



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์
เรื่องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม
และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒ พบว่าเรื่อง
ร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๐๑.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย 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 และจิตสำนึกในการรักษาคีร์ติความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. บั๊งจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีบั๊งจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2565 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- แสงสว่างตรงจุดรับ-ส่งผู้ป่วยหน้าโรงพยาบาลวังเจ้า มีหลอดไฟไม่เพียงพอ ทำให้ค่อนข้างมืดควรติดตั้งไฟส่องสว่างให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- ได้ทำการสำรวจและตรวจสอบพบว่า ไฟส่องสว่างจุดนั้นให้แสงสว่างไม่เพียงพอ เนื่องจากการชำรุดของหลอดไฟ และได้ทำการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพปกติ ตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม

2565

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

-ไม่มีข้อร้องเรียน



ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/๗๖

โรงพยาบาลวังเจ้า
อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐

๖๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ข้อเสนอแนะการรับบริการ ณ โรงพยาบาลวังเจ้า

เรียน รตท.วิชาญ มงคล

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะโดย รตท.วิชาญ มงคล เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง แสงสว่างตรงจุดรับ - ส่งผู้ป่วยหน้าโรงพยาบาลวังเจ้ามีหลอดไฟไม่เพียงพอ ทำให้ค่อนข้างมืดควรติดตั้งไฟส่องสว่างให้มากกว่านี้

ในการนี้โรงพยาบาลวังเจ้า ได้ทำการสำรวจและตรวจสอบพบว่าไฟส่องสว่างจุดนั้นให้แสงสว่างไม่เพียงพอเกิดจากการชำรุดของหลอดไฟ และได้ทำการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพปกติ ตั้งแต่วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๒

.....รอง
.....พิมพ์
.....ท่า
.....ดร

เลขที่.....

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย *

๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)

หน่วยงาน โทร
 บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) รศท. วิชาญ มงคล
ที่อยู่ โทร * 087-8997677

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 2 มกราคม 2565 เวลา น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล โกศลธรรม ทัพย์โพธิ์

หน่วยงาน ไอทีระบบ

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

- เรื่อง แจ้งว่าห้อง ๓๓๑๑ ห้อง - ห้องผู้ป่วยหน้าโรงพยาบาลวังเจ้ามีปลั๊กไฟที่ชำรุด
คือหน้าห้อง ๓๓๑๑ มีปลั๊กไฟที่ชำรุดในห้องพัก

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<u>ดำเนินการซ่อมปลั๊กไฟในห้องพัก</u>	<u>งานช่างวังเจ้า</u>	<u>ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๓</u>
<u>พนักงานดูแลห้องพัก ๓๓๑๑</u>		<u>14 ม.ค. 65.</u>
<u>๓๓๑๑ ห้อง ๓๓๑๑ รับผิดชอบ</u>		<u>ได้แจ้งให้ช่างช่างของโรงพยาบาล</u>
<u>ปลั๊กไฟชำรุด</u>		<u>แล้ว วันที่ 13 ม.ค. 65</u>

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก

ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรแจ้งและนัดหมาย / ส่งหนังสือแจ้งกลับทางไปรษณีย์

เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2565. ส่งไปรษณีย์ให้ท่านแล้ว

Dr.
(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๙

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ (วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

เรื่อง / ปัญหาที่พบ

150 แล่นช้า ชาวประมง ผู้ป่วย โรงพยาบาล 1/1007 ถนน 1/112 มารอรถ เพื่อ ส่งเอกสาร/ข้อมูล

รายละเอียด

รถมารับคนพิการแล้ว ส่งเอกสารไป รอ/ไม่รับ
เอกสาร 1/1007 เอกสาร 1/112

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ลงชื่อ... สกน. รัตน งามดี
เบอร์โทรศัพท์... 075-895679

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)