



## 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 ๐ ๔๕๕ ๓๐๖๐

ที่ ตค ๑๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

พ.ร.บ.วว.

(นางแสงดาว มนีปัญญา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กบว/๘๖ ๑๘๖ ก.๒๒

บ.

(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

## รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

### การตอบสนองที่ยิ่งกับเรื่องร้องเรียนการซัดซึ้งจัดซื้อและ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2567

#### 1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลลังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกลสเกลีย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการซัดซึ้งจัดซื้อ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลลังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเกณฑ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปฎิบัติค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตว์ สุจริต ควบคู่กับการบริหาร จัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

#### 2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัจจัยหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลลังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและ ผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใต้โรงพยาบาลลังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่ง โรงพยาบาลลังเจ้า ที่ ๑๗ /๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกลสเกลีย โรงพยาบาลลังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค กือ เวลาในการให้ ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาซึ่งค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2567 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียนร้อย			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม	-	1	-	-	1	-	-	-	-
พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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

- เจ้าหน้าที่คุ้นเคยกับการพยาบาล ติดต่อกลับผู้ป่วยทางโทรศัพท์และชี้แจงแนวทางการให้บริการ

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มที่ 1/67

## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑.  ร้องเรียน [ ] เสนอแนะ โดย พญกมลวงศ์
๒. [ ] เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)  
หน่วยงาน ไทย  
[ ] บุคลากรนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นายแพทย์ พรพจน์ ใจดี (พญกมลวงศ์)  
ที่อยู่ หมู่ ๔ บ้านหนองคัน บ้านที่ ๑๓๖ หมู่ ๑๓๖ โทร ๐๘๖-๗๕๖-๗๒๗๗
๓. วัน / เดือน / พิธีร้องเรียน / เสนอแนะ ๒๓ ๗ ๙ ๒๕๖๔ เวลา ๖.๑๖ น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ [ ] ด้วยตนเอง [ ] ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์ [ ] ก่อจ่องรับเรื่องร้องเรียน [ ] ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ [ ] เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล นายแพทย์ ใจดี ใจดี  
หน่วยงาน โรงพยาบาลวังเจ้า
๖. ราษฎรเอื้อตัวเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)  
คุณยายเจ้าชายน้ำ ๔๐๒ หมู่ ๑๓๖ บ้านหนองคัน ๑๗๗ ๑๒๓ ๖.๑๖ น. (วัย ๔๘ ปี.) ทราบว่า บริการด้านยาของโรงพยาบาลวังเจ้า ไม่สามารถจ่ายยาได้ตามกำหนดเวลา ๘.๐๐ น. จึงร้องเรียน.

## ๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- ผู้ดูแลห้องยาสั่งรักษา ๒๕๖๔	พญกมล	๒๓ ๗ ๙ ๒๕๖๔
- ห้องยาสั่งรักษา		
- พยาบาลรักษา (พยาบาลผู้ช่วย)	พญกมล	๒๓ ๗ ๙ ๒๕๖๔
- นักกายภาพบำบัด ชื่อ พานิช กัน ๒๕๖๔	พญกมล	๒๓ ๗ ๙ ๒๕๖๔
- นักกายภาพบำบัด ชื่อ พานิช กัน ๒๕๖๔		

## ๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

 ดำเนินการแก้ไข และป้องกันแล้วเรียบร้อยแล้ว ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เป็นจังหวะ ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เป็นจังหวะ

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธิกการ  
ผู้รับฟัง พญกมลวงศ์  
เมื่อวันที่ ๒๔ ๗ ๙ ๒๕๖๔ เวลา ๑๗.๐๐