

ตัวชี้วัดที่ 7 : การจัดการเรื่องร้องเรียน

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

มีการดำเนินการ กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	บันทึกข้อความ เรื่องมอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โกล่เกลี่ยโรงพยาบาลวังเจ้า
2.	คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโกล่เกลี่ยโรงพยาบาลวังเจ้า
3.	ช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง.....
4.	คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เรื่องทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ
5.	ขั้นตอนการร้องเรียนที่ติดบริเวณหน่วยงาน
6.	บันทึกข้อความ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ 2563 (ไตรมาสที่ 3) รอบ 12 เดือน
7.	บันทึกข้อความชี้แจงการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียนด้านบริการ (ไตรมาสที่ 3) รอบ 12 เดือน

เอกสาร/หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ คือ

1.	แบบบันทึกการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้า (เรื่องมอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโกล่เกลี่ยโรงพยาบาลวังเจ้า
2.	แบบบันทึกการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้า (รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ 2563 (ไตรมาสที่ 3)) รอบ 12 เดือน
3.	แบบบันทึกการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้า (ชี้แจงการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียนด้านทั่วไป)
4.	Print screen จากเว็บไซต์

ไม่มีการดำเนินการ

เนื่องจาก

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.
2.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ - ๕๕๕๙ - ๓๐๖๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนใกล้เคียง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ตามที่โรงพยาบาลวังเจ้าซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป การดำเนินงานย่อมเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือข้อขัดแย้ง ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

จึงออกคำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนใกล้เคียง ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือเผยแพร่ในช่องทางอื่นต่อไป

๐

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า

ที่ ๑๙ / ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนใกล้เคียงโรงพยาบาลวังเจ้า

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไข ปัญหาซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ในการนี้ได้มอบหมายให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวังเจ้า ดังต่อไปนี้

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๒. ผู้มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนและการใกล้เคียง

๒.๑ นายพิจารณา สารเสวก	นายแพทย์ชำนาญการ	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.๒ นางธัญพร จรุงจิตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๓ นายบรรพต ตราบัวแก้ว	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒.๔ นางสาวพรพิมพ์ ขาวทุ่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๕ นางสาวกฤตพร เทียนฉาย	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน
๒.๖ นางสาวดรุวรรณ คลังศรี	เภสัชกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๗ นางทัศนีย์ ทาจิตต์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๘ นางสาวกฤติยา สุนทรวิริยะวงศ์	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒.๙ นางสาวกัญฐาภรณ์ ทิพย์โพธิ์	นักวิชาการสาธารณสุข	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๐ นางแสงดาว มณีปัญญา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงานและ เลขานุการ

ทั้งนี้ เพื่อการพิจารณาสั่งการพร้อมความเห็นชอบ กรณีบุคคลที่ ๑ เป็นผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคคลลำดับที่ ๒ เป็นผู้รับผิดชอบรองปฏิบัติหน้าที่แทนหากบุคคลลำดับที่ ๒ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคคลลำดับที่ ๓ เป็นผู้รับผิดชอบรองปฏิบัติหน้าที่แทนตามลำดับ
บทบาทหน้าที่

๑.รับเรื่องร้องเรียน ประเมิน วิเคราะห์ ใกล้เคียงและเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อม
ความเห็นชอบ

๒.ผู้อำนวยการเร่งรัดตรวจสอบประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน

๓.ดำเนินการแก้ไขปัญหาซื้อร้องเรียน

๔.ติดตามผลการจัดการซื้อร้องเรียน ให้เสร็จสิ้นและเป็นการยุติในระยะเวลาที่กำหนด

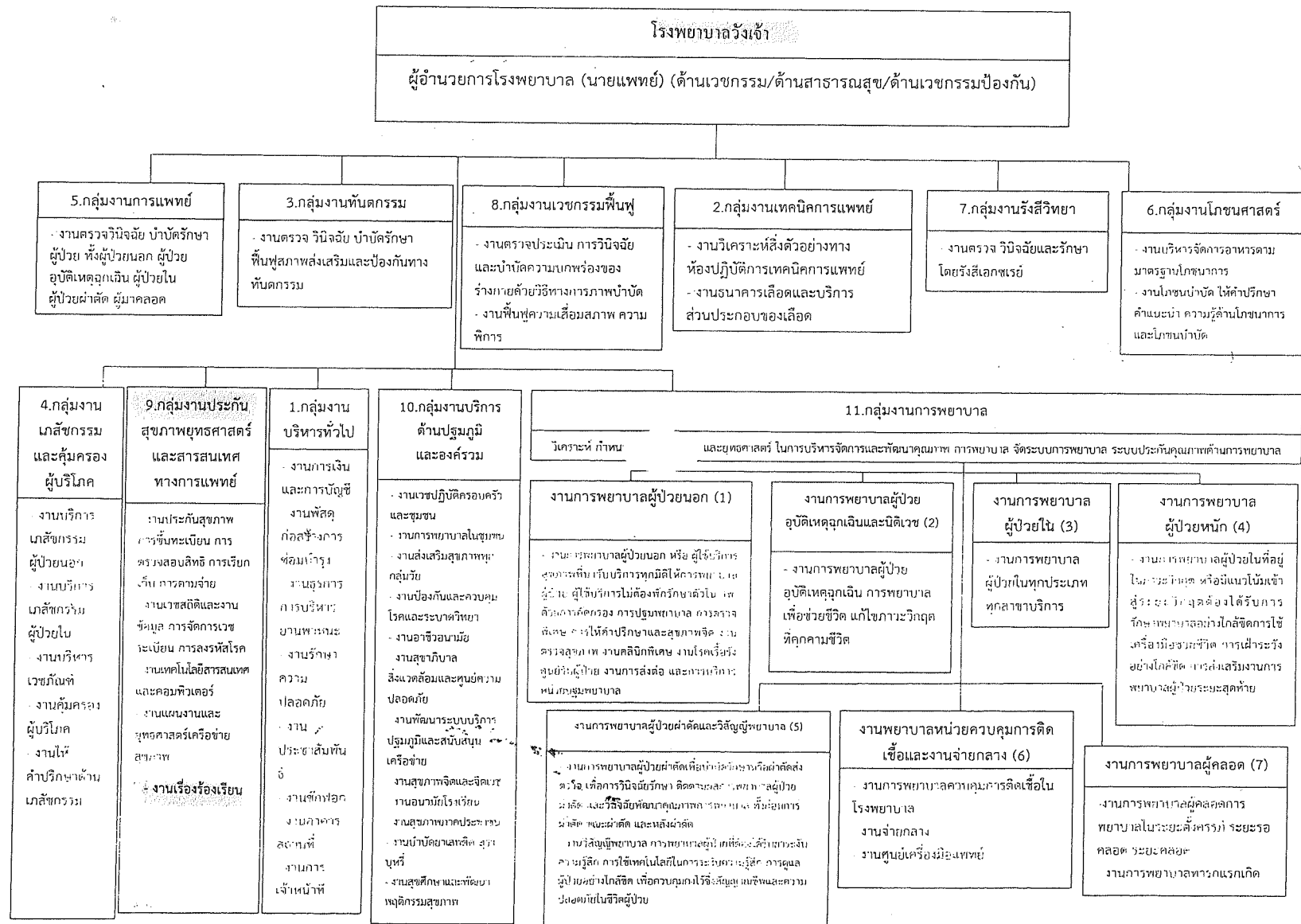
๕. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการเป็นรายเดือนทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไปและ
จัดเก็บเรื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะหรือที่ห้องงานทะเบียนและบัตร



