



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ - ๕๕๕๙ - ๓๐๖๒ ต่อ ๑๒๖

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในหัวข้อ EB ๑๖ หน่วยงานมีการ กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน นั้น โดยคณะกรรมการจัดการ ร้องเรียนใกล้เคียงได้ดำเนินงานและสรุปผล ตามรายละเอียดที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้า หรือเผยแพร่ในช่องทางอื่นต่อไป

๑.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

๒๕

(นายพิจารณ์ สารเสวก)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/ ส.ร.๙

วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทรงป

นายวิจารณ์ สารเสวก  
นายแพทย์ชำนาญการ

ว.๕๗๒๐๗

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาส 3 ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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

หมายเหตุ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริการในปี 2563 ไตรมาส 2 มี 1 เรื่อง โดยช่องทางการร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ข้อร้องเรียนงานแพทย์แผนไทย เรื่องพฤติกรรมบริการการไม่สนใจผู้ป่วย, การลงข้อมูลการให้บริการเกินกว่าอัตราการใช้บริการ, พฤติกรรมส่วนตัว นั่งเล่นโทรศัพท์ พูดคุยเสียงดัง, ความสะอาดของสถานที่ปฏิบัติงาน, การนำเด็กเข้ามาเลี้ยง

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- มี 1 เรื่อง โดยช่องทางการร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มอีก 1 จุดที่แผนกแผนไทยกายภาพ
- ผู้ป่วยทุกรายที่มารับบริการแผนไทย ควรมีการพบแพทย์ทุกครั้งก่อนที่จะเข้ารับบริการ
- มีระเบียบในเรื่องของการใช้โทรศัพท์ในระหว่างการทำงาน
- มีการให้ข้อมูลกับผู้ที่มารับบริการทุกราย
- มีการลงเวลาในการให้บริการตามระยะเวลาที่เป็นจริง

### 4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/ว.๑๕

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

นายพิจารณ์ สารเสวก  
นายแพทย์ชำนาญการ  
ว.๔๒๒๐๗

## รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

### 1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้ชิด เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราວร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความป็นข้าราชการ และความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

### 2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาล วังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนใกล้ชิด โรงพยาบาลวังเจ้า

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

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาส 2 ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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

หมายเหตุ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริการในปี 2563 ไตรมาส 2 มี 3 เรื่อง โดยช่องทางจากการเขียน  
 หอข้อร้องเรียน 3 เรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. จุด X-ray ควรให้บริการผู้ป่วยอย่างเต็มที่ ไม่ควรเล่นมือถือเวลางาน
2. เสนอให้เพิ่มการให้บริการทันตกรรม
3. เสนอให้เพิ่มการให้บริการทันตกรรม เนื่องจากผู้ป่วยบางรายเดินทางมาไกล

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ข้อร้องเรียน/เสนอแนะด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ 2563 (ไตรมาส 2) มีทั้งหมด 3

เรื่อง โดยช่องทางจากการเขียนหอข้อร้องเรียน

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- แนะนำให้ดูแลผู้ป่วยเป็นลำดับแรก ไม่ให้มีผู้ป่วยรอในขณะทำงานคอมพิวเตอร์

- หน่วยงานทันตกรรม ดำเนินการแก้ไข กรณีผู้ป่วยหิวบัตริคิวไม่ทันมีมาตรการ คือ

1. ให้ผู้ป่วยติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องฟัน เพื่อตรวจเบื้องต้นดูความฉุกเฉิน

2. ลงชื่อเพื่อนัดทำฟันได้ กรณีมาแล้วไม่ได้บัตริคิว โดยคิวขึ้นอยู่กับความฉุกเฉิน ผู้ป่วยสามารถเลือก

ปฏิบัติได้ตามประกาศหน้าห้องทันตกรรม

#### 4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน