



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลื้อย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลื้อย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลื้อย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ และ ททท ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

๒

(นายพิจารณา สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ได้รับคำสั่งให้ส่งเรื่องร้องเรียน
กรณีนี้ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดำเนินการต่อไปเรื่อง ร้องเรียน
ให้ส่งเรื่องร้องเรียน ททท 15 วัน.
- ขอส่งเรื่องร้องเรียน ททท 15 วัน
ททท ๑๖
๑๖
๒๑/๖/๒๕

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการ 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	-	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 พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ออกไปส่งตัว ไม่มีการติดต่อประสานงานให้
ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- โทรประสานเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- ดำเนินการตักเตือนและปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้ดีขึ้น

4.2.2 พฤติกรรมบริการของผู้ช่วยเหลือคนไข้ และการใช้สื่อ Social ต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานตรวจสอบข้อเท็จจริง
- แจ้งทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาล ตักเตือนและแนะนำเรื่องการใช้สื่อ Social อย่างถูกวิธี,

ESB

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย

๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)

หน่วยงาน โทร

บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นางศรีธัญญา วัฒนเกิด,

ที่อยู่ ถ. 6 ซอย 15 ซ. อ. วัวเหล็ก อ. ทก. โทร 095-1583172

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ ๗ กุมภาพันธ์ 256๖ เวลา 8-40 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล นางเสาวภา ขันขันธ์

หน่วยงาน ศัลยกรรม

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

- ร้องเรียนเรื่อง พยาธิกรณหนักๆ เวลา นอนไม่หลับ นอนหลับไม่สนิท นอนหลับไม่เต็มอิ่ม
- รักษาไม่หายดี ผู้ป่วยมีสิทธิ์ ตม ตริคิน API

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- โทรปรึกษา ศัลยกรรมหนัก แผนกศัลยกรรม	๗ พ.ย. ๖๖ <u>ศน</u>	๗ พ.ย. ๖๖
- ส่งแจ้งแพทย์ที่ปรึกษา 11.๖.๖๖	๙ พ.ย. ๖๖ <u>ศน</u>	๙ พ.ย. ๖๖
พยาธิกรณหนักๆ ไม่ซ้ำ		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก

ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ โทรศัพท์ โทร 095-1583172

เมื่อวันที่ 12 พ.ย. ๖๖ (ใช้ติดต่อ โทร-พจนานุกรม 11 พ.ย. ๖๖ แล้วให้ผู้ป่วยรับ)

ไม่มีบริการตัดหญ้าไม่มี

บริการมาทางที่อื่นไปตัดหญ้าฟรี
อย่างอื่นไม่มีมาตัด ไม่ตัดหญ้า

ไปตัดหญ้า: ส่วนแต่การเก็บหญ้าในวง
บริการตัดหญ้าฟรี

นาง อรุณรัตน์ พงษ์เลิศ

095-1583172

จ.บ. ต.พ. (หน้า) 0. 00 00 0-000

7/11/65

โทรมาขอเบอร์... ผู้รับ...

ได้รับรายงาน... จาก...

(นางอัญพร จรุงจิตร์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
7/11/65 / 15.00

ขอรับส่งตัว ที่ ARE clinic

นางอัญพร
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
7/11/65 / 8:40 น.

โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช 162 ถ.พหลโยธิน ตรีเพอ อ.เมือง จ.ตาก 63000
เบอร์โทรศัพท์ 055-516332, 055-513982 ต่อ 0 (ในเวลาราชการ)


บัตรนัด (Appointment Slip) HN: 570006713 **ค.ช.สรวิษฐ์ บุญเกิด**

วันที่ออกบัตรนัด: 22 มีนาคม 2565 - 8:32:34 ผู้ที่นัด: **คุณพ่อกาน้ำร้อน** อีเมล: **06-บัตรรอรับที่ มอช CUP-ศรี (OPD)**

วันที่/เวลานัด	คลินิก	แพทย์
5 เมษายน 2565 10:00:00-11:00:00	061 ศัลยกรรมกระดูก (ชั้น 2 อาคารผู้ป่วยนอก PT ER/WARD)	คุณนุชา สาขศรี, นพ

การปฏิบัติตัว: **ตรวจก่อน**

หมายเหตุ: หลังตัดเลือด
สามารถถือ รักษาคัดเลือด
การปฏิบัติตัวก่อนนัด: เตรียมบัตรประชาชนนอกกระเป๋าและเอาไปครบถ้วน ผู้ปกครอง/ครอบครัว/ญาติ ปีศาจหรือพระปณิธาน

กรณีมีบัตรประชาชนนอกกระเป๋าและเอาไปครบถ้วน ผู้ปกครอง/ครอบครัว/ญาติ ปีศาจหรือพระปณิธาน
กรุณานัดล่วงหน้าก่อนนัด (ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน) **กรณีเลื่อนนัด**
ให้นำบัตรนัดมาแสดงที่คลินิกก่อนนัด **กรุณานัดล่วงหน้าก่อนนัด**
หรือคลิกที่ลิงค์ตรงที่แนบมา **กรุณานัดล่วงหน้าก่อนนัด**
ติดต่อ: 062-5109322, 055-516332, 055-51... 

๑ เมษายน / ๘.๕๐น ได้รับรายงานโทรมาจาก คุณตาผู้ป่วย ที่มาขอ
ใบส่งตัว ที่ AR2 clinic

นางสาว
(นางสาวดวงดาว มณีปัญญาราช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขที่ 3

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย

๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
หน่วยงาน โทร

บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นาย ภาณุวชิร (nothcity2199@hotmail.com)
ที่อยู่ โทร ๐๙๘-๑๑๗๕๘๕

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 1 / 4 / 66 เวลา 12.52 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ประมุข

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล น.ศ. กิตติสารณ์ กิตติสารณ์
หน่วยงาน ๐๖๖:เมษน.

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
.....
.....
.....

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- แจ้ง น.ส.ณัฐพร สอนนช.ที่วังเจ้า	- กฤษณา	5 เม.ย. 66
- แจ้ง น.ส.ศุภากร สอนนช.ที่วังเจ้า	- ศุภากร, อัญญา	18 เม.ย. 66
ผู้ประสานงานแจ้งกล่าวแก่เจ้าหน้าที่		
แจ้งเจ้าหน้าที่ น.ส.ศุภากร สอนนช.ที่วังเจ้า		
ศุภากรวิชัย, E๖๖		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....
.....
 ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
เมื่อวันที่ ๒๕ เม.ย. ๖๖
.....
.....
.....
.....
.....

📧 ขอร้องเรียน

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

ข้อความ : อยากจะร้องเรียน พนักงาน ที่มีชื่อ jantaramas chiangkaew เนื่องจาก พนักงานคนดังกล่าว และครอบครัว มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม ในการเป็นลูกจ้าง ขององค์กร ซึ่งเป็นองค์กร ที่ประชาชน หวังเป็นที่พึ่งการ เยียวยา ทางด้านร่างกาย และจิตใจ ในสถานการณ์ โควิด แบบนี้ การนำค่าชุดไปโพสต์ เสียดแทน วากล่าวครอบครัวผู้ป่วย ที่ติดโควิด ว่าขอให้ติดยกรั่ว ลงปอดตายยกครัว แทนที่จะให้กำลังใจ กลับมีมารยาท ที่ต่ำทราม ไปโพสต์ ในเฟสบุค ส่วนตัว แต่ตอนนี้ได้ลบโพสต์ดังกล่าวไปแล้ว พนักงานดังกล่าว ทำงานในองค์กรที่ ประชาชนให้ความไว้วางใจ กับนิสัยที่ต่ำทราม ไม่สมควร ทำงานในองค์กรแบบนี้ เกิดวันหนึ่งมีคนป่วย ขอความช่วยเหลือ คง พึงยาก เพราะจิตใจต่ำทราม ไม่น่าจะเหมาะกับการทำงาน การบริการกับคนหมู่มาก องค์กร ควรมีการคัดกรอง บุคลากร มากกว่านี้ ไม่ได้จับฉลากเข้ามาทำงาน รบกวนฝากด้วยนะครับ ขอขอบคุณมากครับ

ผู้ร้องเรียน : นาย ภาณุบุตร

เบอร์โทร : 098-437585

อีเมล : nothcity2499@hotmail.com

วันที่ : 2022-04-01 12:52:40

ตอบกลับเรื่องร้องเรียน



Wangchao Hospital <wangchaohos@gmail.com>

ส่ง nothcity2499

สวัสดีคะตอนนี้ทางโรงพยาบาลได้รับเรื่องแล้วนะคะ ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่อยคะ หากดีที่ให้มาไม่ครบคะ ทางโรงพยาบาลจะได้ดำเนินการให้คะ

ตอบ

ส่งต่อ

จ. 4 เม.ย. 13:42