4. ร้องเรียนผ่าน web site โรงพยาบาลวังเจ้า

The screenshot shows the website interface for Hospital Wangchao. On the left, there is a 'Menu' section with various links. The main content area displays several news items with dates and titles. On the right, there is a profile of a staff member and a prominent blue button labeled 'ร้องเรียน' (Complaint) which is highlighted with a red rectangular box. Below the button, the word 'Manual' is visible.

Hospital Wangchao

คำร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน	<input type="text"/>	* ระบุชื่อจริง
E-mail	<input type="text"/>	* ระบุชื่อจริง
นามสกุล	<input type="text"/>	* หน่วยงานบุคคลที่ทำงานเคยจัดซื้อของขึ้นดี
ข้อมูลผู้ร้องเรียน	<input type="text"/>	* ไม่ระบุ (เพื่อรักษาโรงพยาบาลไว้ดีของคนไทย (คือ เบนอภิจิตรพันธ์ อิ่มนวล ฟิล์ม เอนก)
รายละเอียดการร้องเรียน	<input type="text"/>	* ระบุชื่อจริง

ส่งข้อมูลร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ

เรื่องทั่วไป

เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลวังเจ้า

โทร. ๐๕๕-๕๙๓-๐๖๐

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังเจ้า	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตของการรับเรื่องราวร้องเรียน	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามประเมินผลและรายงาน	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ	๘
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / เสนอแนะ	๙

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลวังเจ้า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวังเจ้าจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลวังเจ้า มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้รับผิดชอบ
 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนถือว่ายุติ
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลวังเจ้า จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
 - กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคารติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อกลับที่โรงพยาบาลวังเจ้า

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมเขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ขมเขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวัน (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๙. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน

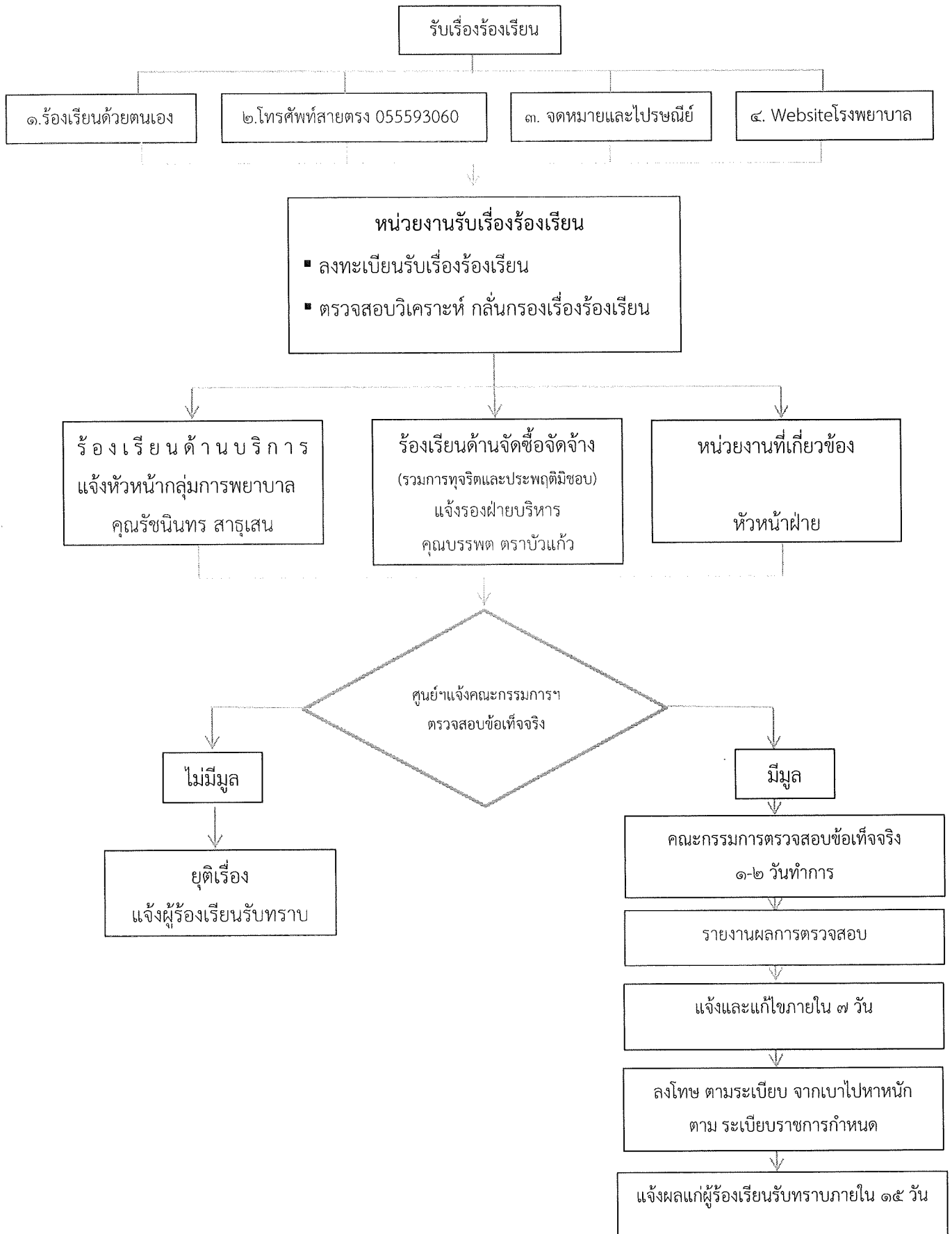
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๑.๑ จัดตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนที่ชัดเจน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน

๑.๓ ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

FLOW กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า



๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๑.๑ ทุกวันทำการ เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์ร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ทั้งนี้กรณีวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และนักชดถุกซ์จะดำเนินการในวันทำการถัดไป จะมีโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	กัญฐาภรณ์
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	บรรพต/จิรัชยา
รพ.วังเจ้า	ทุกวันที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ศุภกร
กล่องรับข้อความ ร้องเรียน/กล่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	แสงดาว/พรพิมพ์
โปรแกรมรายงานความ เสี่ยง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	รัชนิทร
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	รัชนิทร/กัญฐาภรณ์

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๓.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๓.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือ

ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ในสังกัดโรงพยาบาลวังเจ้า

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบ ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน ให้อุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนัณฑ์ เว้นแต่บัตรสนัณฑ์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไป

๒.๕.๒ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๒.๕.๓ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงวันแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มียุติข้อพิพาท

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เรื่องเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องหน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มียุติข้อพิพาทต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า รับเรื่องร้องเรียน จาก ๔ ช่องทาง คือ ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์สายตรง ๐๕๕๕๓๓๐๖๐ ๓) จดหมายและไปรษณีย์ ๔) Websiteโรงพยาบาล ดังนี้

๔.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถาม ชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๕. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า

๕.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ กล่าวคือ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดตามมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลวังเจ้า

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลวังเจ้าสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลวังเจ้าไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลวังเจ้า กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเจ้า

๖. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนระดับจังหวัดกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓
 - เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า
 - ๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้รับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
 - ๖.๒ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลวังเจ้า ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลวังเจ้า และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
๗. การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒
 - เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า
 - ๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ
 - ๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ
๘. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลวังเจ้า กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓
 - ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถแก้ไข / ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน ๑ วันทำการ
 - ๘.๑ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์ร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์ร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๙. ติดตามประเมินผลและรายงาน

๙.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน / หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง ข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาจากกลุ่มงาน / หน่วยงาน

๙.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่อง ร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง ข้อร้องเรียนแต่ละกรณี ตามความเหมาะสม ภายใน ๑๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือ ตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับระดับ ๒ และ ๓ ให้เจ้าหน้าที่และ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ

๙.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลวังเจ้าโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

๑๐.๑ สรุปร้องเรียนให้ครบถ้วนจากทุกกลุ่มงาน / หน่วยงาน ภายในวันที่ ๕ ของแต่ละเดือน และนำมา วิเคราะห์การจัดข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของ โรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลทราบทุกเดือน

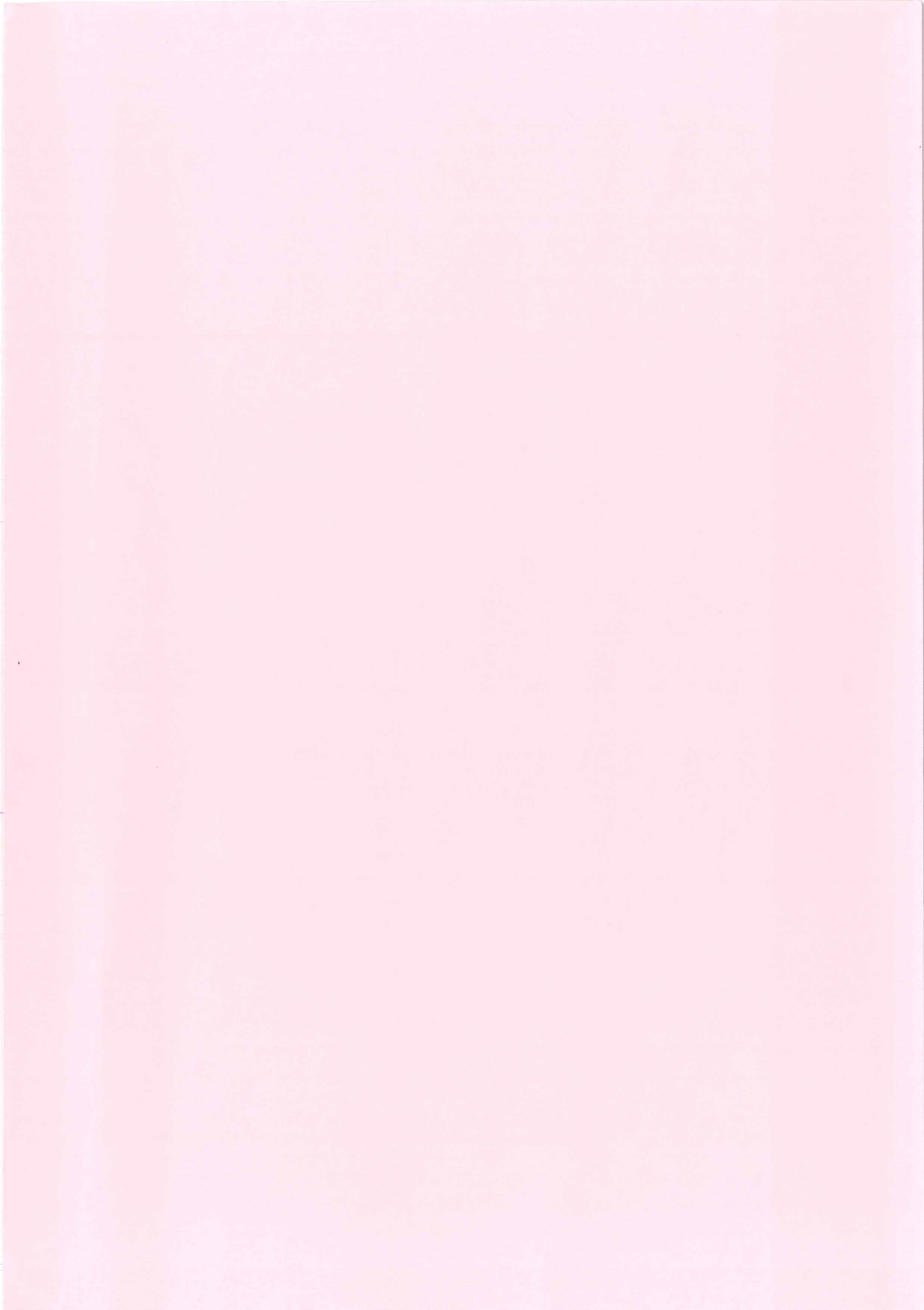
หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเป็นข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้า สำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

ภาคผนวก

เลขที่.....

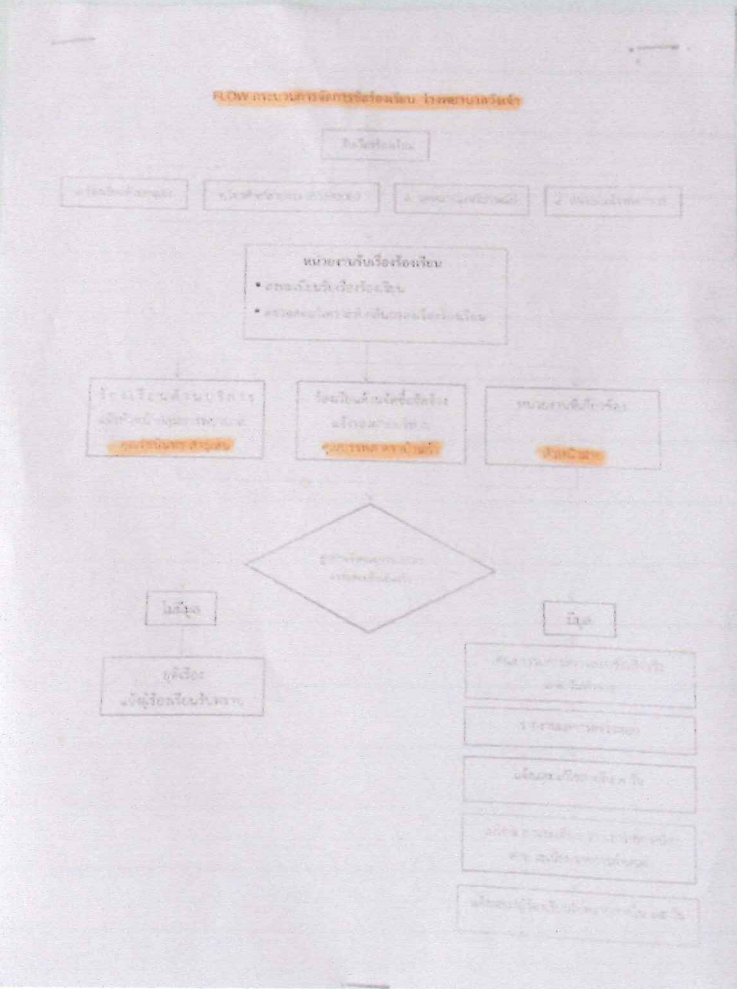
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย
๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
หน่วยงาน โทร
- บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
ที่อยู่ โทร
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ เวลา น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล
หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
.....
.....
.....
.....
๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน
- | การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน | ผู้รับผิดชอบ | กำหนดเสร็จ |
|-----------------------------|--------------|------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
- ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....
.....
- ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
- เมื่อวันที่



ขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือและ/หรือเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลวังเจ้า

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/เสนอแนะ งานด้านบริการและการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลวังเจ้า





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 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน นั้น โดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนใกล้เคียงได้ดำเนินงานและสรุปผล ตามรายละเอียดที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้า หรือเผยแพร่ในช่องทางอื่นต่อไป

๐.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

๒๕

(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/ สก.๗๕๕

วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาศ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทร๑๒

นายพิจารณ์ สารเสวก
นายแพทย์ชำนาญการ

ว.๔๒๒๐๗

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, การลงข้อมูลการให้บริการเกินกว่าอัตราการให้บริการ, พฤติกรรมส่วนตัว นั่งเล่นโทรศัพท์ พูดคุยเสียงดัง, ความสะอาดของสถานที่ปฏิบัติงาน, การนำเด็กเข้ามาเลี้ยง

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- มี 1 เรื่อง โดยช่องทางการร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- ควรมีผู้แสดงความความคิดเห็นเพิ่มอีก 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 จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ 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 คำสั่ง โรงพยาบาลวังเจ้า 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
 หย่อนตู้รับความคิดเห็น 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 โดยช่องทางจากการเขียนหย่อนตู้รับความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- แนะนำให้ดูแลผู้ป่วยเป็นลำดับแรก ไม่ให้มีผู้ป่วยรอในขณะทำงานคอมพิวเตอร์

- หน่วยงานทันตกรรม ดำเนินการแก้ไข กรณีผู้ป่วยหิวบัตริคิวไม่ทันมีมาตรการ คือ

1. ให้ผู้ป่วยติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องฟัน เพื่อตรวจเบื้องต้นดูความฉุกเฉิน

2. ลงชื่อเพื่อนัดทำฟันได้ กรณีมาแล้วไม่ได้บัตริคิว โดยคิวขึ้นอยู่กับความฉุกเฉิน ผู้ป่วยสามารถเลือก

ปฏิบัติได้ตามประกาศหน้าห้องทันตกรรม

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ - ๕๕๕๙ - ๓๐๖๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขี้แจ้งการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียนด้านบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ตามที่โรงพยาบาลวังเจ้าได้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นวดแผนไทยถึงพฤติกรรมบริการ สถานที่และความเหมาะสม ผ่านช่องทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก โดยผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งข้อร้องเรียนเป็นด้านพฤติกรรมบริการ สถานที่และความเหมาะสม ทางคณะกรรมการได้ดำเนินการโดยการมอบหมายให้งานความเสี่ยงข้อร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริงและสรุปรายงานประเด็นพร้อมให้หน่วยงานแพทย์แผนไทยปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ พร้อมประเมินความพึงพอใจเป็นระยะ นั้น

เนื่องจากข้อร้องเรียนไม่ได้มีการระบุ ชื่อ ที่อยู่ รายละเอียดที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้จึงมิได้มีการตอบสนองให้กับผู้ร้องเรียนโดยตรง แต่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้า หรือเผยแพร่ในช่องทางอื่นต่อไป

๐/

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ-อนุมัติ

๒๕

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

- ๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย ข้าพเจ้าน้องเจ้า
- ๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____
 หน่วยงาน แผนกไทย โทร _____
 บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____
 ที่อยู่ _____ โทร _____
- ๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 1 ธันวาคม 2563 เวลา _____ น.
- ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์ v. สืบค้น
- ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล กฤษณะ ใจพิงใจ
 หน่วยงาน ไอทีระบบ

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
ขอยื่นขอตรวจสอบประสิทธิภาพของศูนย์บริการสุขภาพคนไทยที่มีพหุติกรยา ๗ ประเภทผสม ไม่รวมถึงตัวอย่างอื่นใดในแผนกแผนกไทย
ทำให้นิสิตคนหนึ่งที่สมัครรับเข้าเรียนได้เข้ามาเรียนในหลักสูตรที่เรียน สกปรกเสียมากจนไม่เข้าเรียนเลย ไม่แน่นอน
สุขภาพที่ทำงาน ซึ่งเสียเงินไม่ครบ ๒๐๐ บาท ไม่สามารถพักที่ทำงาน แต่ผู้รับเงินได้คือ เสามารับบริการรักษาที่นอนไม่หลับและปวดหัว
ขอทราบแต่ครั้งมีแล้ว เหนื่อยล้ามากเพราะต้องดูแลรักษาที่นอน เสาบริการเอาเตียงมาให้คนไข้แล้ว ๒-๓ ชั่วโมง
 ๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

- ๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 - ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 - ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก _____
 - ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก _____
- ๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ _____
 เมื่อวันที่ _____



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยฯ โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๗

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/๓๐

วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขี้แจงข้อเท็จจริงกรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่นวดแผนไทย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยงานแพทย์แผนไทยได้รับเรื่องร้องเรียน ตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๓๒.๐๑๓/๑๖๑ เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและเรื่องสถานที่ให้บริการ ในการนวดนวดแพทย์แผนไทยขอ ขี้แจงรายงานข้อเท็จจริง ดังนี้

๑. กรณีไม่สนใจผู้มารับบริการ ขอขี้แจงว่า ช่วงเวลาปฏิบัติงานจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่บริเวณ โต๊ะซักประวัติตลอดเวลา โดยมีการจัดตารางเวรของเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างชัดเจน ติดอยู่บริเวณโต๊ะซักประวัติ

๒. กรณีนำเด็กมาเลี้ยงในที่ทำงาน ขอขี้แจงว่าช่วง ๓ เดือนที่ผ่านมา เป็นช่วงปิดการเรียนของ นักเรียน ทำให้ในบางวันเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องนำบุตรมาอยู่ที่แผนกด้วย เนื่องจากไม่มีผู้ดูแลที่บ้าน ซึ่งเด็กมีอายุ ๙ ปี สามารถดูแลตัวเองได้ ไม่สร้างความวุ่นวาย และอีกส่วนหนึ่งจะเป็นเด็กช่วงอายุ ๑ เดือน - ๓ ปี ที่มาฝึก พัฒนาการทางกายภาพบำบัด รวมไปถึงบุตรของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ตึก

๓. กรณีเรื่องความสะอาดภายในตึก ขอขี้แจงว่า เรามีแม่บ้านของบริษัทมาทำความสะอาดทุกวัน โดยมีเจ้าหน้าที่ในแผนกกำกับดูแล และยังมีการตรวจ ๕ ส. ทุกเดือน จากทีมแกนนำ ๕ ส.ของโรงพยาบาล ซึ่งผลการตรวจที่ผ่านมา ผลตรวจผ่านเกณฑ์ทุกครั้ง

๔. กรณีพฤติกรรมกรรมการบริการ เล่นโทรศัพท์มือถือ ขอขี้แจงว่า มีมาตรการไม่ให้ใช้ โทรศัพท์มือถือขณะที่ทำการรักษา ทั้งแพทย์แผนไทยและผู้ช่วยแพทย์แผนไทยทุกคน หากมีความจำเป็นต้องใช้ ต้องหยุดทำการรักษา ต้องมีการขี้แจงขออนุญาตคนไข้ก่อน นอกจากในช่วงของเวลาพักหรือช่วงเวลาที่ไม่มีผู้ป่วย จะหลีกเลี่ยงและพิจารณาตามความเหมาะสม

