห็น)

แจ้งจากทางโรงพยาบาล

เนื่องจากนโยบายจากท่าน ผอ.รพ.วังเจ้า
ให้มีการประหยัดพลังงานและวัสดุสิ้นเปลือง

เช่น ทิชชู ดินสอ ปากกา ฯลฯ

จึงดสนับสนุนวัสดุสิ้นเปลืองดังกล่าวค่ะ

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
๒. () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 หน่วยงาน..... โทร.....
 (✓) บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)..... คึกฤทธิ์ / รัตนไพจิตร
 ที่อยู่..... โทร 097-9561599
๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 10 ม.ค 2569 เวลา 20.00 น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ (✓) สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - ความล่าช้าในการรักษา

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- แจ้งแผนก ER จัดคนมาช่วยในบริเวณตัวห้อง	อ. / ก. / พ. /	20 ม.ค 69 / 09.00
- โทรสั่งคนมาช่วยบริเวณห้องฉุกเฉินเพิ่มเติมจากผู้รับแจ้ง	อ.	20 ม.ค 69 / 09.10
(คนได้รับแจ้ง)		

หมายเหตุ : แจ้งจากแผนกฉุกเฉิน : แผนกฉุกเฉิน 3 คนช่วย ผู้ป่วย 1 คนฉุกเฉิน และคนรอที่เตียง 1 คน Admit

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
- (✓) ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว : 11 แผนกฉุกเฉิน
 แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ER ทราบ ผู้ป่วยรอรับบริการเกิน
 15 นาที เริ่มขอแพทย์ มาช่วยดูแล เพื่อมากขึ้น จึงบอกแจ้งรถพยาบาล
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก แจ้งไม่รวดเร็วทัน ER
 เพื่อรีบแจ้งแพทย์ให้
 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก แจ้งช้าเกินไป
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรกลับ เมื่อ 097 9561599
 เมื่อวันที่ 21 พ.ค. 69 / 10.00

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- แจ้งหน่วยงาน OPD จัดทำแผนฟื้นฟูสภาพร่างกายดังกล่าว	สว / 115 รท	21 พ.ค. 64 11.00 น.
- โทรติดตามข้อมูล จนกว่าได้เริ่มฟื้นฟู	สว	21 พ.ค. 64 14.30 น.

สรุป: 2.12 แยก m และ n ออก : แล้ว ผสม รวบรวม : แล้ว คัด เลือก ที่ 7

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน แผนป้องกัน
- (✓) ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรศัพท์ โทร ๐๘๖ - ๐๑๗๐๘๖๖
- เมื่อวันที่ ๒๑ พ.ค.๖๖ / ๒๕.๐๐ น.

10:01

TELEGRAM

54

< 40

Notify-ระบบร้องเรียน

3 members

เบอร์โทรศัพท์: 0979561599

20:01

Unread Messages

Today

ComplainNotify

มีข้อความร้องเรียน!

วันที่มารับบริการโรงพยาบาลวังเจ้า
(ตัวอย่าง 11/07/2566): 2026-05-21
เรื่อง/ปัญหาที่พบ: การเจาะเลือดก่อนพบ
แพทย์

รายละเอียด: อยากจะเสนอแนะเรื่องการ
เจาะเลือด คือพามาโรงพยาบาลแล้วน่าจะ
ให้ไปเจาะเลือดก่อนเลย แทนที่จะมานั่งรอ
ให้เจ้าหน้าที่เรียก ซึ่งการเรียกก็เรียกรวม
กับคนไข้ที่ไม่ได้เจาะเลือด แต่คนไข้ที่เจาะ
เลือดต้องงดอาหารมา ควรที่จะต้องรีบเจาะ
เลือดแล้วก็ให้เค้าไปทานอาหาร บางคนคัด
งินยาด้วย และอีกอย่างคือเจาะเลือดแล้วก็
ต้องรอผลเลือดอีก เสียเวลาการนั่งรอ คนไข้
ก็จะมานั่งรอกันทำให้ดูเหนื่อยไปหมด ยังไง
ก็ขอให้ทางโรงพยาบาลรับเรื่องนี้ไว้

พิจารณาด้วยนะครับ

ขอเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง: ขอให้
เจาะเลือดเป็นอันดับแรกก่อนรับบัตรคิว
ลงชื่อ: เกรียงศักดิ์

เบอร์โทรศัพท์: 0830170835

09:37



Message



เลขที่ 12/2569

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/ 18 มิย 2569 เวลา 10.23 น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
() ไปรษณีย์ () สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
- 17650 ยธ 110-1100 ทกทกร 18 มิย 2569 10.23 น.
.....
.....
.....
.....
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินงานแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- ทบทวนทงโรคใน กลุ่มทันตแพทย์	ทันตกรรม.	27 มิ.ย. 2569
- 17650 ยธ 110-1100 ทกทกร 18 มิย 2569 10.23 น.		
- 17650 ยธ 110-1100 ทกทกร 18 มิย 2569 10.23 น.		
- 17650 ยธ 110-1100 ทกทกร 18 มิย 2569 10.23 น.		
- 17650 ยธ 110-1100 ทกทกร 18 มิย 2569 10.23 น.		
- 17650 ยธ 110-1100 ทกทกร 18 มิย 2569 10.23 น.		
๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 - () ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 - () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
 - () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
เมื่อวันที่

June 18

ComplainNotify

Reply

🔔 มีข้อความร้องเรียน!

