บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ **วันที่** ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

21/6/65

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนไกล่เกลี่ย 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 และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตว์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2565 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อย			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม	1	-	-	1	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม	-	-	--	-	-	-	-	-	-
เมษายน	-	2	-	2	-	-	-	-	-
พฤษภาคม									
มิถุนายน									
กรกฎาคม									
สิงหาคม									
กันยายน									
รวม	1	2	0	3	0	0	0	0	0

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

4.2.1 พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ออกใบส่งตัว ไม่มีการติดต่อประสานงานให้ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- โทรประสานเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- ดำเนินการตักเตือนและปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้ดีขึ้น

4.2.2 พฤติกรรมบริการของผู้ช่วยเหลือคนไข้ และการใช้สื่อ Social ต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานตรวจสอบข้อเท็จจริง

- แจ้งทีมไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล ตักเตือนและแนะนำเรื่องการใช้สื่อ Social อย่างถูกวิธี, ESB

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

-ไม่มีข้อร้องเรียน

เลขที่ 2

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. [/] ร้องเรียน [ ] เสนอแนะ โดย .....

๒. [ ] เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....

หน่วยงาน ..... โทร .....

[/] บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นางศรีรัญญา ชมเกิด

ที่อยู่ ม.6 ขนดโป่งสลี อ.วังเจ้า จ.ตาก. โทร 095-1583172

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 12 เมษายน 2565 เวลา 8.40 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ [/] ด้วยตนเอง [ ] ผ่านเว็บไซต์ [ ] โทรศัพท์ [ ] กล่องรับเรื่องร้องเรียน [ ] ไปรษณีย์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ [/] เจ้าหน้าที่ ชื่อ – นามสกุล นางเสาวภา พลีบุญยา

หน่วยงาน ศูนย์ยาเสพติด

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมของเพื่อนบ้านที่มีการเสพยาเสพติด
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องนี้ด่วน

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- โทรประสานเจ้าหน้าที่	7 เม.ย.65	7 เม.ย.65
- ลงพื้นที่ตรวจสอบและปรับปรุง	9 เม.ย.65	8 เม.ย.65
พฤติกรรมของผู้ร้องเรียน		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

[/] ดำ เนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

[ ] ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก .....

.....

[ ] ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก .....

.....

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรศัพท์ เบอร์ 095-1583172

เมื่อวันที่ 12 เม.ย.65 (เนื่องจากโทรแจ้งในวันที่ 11 เม.ย.65 แต่ไม่มีผู้รับสาย)

ไม่มีบริการที่ดีพูดจาไม่ดี

กริยามารายาทใช้ไม่ได้ ควรปรับปรุง
อย่างยิ่ง แย่มาก ไม่ติดต่อพสานงาน
ให้ไม่เหมาะสมแก่การเป็นพยาบในงาน
บริการให้ผู้ป่วย