๕. กรณีเวลามารับการรักษาทำเหมือนไม่มีคนอยู่ด้านในตึก งดการรักษาแต่กลับมีเสียงเพลงดัง เสียงหัวเราะพูดคุยดังจากข้างใน ขอขี้แจงว่า ประตูบริเวณหน้าตึกจะปิดประตูไว้ เนื่องจากมีแสงแดดส่องเข้ามา ภายในตึก ซึ่งเป็นบริเวณที่นึ่งรอรับบริการของผู้ป่วย ซึ่งอาจจะทำให้ดูเหมือนปิดให้บริการ แต่มีเวลาการ ให้บริการติดไว้บริการประตูด้านหน้าตึกอย่างชัดเจน และในช่วงเวลาพัก เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. จะเป็น ช่วงเวลาพักรับประทานอาหาร ซึ่งอาจจะมีการเปิดเพลง และพูดคุยกันเสียงดัง

๖. กรณีมีการนวดไม่ตรงกับความเป็นจริงในการลงข้อมูล ขอขี้แจงว่า เจ้าหน้าที่ไม่เคยลงข้อมูล เกินเวลาที่ให้การรักษา โดยมีเอกสารแนบข้อมูล ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

หัวหน้า อิศพรหม
(นางสาวหทัยชนก อิศพรหม)
เจ้าพนักงานแพทย์แผนไทย

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๓
นางสาวหทัยชนก อิศพรหม
เจ้าพนักงานแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลวังเจ้า
โทร ๐๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๗

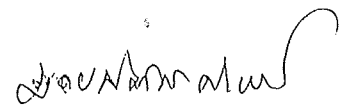
ขอร้องเรียน รพ.วังเจ้า หมอ ครับ

ผมเป็นผู้ป่วยทางกายภาพ นวด ซึ่งบ้านอยู่ไกลมาก ขอให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีอำนาจในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่นวดแผนไทยที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ไม่สมควรเป็นอย่างยิ่ง แผนกนวดแผนไทย ที่ไม่สนใจคนป่วยที่มารับการรักษา และยังเอาเด็กมาเสี่ยงในที่ทำงานทุกวัน สกปรก เลอะเทอะมากไม่เป็นระเบียบ ครับ ไม่เหมือนสถานที่ทำงาน ส่งเสียงดังไม่เกรงใจใคร แล้วนั่งเล่นโทรศัพท์ทั้งวัน แต่ที่ผมยอมรับไม่ได้ก็คือ เวลาผมมารับการรักษา ทำเหมือนไม่มีคนอยู่ด้านในงดการรักษาแต่ก็มีเสียงเพลง เสียงหัวเราะพูดคุย ดังมาจากข้างใน แล้วก็มีกรวดไม่ตรงกับความเป็นจริง เช่น นวด 1 ชม ลง นวด 2 ชม.. ทำกันมานานมากแล้ว ครับ อยากให้ท่านผู้มีอำนาจมาตรวจสอบ และรับรู้ แก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงของ การทำงานของพวกเจ้าหน้าที่นวดแผนไทย ด้วยครับ

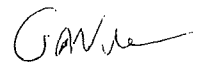
หากไม่ดำเนินการจะร้องเรียนในหน่วยงานที่มีอำนาจจัดการต่อไป

ด้วยความนับถือ

ชาวบ้าน ชาววังเจ้า



พ.ศ. ๒๕๖๒
๒๕๖๒



(นายจรัญ จันทน์สุภาว)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

ผู้รับเรื่อง





สำนักงานลูกบ้าน บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/๔๗๖

วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่นวดแผนไทย

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

ตามหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๓๒.๐๑๓/๑๖๑ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่นวดแผนไทย ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ไม่สมควรอย่างยิ่ง ที่แผนกนวดแผนไทยไม่สนใจคนป่วยที่มาใช้บริการรักษา และยังเอาเด็กมาเลี้ยงในที่ทำงานทุกวัน สกปรก เลอะเทอะไม่เป็นระเบียบ ไม่เหมือนสถานที่ทำงาน ส่งเสียงดังไม่เกรงใจใคร นั่งเล่นโทรศัพท์กันทั้งวัน แต่ที่ผู้ร้องรับไม่ได้ก็คือเวลามารับการรักษาทำเหมือนไม่มีคนอยู่ด้านใน งดการรักษาแต่กลับมีเสียงเพลง เสียงหัวเราะพูดคุย ดังมาจากข้างใน แล้วก็มีกรนวดไม่ตรงกับความเป็นจริง เช่น นวด ๑ ชั่วโมง ลงนวดเป็น ๒ ชั่วโมง ทำกันมานานแล้ว นั้น

โรงพยาบาลวังเจ้า ขอเรียนว่าเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงตามกรณีร้องเรียนดังกล่าว จึงได้ให้แผนกแพทย์แผนไทยรายงานข้อเท็จจริง และมอบหมายให้ทีมข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ได้รับรายงานและพิจารณาสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ด้านพฤติกรรมบริการที่ไม่สนใจผู้ป่วยที่มาใช้บริการ โดยในช่วงเวลาปฏิบัติงานจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่บริเวณโต๊ะซักประวัติ และมีตารางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่อาจมีบางครั้งที่เจ้าหน้าที่ให้ผู้รับบริการรอเพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์การทำหัตถการต่อ หรือเข้าห้องสุขา โดยไม่ได้แจ้งเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบ

๒. การลงข้อมูลการนวดไม่ตรงกับความเป็นจริง จากการตรวจสอบข้อมูลในระบบ Hos xp ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - มิถุนายน ๒๕๖๓ พบว่าการลงข้อมูลในระบบมีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับเวลาการรับบริการจริง เนื่องจากการระบุเวลาการให้บริการในระบบ Hos xp เป็นการจำค่าเดิม เจ้าหน้าที่จึงไม่ได้ทำการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาการให้บริการจริง ซึ่งการเบิกจ่ายจะเป็นลักษณะรายครั้ง โดยจะไม่ใช่ระยะเวลาในการคิดค่าบริการ จึงไม่ได้มีเจตนาใส่ระยะเวลาการให้บริการที่เกินจริง เพื่อเบิกค่าบริการเพิ่มแต่อย่างใด

๓. พฤติกรรมส่วนตัว เล่นโทรศัพท์ พูดคุยเสียงดัง ซึ่งในช่วงเวลาปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วย มีมาตรการห้ามใช้โทรศัพท์ขณะทำการรักษา หากมีความจำเป็นต้องแจ้ง/สื่อสารให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง นอกจากนี้อาจมีการใช้โทรศัพท์ในการติดต่องานผ่านทาง application line ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ว่าใช้ในกิจส่วนตัว และการพูดคุยสื่อสารที่เสียงดังอันเนื่องมาจากอาคารให้บริการมีขนาดเล็ก พื้นที่ ๑๕๐ ตารางเมตร โดยแบ่งพื้นที่ให้บริการ ๒ งาน ได้แก่ งานแพทย์แผนไทยและงานกายภาพบำบัด เมื่อมีการพูดคุยสื่อสารจึงอาจทำให้เกิดเสียงรบกวนในขณะผู้ป่วยรับบริการ

๔. กรณีนำเด็กมาเลี้ยงในสถานที่ทำงาน พบว่ามีการนำเด็กเข้ามาจริงซึ่งเป็นบุตรเจ้าหน้าที่ในช่วงปิดเทอมโดยเด็กมีอายุ ๙ ขวบสามารถดูแลตัวเองได้ รวมไปถึงงานกายภาพบำบัดที่ใช้อาคารร่วมกัน มีการฝึกพัฒนาการทางกายภาพบำบัด สำหรับเด็ก และอีกส่วนหนึ่งจะเป็นบุตรผู้รับบริการมีอายุประมาณ ๓ ขวบ โดยเจ้าหน้าที่ได้ทำการดูแลในช่วงเวลาขณะมารักษาบริการนวดแผนไทย จึงอาจจะเป็นเหตุให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ว่าการนำเด็กเข้ามาเลี้ยงในขณะปฏิบัติงาน

๕. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยผู้ทำความสะอาดอาคารสถานที่เป็นการจ้างบริษัทเอกชน มีการปฏิบัติงานตามเวลาที่ชัดเจน หน่วยงานแพทย์แผนไทยมีการควบคุมกำกับในบริเวณพื้นที่ที่รับผิดชอบ และมีการตรวจ ๕ ส. เป็นประจำทุกเดือน ซึ่งผลการตรวจที่ผ่านมาอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยอาจมีความเป็นไปได้ในกรณีที่มีเด็กเข้ามาที่ทำงานตามในข้อ ๔ ซึ่งเหตุการณ์มีความต่อเนื่องที่อาจเกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยตามมาในเฉพาะช่วงเวลานั้นๆ

๖. พัก - งด การรักษา แต่มีเสียงเพลง เสียงหัวเราะพูดคุย เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาพักเที่ยงทางเจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนไทย และงานกายภาพบำบัด จึงได้ทำการปิดประตูด้านหน้า อาจทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจว่าไม่เปิดให้บริการ แต่กลับมีเสียงพูดคุย หัวเราะดังออกมา

จากรายงานข้อเท็จจริงข้างต้นทางโรงพยาบาลวังเจ้าได้ดำเนินการวางมาตรการ จัดระบบบริการงานแพทย์แผนไทย ดังนี้

๑. มีการเผยแพร่/สื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการเข้ารับบริการงานแพทย์แผนไทย หากในระหว่างการให้บริการมีความจำเป็นต้องทำกิจส่วนตัวต้องแจ้งผู้รับบริการทุกครั้ง

๒. ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องไม่นำอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารติดตัวเข้าไปขณะรับบริการ โดยจัดสถานที่เก็บ - ผาก หากมีความจำเป็นต้องใช้ให้ใช้ในพื้นที่ที่หน่วยงานกำหนดไว้

๓. ขอความร่วมมือผู้รับบริการ ไม่นำเด็กเล็กเข้ามาในระหว่างรับบริการ เพราะไม่สามารถดูแลควบคุมได้

๔. การลงเวลาการให้บริการในระบบ Hos xp ต้องสอดคล้องกับช่วงเวลาบริการจริง

๕. พัฒนาพฤติกรรมบริการ ESB ให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทงาน

๖. ติดป้ายบอกช่วงเวลาเปิด-ปิด พร้อมติดตั้งกริ่งสัญญาณบริเวณประตูทางเข้า

ทั้งนี้โรงพยาบาลวังเจ้าจะดำเนินการติดตามการพัฒนาระบบบริการงานแพทย์แผนไทย โดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานแพทย์แผนไทยทุกราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นายพิจารณ์ สารเสวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