วันที่มารับบริการโรงพยาบาลวังเจ้า

(ตัวอย่าง 11/07/2566): 2026-06-17

เรื่อง/ปัญหาที่พบ: บาดเจ็บจากการทำฟัน

รายละเอียด: เกิดรอยขีดและแผลจากการใช้อุปกรณ์ทำฟัน

โดนเนื้อบริเวณกระพุ้งแก้ม

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง: อยากให้เขามีมือลงกว่านี้

ลงชื่อ: ไม่ประสงค์ออกนาม

เบอร์โทรศัพท์: ไม่ประสงค์แจ้ง

C

10:23

เลขที่ 13/2569

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
 ๒. (/) เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 หน่วยงาน โทร 094-8358386
 () บุคคลภายนอก ชื่อ-สกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 ที่อยู่ โทร.....
 ๓. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 16 ตค 2569 เวลา 9.31 น.
 ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 () ไปรษณีย์ (/) สแกน QR Code () ผ่านเว็บไซต์
 ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ-นามสกุล
 หน่วยงาน
 ๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
 - ควบคุมนิมิต
 ๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน
- | การดำเนินงานแก้ไข | ผู้รับผิดชอบ | กำหนดเสร็จ |
|---|--------------|---------------------|
| ปรับระบบคำ | กันตกรม | 17 ก.ย. 2569 |
| - ให้มีบัตรคิวแทนบัตรรับ pt. ที่ไม่มีบัตรคิว | | ก.ล.ร. 17 ก.ย. 2569 |
| - ตารางรอบคิวใหม่ ตาม Hws xp + 4 ชั่วโมง | | |
| - pt. ที่ไม่อยู่, มาช้าไม่พบในชั่วโมงปกติ กำหนดให้ | | |
| เรียกเข้าทุกครึ่งเมื่อเวลา 12.00 น. และ 18.00 น. | | |
| หากเกิน 5 ชั่วโมง และเกิน 8.30 น. pt. จะได้รับบัตรคิว | | |
| - ย้ายการให้บริการจาก ชั่วคราว มาเป็น pt. นมคิดว่ามาจับของตัวที่ทวงจะมาทำทศแล้ว | | |
๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 (/) ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 () ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
 () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
 ๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่ 17 ก.ย. 2569

10:23

TELEGRAM

73

< 7

Notify-ระบบร้องเรียน

3 members

Today

ComplainNotify

มีข้อความร้องเรียน!

วันที่มารับบริการโรงพยาบาลวังเจ้า
(ตัวอย่าง 11/07/2566): 2026-07-16
เรื่อง/ปัญหาที่พบ: ข้ามคิวให้บริการ
รายละเอียด: เปิดบัตรรับบริการ แต่ถูกข้าม
คิว ขอจองคิวนอกเวลา=>เต็ม ขอคิวช่วง
บ่ายในเวลา ติดเคสก็ไม่สามารถไปรับ
บริการได้อันนี้ข้ามหรือยกเลิกเข้าใจได้ค่ะ
เพราะไปไม่ได้เอง ครึ่งนี้เปิดบัตรรับบริการ
เองตามขั้นตอนไม่อยากให้คนไข้มองไม่ดี
ว่าเป็นเจ้าหน้าที่มีสิทธิ์กว่าประชาชน ก็มานั่ง
รอเหมือนคนไข้ก่อนหมอพื้นจะมาทำงานอีก
ค่ะ แต่ก็ยังโดนข้าม ถอดใจไม่ใช่บริการ
ก็ได้ค่ะ ยากเกิน เข้าใจที่คนไข้งบเรื่องข้าม
คิวบ่อยๆแล้วค่ะ เพราะข้ามจริง แล้วไม่มีคน
ใส่ใจมาทวนซ้ำให้คนไข้เลย
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง: ควร
เรียกซ้ำเมื่อให้บริการผ่านถึงคิวที่เรียกไม่
พบ หรือเมื่อเลยคิวไปแล้วให้บริการคิวถัด
ไปแล้วควรวนเรียกซ้ำเพื่อรีเชคคนไข้ที่มา
รับบริการ เพราะเห็นก็มีเจ้าหน้าที่คนอื่นใน
ห้องพักที่สามารถมาช่วยเช็คได้ค่ะ
ลงชื่อ: สุกานดา

เบอร์โทรศัพท์: 0948358386

09-31



Message