นาง ศิริธัญญา บุญเกิด

095-1583172

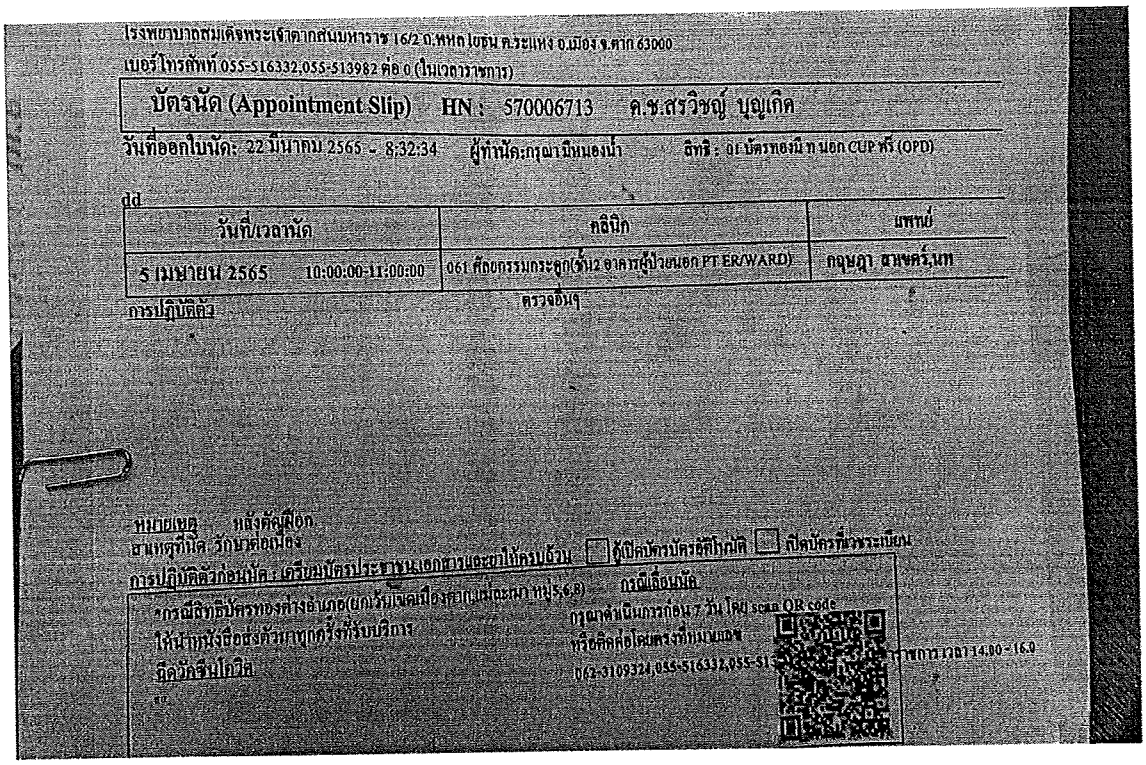
ม.6 ต.นาโพสต์ อ.วังเจ้า จ.ตาก

7 เม.ย. 65
- โทรศาสนาพรรษ์ ผู้ป่วยที่ให้ : ผู้ป่วยไม่รับสาย
- ได้เรียกผู้เกี่ยวข้อง สอบถามว่าส่งเวชกรรมแล้ว แจ้งให้พรรษา ทราบถึงเรื่อง การสื่อสารและการประสานงานแล้ว

(นางธัญพร จรุงจิตร)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
7 เม.ย. 65 / 15.00

ได้รับภาษาทางวาจา จาก มารดาผู้ป่วยที่มา
ขอใบส่งตัว ที่ ARI clinic

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
8 เม.ย. 65 / 8:40 น.



โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสนมหาราช 16/2 ถ.พหลโยธิน ต.ระแหง อ.เมือง จ.ตาก 63000
เบอร์โทรศัพท์ 055-516332,055-513982 ต่อ 0 (ในเวลาราชการ)

บัตรนัด (Appointment Slip) HN : 570006713 ด.ช.สรวิชญ์ บุญเกิด

วันที่ออกใบนัด: 22 มีนาคม 2565 - 8:32:34 ผู้ทำนัด:กรุณา มีหนองน้ำ สิทธิ : 01 บัตรทองนี ท นอก CUP ฟรี (OPD)

dd

วันที่/เวลานัด	คลินิก	แพทย์
5 เมษายน 2565 10:00:00-11:00:00	061 ศัลยกรรมกระดูก(ชั้น2 อาคารผู้ป่วยนอก PT ER/WARD)	กฤษฎา สาเขตร์,นท

การปฏิบัติตัว ตรวจอื่นๆ

หมายเหตุ หลังตัดฝีอก
สาเหตุที่นัด รักษาต่อเนื่อง
การปฏิบัติตัวก่อนนัด : เตรียมบัตรประชาชน,เอกสารและยาให้ครบถ้วน ☐ ผู้เปิดบัตรบัตรอัตโนมัติ ☐ เปิดบัตรที่เวชระเบียน

*กรณีสิทธิบัตรทองต่างอำเภอ(ยกเว้นเขตเมืองตาก,แม่ละเมา หมู่5,6,8) กรณีเลื่อนนัด
ให้นำหนังสือส่งตัวมาทุกครั้งที่รับบริการ กรุณาดำเนินการก่อน 7 วัน โดย scan QR code
ฉีดวัคซีนโควิด หรือติดต่อโดยตรงที่หมายเลข
062-3109324,055-516332,055-51 ราชการ เวลา 14.00 - 16.0

๑ เมย 65 / 8.40 น ได้รับภายงานทางวาจาจากมนดาผู้ป่วย ที่มาบอ
ใบส่งตัว ที่ ARI clinic

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขที่ 3

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. [/] ร้องเรียน [ ] เสนอแนะ โดย .....

๒. [ ] เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....

หน่วยงาน ..... โทร .....

[/] บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นาย ภาณุวัฒ (nothcity2499@hotmail.com

ที่อยู่ ..... โทร 098-1375865

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 1/4/65 เวลา 12.52 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ [ ] ด้วยตนเอง [/] ผ่านเว็บไซต์ [ ] โทรศัพท์ [ ] กล่องรับเรื่องร้องเรียน [ ] ไปรษณีย์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ [/] เจ้าหน้าที่ ชื่อ – นามสกุล น.ส. ศักดิ์สุดารัตน์ ศิริพงษ์ไพศ์

หน่วยงาน ธุรการ

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

.....

.....

.....

.....

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง	- ทุกแผนก	5 เม.ย. 65
- แจ้งให้ทุกคนทราบ เรื่อง	- พยาบาล, ธุรการ	15 เม.ย. 65
ผู้ร้องเรียนจากกล่องรับเรื่อง		
และแนะนำเรื่องการใช้งานให้ถูกต้อง		
ตามขั้นตอน, ESB		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

[/] ดำ เนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

[ ] ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก .....

.....

[ ] ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก .....

.....

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ เนื่องจาก ขอเบอร์โทรผิดๆ และไม่ได้รับสายตลอด

เมื่อวันที่ 25 เม.ย. 65 ไม่ได้ติดต่อ (เบอร์โทรผิด)

ข้อร้องเรียน

เรื่อง : การทำงาน ของบุคลากร ทางการแพทย์(ลูกจ้าง ของ รพ. วังเจ้า)

ข้อความ : อยากจะร้องเรียน พนักงาน ที่มีชื่อ jantaramas chiangkaew เนื่องด้วย พนักงานคนดังกล่าว และครอบ มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม ในการเป็นลูกจ้าง ขององค์กร ซึ่งเป็นองค์กร ที่ประชาชน หวังเป็นที่พึ่งการเยียวยา ทางด้านร่างกาย และจิตใจ ในสถาณการณ์ โควิด แบบนี้ การนำคำพูดไปโพสต์ เสียดแทง ว่ากล่าวครอบครัวผู้ป่วย ที่ติดโควิด ว่าขอให้ติดยกครัว ลงปอดตายยกครัว แทนที่จะให้กำลังใจ กลับมีมารยาท ที่ต่ำทราม ไปโพสต์ ในเฟสบุค ส่วนตัว แต่ตอนนี้ได้ลบโพสต์ดังกล่าวไปแล้ว พนักงานดังกล่าว ทำงานในองค์กรที่ ประชาชนให้ความไว้ใจ กับนิสัยที่ต่ำทราม ไม่สมควร ทำงานในองค์กรแบบนี้ เกิดวันหนึ่งมีคนป่วย ขอความช่วยเหลือ คงพึ่งยาก เพราะจิตใจต่ำทราม ไม่น่าจะเหมาะกับการทำงาน การบริการกับคนหมู่มาก องค์กร ควรมีการคัดกรอง บุคลากร มากกว่านี้ ไม่ได้จับฉลากเข้ามาทำงาน รบกวนฝ่ากด้วยน่ะครับ ขอบคุณมากครับ

ผู้ร้องเรียน : นาย ภาณุวุตร

เบอร์โทร : 098-437585

อีเมล์ : nothcity2499@hotmail.com

วันที่ : 2022-04-01 12:52:40

ตอบกลับเรื่องร้องเรียน

Wangchao Hospital <wangchaohos@gmail.com>
ถึง nothcity2499

จ. 4 เม.ย. 13:42

สวัสดีคะคอนนี้ทางโรงพยาบาลได้รับเรื่องแล้วนะคะ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่อยค่ะ พอดีที่ให้มาไม่ครบค่ะ ทางโรงพยายาบาลจะได้ดำเนินการให้ค่ะ

ตอบ ส่งต่อ