



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตกล ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมnobหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนไก่เกลี้ย ขอส่งสรุปร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มงคลปัญญา)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายพิจารณ์ สารเสาก)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

## รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการขัดข้อขัดจังและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

## 1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมูลนิธิความคุ้มครองสุขภาพ ให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสถานศักดิ์ของกับเจตนาของพนักงานและประชาชนที่เข้ามูลนิธิฯ สำหรับขอทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชนบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บุทธศาสนาตัวว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาสักดิศริความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตว์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยยุ่งเนื้องานสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

## 2. บังจัยสนับสนุน/ปัลหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑๗ /๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการ

## ดำเนินงานจัดการข้อมูลเรียนภาษาอังกฤษ โรงเรียนวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขึ้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2565 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อย			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

- แสดงสรว่างตรงจุดรับ-ส่งผู้ป่วยหน้าโรงพยาบาลวังเจ้า มีหลอดไฟไม่เพียงพอ ทำให้ค่อนข้าง

มีความติดตื้งไฟส่องสว่างให้นากกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- ได้ทำการสำรวจและตรวจสอบพบว่า ไฟส่องสว่างจุดนั้นให้แสงสว่างไม่เพียงพอ

เนื่องจากการชุดของหลอดไฟ และได้ทำการซ่อมแซมน้ำร้อนรักษากาให้อุ่นในสภาพปกติ ตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม

2565

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน



ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/๘๖

โรงพยาบาลลังเจ้า  
อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๙๐

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ข้อเสนอแนะกรุรับบริการ ณ โรงพยาบาลลังเจ้า

เรียน รตท.วิชาญ มงคล

ด้วยโรงพยาบาลลังเจ้า ได้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะโดย รตท.วิชาญ มงคล เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง แสดงส่วนของห้องพัก - ส่งผู้ป่วยหน้าโรงพยาบาลลังเจ้ามีหลอดไฟไม่เพียงพอ ทำให้ค่อนข้างมีความติดตั้งไฟส่องสว่างให้มากกว่านี้

ในการนี้โรงพยาบาลลังเจ้า ได้ทำการสำรวจและตรวจสอบพบว่าไฟส่องสว่างจุดนั้นให้แสงสว่างไม่เพียงพอเกิดจากการชำรุดของหลอดไฟ และได้ทำการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพปกติ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลังเจ้า

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๒

รายงาน  
พิมพ์  
แก้ไข  
เอกสาร

เลขที่.....

## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑.  ร้องเรียน / เสนอแนะ โดย .....  
 ๒.  เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)  
 หน่วยงาน โทร  
 บุคลากรภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) แพทย์ วิชิต มานะ  
 ที่อยู่ โทร \* ๐๘๔-๘๗๖๗๖๗๙
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เวลา น.  
 ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล่องรับเรื่องร้องเรียน  ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล กิตติศักดิ์ ภูมิธรรม  
 หน่วยงาน โรงพยาบาลวังเจ้า
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

- โรงพยาบาลวังเจ้า ประชุมวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ได้มีการประเมินคุณภาพห้องผู้ป่วย ห้องผู้ป่วย  
 ดูแลผู้ป่วย ดูแลผู้ป่วย ห้องผู้ป่วย ห้องผู้ป่วย

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำ	นางสาวนภัสสร	๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕
ห้องน้ำ ห้องน้ำ ห้องน้ำ	.	๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕
ห้องน้ำ ห้องน้ำ ห้องน้ำ	.	๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕
ห้องน้ำ ห้องน้ำ	.	๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก .....

"ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก .....

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรศัพท์ / จดหมายไปรษณีย์ / จดหมายด่วน  
 เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ผู้รับผิดชอบ

๑๑

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)

ผู้จัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ต่อโรงพยาบาลลังเจ้า

วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ (วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลลังเจ้า)

เรื่อง / ปัญหาที่พบ

.....  
.....

รายละเอียด

.....  
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ลงชื่อ.....  
เบอร์โทรศัพท์.....

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)