บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ **วันที่** ๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ไตรมาส ๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องเรียนไกล่เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔ พบว่าดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ **วันที่** ๘ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2566

1. ความเป็นมา

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

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

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

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2566 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

-ไม่มีข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- พูดจามีหางเสียงมากขึ้น

- อธิบายให้ญาติเข้าใจมากขึ้นในการจับแขนเด็กที่ดิ้นขณะเจาะเลือด หากญาติจับไม่ได้ ประสานขอเจ้าหน้าที่ช่วยจับแทนญาติ

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

-ไม่มีข้อร้องเรียน

เลขที่ 61/66

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. [/] ร้องเรียน [ ] เสนอแนะ โดย .....

๒. [/] เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....

หน่วยงาน ..... โทร .....

[/] บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) เยาวรานอก แซ่ลี้

ที่อยู่ ..... โทร 062-1282007

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 2 สิงหาคม 2566 เวลา 17.18 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ [ ] ด้วยตนเอง [ ] ผ่านเว็บไซต์ [ ] โทรศัพท์ [ ] กล่องรับเรื่องร้องเรียน [ ] ไปรษณีย์ [/] QR Code

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ [/] เจ้าหน้าที่ ชื่อ – นามสกุล นส.ลัดดาวัลย์ ทิพย์ไกรษี

หน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

- พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ห้องยาตะเสียง

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
พูดจาไม่สุภาพ		
ชี้แจงให้ญาติผู้ป่วยเข้าใจมากขึ้นใน	น.ส.ลัดดาวัลย์	14 ส.ค. 66
การจัดแถวเด็กที่มารับยาหน้า		
เสียงดังจากการพูดคุยกันไม่ได้		
ประสานงานเจ้าหน้าที่ห้องยาให้		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

[/] ดำ เนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

[ ] ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก .....

[ ] ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก .....

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรศัพท์ 062-1282007 (นางเยาวนาถ แซ่ลี้)

เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2566 เวลา 15.00 น.

นางสาวยุพิน ยุพิชยุบ
นักวิชาการสาธารณสุข

LINE Notify

แจ้งเตือน-ร้องเรียน มีข้อความร้องเรียน
ที่เกี่ยวกับบริการโรงพยาบาลส่งเจ้า
(วันที่ 11/07/2566) 0066-08-02
เรื่อง/ปัญหาที่ร้องเรียน พยาบาลที่ส่งห้องอยู่ห้องแลบปิ๊ดจาไม่ดีเจาะเลือดเด็กอายุ1ขวบ7เดือนน่าแหมากแล้วทำหน้าตาเหมือนไม่ตอใจไม่อยากให้เจาะเลยมาจอดนแบบนี้ครั้งแรก
รายละเอียด หลุณกาจะเรื่องตรามกลาเรีย
ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง ขอให้มาตรใส่ใจอย่างจริงจัง
ส่งชื่อ: แคทมก เหน้า
เบอร์โทรศัพท์: 0524282007

17:43 น.