



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์
เรื่องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม
และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ พบว่าเรื่อง
ร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2567

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความ โปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบ ได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคีร์รีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. บัญชีสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่ง โรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

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

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2567 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

-ไม่มีข้อร้องเรียน

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ผู้ป่วยมาติดต่อทำแผล เวลา 6.15 น. เจ้าหน้าที่ที่แนะนำให้มาติดต่อทำแผลอีกครั้งในเวลา

8.00 น. เป็นต้นไป ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- เจ้าหน้าที่กลุ่มการพยาบาล ติดต่อกลับผู้ป่วยทาง โทรศัพท์และชี้แจงแนวทางการให้บริการ

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

-ไม่มีข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย พิทักษ์พงษ์

๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
หน่วยงาน _____ โทร _____

() บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) สตีฟพรหมผลิ พรหมผลิ (โปรดพิมพ์)
ที่อยู่ บ้านเลขที่ ๑๐๐ อ.ท่าทราย จ.นนทบุรี โทร ๐๘๖-๗๙๘-๖๖๖๖

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 23 ต.ค ๒๐๒๒ เวลา 6.15 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ () คล่องรับเรื่องร้องเรียน () ไปรษณีย์

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

๖. รายละเอียดเรื่องหรือร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
ผู้ป่วยในตึก ๓๖ ชั้น ๒๑๑ และ ๒๑๒ ชั้น ๒๑๑ เวลา 6.15 น. (ตัวอาคาร 18 ชั้น) คนแก่ นอน
อยู่คนเดียวในเตียง ๒๑๑ ชั้น ๒๑๑ เวลา 6.00 น. เจ้าหน้าที่

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- แจ้ง ศอกันต์ สุทธิรักษ์ นว.	นพ.ศก	23 ต.ค ๒๒
- หน่วยงานแก้ไข		
- แจ้ง พี่ชายในวัย (ผู้ดูแลผู้ป่วย)	นพ.ศก	23 ต.ค ๒๒
- แจ้ง พี่ชายในวัย และพี่สาว Pt	ผู้ดูแล	24 ต.ค ๒๒
พลาโคติน ๒๑๑ ชั้น ๒๑๑ ชั้น ๒๑๑		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

() ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก _____

() ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก _____

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรศัพท์
เมื่อวันที่ ๒๔ ต.ค ๒๒ ณ ๒๒ ต.ค ๒๒