..... รง
..... วจ
..... ทน

สรุปประเด็นจากข้อร้องเรียน งานแพทย์แผนไทย

ประเด็นข้อร้องเรียน	ข้อมูลชี้แจง จากแผนไทย	ข้อมูลจากผู้รับบริการ
1. เรื่องพฤติกรรมบริการการไม่สนใจผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วงเวลาปฏิบัติงานมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่บริเวณ โต๊ะซักประวัติตลอดเวลา และมีตารางเวรปฏิบัติงาน - จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ 91 	<ul style="list-style-type: none"> - ขณะทำการนวดแผนไทย เจ้าหน้าที่ปล่อยให้คนไข้นอนรอนานจนเกินไป โดยไม่ได้แจ้งเหตุผลให้ทราบว่าไปทำอะไรที่ไหน - มีผู้รับบริการระบุชื่อเจ้าหน้าที่ในเรื่องของพฤติกรรมบริการที่ไม่ประทับใจ
2. การลงข้อมูล การให้บริการเกินกว่าอัตราการให้บริการจริง(การลงข้อมูลเท็จ)	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ไม่เคยลงข้อมูลเกินเวลาที่ให้การรักษา โดยมีเอกสารแนบข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการประมาณ 20-30 นาที แต่ในกรณีผู้รับบริการใช้สิทธิข้าราชการ ใช้เวลานาน 45 นาที - มีผู้รับบริการแจ้งว่าไม่เคยเข้ารับบริการแผนกแผนไทยที่โรงพยาบาล แต่มีข้อมูลขึ้นว่ามารับบริการ
3. พฤติกรรมส่วนตัว นั่งเล่น โทรศัพท์ พุดคุยเสียงดัง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ที่ว่างจากการนวดอาจมีการเล่นโทรศัพท์ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มีการเล่นโทรศัพท์ และมีการมาตรการไม่ให้ใช้โทรศัพท์ขณะให้บริการผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> - มีเจ้าหน้าที่บริเวณ โต๊ะซักประวัติมีการเล่นโทรศัพท์
4. ความสะอาดของห้องปฏิบัติงานไม่เป็นระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> - มีแม่บ้านของบริษัทมาทำความสะอาดทุกวัน และยังมีการตรวจ 5 ส.ทุกเดือนจากทีมแกนนำของโรงพยาบาลและผลผ่านเกณฑ์ทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - เวลาที่มีเด็กเล็กซึ่งเป็นบุตรของผู้มารับบริการมาด้วย ก็จะมีการนำของเล่นมาด้วย ทำให้ไม่เป็นระเบียบ มีเศษขนมตามพื้น และผ้าปูที่นอน
5. มีการนำเด็กเข้ามาเลี้ยง	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วงปิดเทอม เจ้าหน้าที่ก็นำบุตรมาที่ทำงานด้วย เนื่องจากไม่มีใครดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการนำเด็กเล็กมาอยู่ที่แผนกในช่วงเวลาราชการ ทำให้เกิดเสียงดัง รบกวนผู้รับบริการแผนไทย ภายภาพทำให้เกิดความรำคาญ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า

ชื่อหน่วยงาน :งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป.....

วัน/เดือน/ปี : - ๑ ก.ย. ๒๕๖๓

หัวข้อ.....ชี้แจงการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียนด้านบริการ.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ).....

.....๑. บันทึกข้อความ เรื่อง ชี้แจงการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียนด้านบริการ.....

.....๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า.....

.....๓. ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่นวดแผนไทย.....

.....๔. บันทึกข้อความ เรื่อง ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่นวดแผนไทย.....

.....๕. บันทึกข้อความ เรื่อง รายงานผลสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่นวดแผนไทย.....

.....๖. สรุปประเด็นจากข้อร้องเรียน งานแพทย์แผนไทย.....

Link ภายนอก :wangchaosp.go.th/contact.php.....

หมายเหตุ :


ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(..........)

ตำแหน่ง.....นาง. นิตยา.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้อนุมัติรับรอง

(..........)

ตำแหน่ง.....(นายบรรพต ตราบัวแก้ว).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(..........
.....นางสาวโรจน์ เจริญทิวา.....)

ตำแหน่ง.....นาง. คอมทิติเฮอร์.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



คณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญและกรอบแนวทางการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ด้านความ
รับผิดชอบ

By:Admin| 2020-03-03 09:38:24



คณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญและกรอบแนวทางการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ :

ดี👍...

การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ด้านความรับผิดชอบ(กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ)

By:Admin| 2020-03-03 09:36:30



การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ด้านความรับผิดชอบ(กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ).

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการแนวทางการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ (รอบ ๖ เดือน)

By:Admin| 2020-03-03 09:12:19



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการแนวทางการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ (รอบ ๖ เดือน) ...

มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนใกล้เกลี่ย

By:Admin| 2020-03-03 09:11:36



มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนใกล้เกลี่ย...

ผลการสอบคัดเลือกนักเรียนทุนการศึกษาพระเมตตาสมเด็จพระเจ้า ฟ้าศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2563

By:Admin| 2020-02-11 09:48:00



ประกาศโรงพยาบาลวังเจ้า เรื่อง ผลการสอบคัดเลือกนักเรียนทุนการศึกษาพระเมตตาสมเด็จพระเจ้า ฟ้าศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2563...



ข่าว ประชาสัมพันธ์ / ประกาศ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รอบ ๑๒ เดือน)

By:Admin| 2020-09-03 08:57:23



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รอบ ๑๒ เดือน)...



รายงานผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

By:Admin| 2020-09-01 12:16:17



รายงานผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน...



รายงานผลทำกับติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม

By:Admin| 2020-09-01 12:15:24



รายงานผลทำกับติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม...



รายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือ-กรอบแนวทางการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

By:Admin| 2020-09-01 11:46:00



รายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือ-กรอบแนวทางการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน...



By:Admin| 2020-09-01 11:40:27



ประกาศประเมินผลการปฏิบัติราชการดีเด่นและดีมากร (รอบที่ ๑ ปี ๒๕๖๓).pdf...



ติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 63

By:Admin| 2020-09-01 11:24:47



ติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 63...



รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (สรจ.1)ประจำเดือน สิงหาคม 63

By:Admin| 2020-09-01 11:00:48



รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (สรจ.1)ประจำเดือน สิงหาคม 63...



หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน

By:Admin| 2020-09-01 10:42:29



EB 9 หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน...



ชี้แจงการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียนด้านบริการ

By:Admin| 2020-09-01 09:03:50



ชี้แจงการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียนด้านบริการ...

