



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศพท์ ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตกล ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาส ๒)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องเรียนใกล้ เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นชอบ และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้ เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ พบร่วมดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณ.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

↙

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐
ที่ ตํก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบవ้อย เหมาะสมและวิปัสสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

พ.พ.พ.

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กมว/๙๖๘๘๘ กมว

๙๕

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลกระทบดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2567

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลลังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี้ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลลังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถดำเนินการปฎิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนาณถ่องพระราชนักุณฑิช้อมูลฯว่าสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชนักุณฑิว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บุตรศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปฎิบัติค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตว์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยยุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลลังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใต้โรงพยาบาลลังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลลังเจ้า ที่ ๑๗ /๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี้ย โรงพยาบาลลังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นบริษัทที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครอบคลุม บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2567 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อย			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม	-	1	-	-	1	-	-	-	-
พฤษจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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

- ผู้ป่วยมาติดต่อทำแพล เวลา 6.15 น. เจ้าหน้าที่แนะนำให้มาติดต่อทำแพลอีกครั้งในเวลา

8.00 น. เป็นต้นไป ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไข

- เจ้าหน้าที่กลุ่มการพยาบาล ติดต่อกลับผู้ป่วยทางโทรศัพท์และชี้แจงแนวทางการให้บริการ

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

แบบที่ 1/67

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย พี่สาวเมือง
๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
หน่วยงาน _____ โทร _____
(บุคลากรภายใน) พี่สาวเมือง โทร ๐๘๖-๗๕๘-๑๒๗๗
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 23 ๗.๙ ๒๕๖๔ เวลา ๖.๑๖ น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ () กองรับเรื่องร้องเรียน () ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ () เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล พี่สาวเมือง อายุ ๔๕ ปี
หน่วยงาน ผู้ช่วยพยาบาล
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
คุณพี่สาวเมือง โทร ๐๘๖-๗๕๘-๑๒๗๗ วันที่ ๒๓ ๗.๙.๖๔ (เวลา ๖.๑๖ น.) กรณี
ผู้ช่วยพยาบาล พี่สาวเมือง โทร ๐๘๖-๗๕๘-๑๒๗๗ วันที่ ๒๓ ๗.๙.๖๔ (เวลา ๖.๑๖ น.)

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
ผู้ช่วยพยาบาล พี่สาวเมือง	พี่สาวเมือง	๒๓ ๗.๙.๖๔
ผู้ช่วยพยาบาล พี่สาวเมือง	พี่สาวเมือง	๒๓ ๗.๙.๖๔
- ผู้ช่วยพยาบาล พี่สาวเมือง Pt	พี่สาวเมือง	๒๓ ๗.๙.๖๔
ผู้ช่วยพยาบาล พี่สาวเมือง พี่สาวเมือง		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

 ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เป็นจาก ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ

วันที่ ๒๔ ๗.๙.๖๔ เวลา ๖.๑๖