



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
(รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ พบว่าเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการได้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๗.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

## รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

### 1. ความเป็นมา

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

### 2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

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

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2565 (3 เดือน)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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	1	-	-	1	-	-	-	-	-
กันยายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	2	2	0	2	2	0	0	0	0

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ร้องเรียนด้านทั่วไป

- ผู้สูงอายุทกล้ม เนื่องจากสะดุดตรงทางต่างระดับบริเวณจุดคัดกรอง มีอาการเจ็บหน้าอก มี

แผลบริเวณเท้า

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- ติดสติ๊กเกอร์ป้าย เพื่อบ่งบอกทางต่างระดับ

- ติดป้ายสื่อสาร, เส้นทางผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, หญิงตั้งครรภ์

4.2 ร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.3 ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

สำนักควบคุม

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๗/๓

โรงพยาบาลวังเจ้า  
อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐

๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เรียน คุณสายทิพย์ จารุจิตร

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะโดย คุณสายทิพย์ จารุจิตร เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่อง พื้นที่ต่างระดับตรงบริเวณจุดคัดกรองทำให้ผู้ป่วยสูงอายุหกล้ม มีอาการเจ็บหน้าอก มีแผลบริเวณเท้า

ในการนี้โรงพยาบาลวังเจ้า ได้ดำเนินการสำรวจและตรวจสอบซึ่งได้ดำเนินการติดป้าย/สัญลักษณ์ ที่สื่อและบ่งบอกถึงทางต่างระดับให้มีความชัดเจน และเพิ่มป้ายชี้เส้นทางสำหรับผู้รับบริการ กลุ่มผู้สูงอายุ, หญิงตั้งครรภ์และผู้พิการ แล้วเสร็จ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



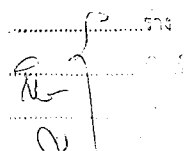
(นางสาวภัทราพร ลิ้มสุวรรณ)

นางสาวภัทราพร ลิ้มสุวรรณ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการสำนักงานโรงพยาบาลวังเจ้า

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๒





แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

- ๑.  ร้องเรียน  เสนอแนะ โดย พี่เสด็จตามติด 2
- ๒.  เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) \_\_\_\_\_  
 หน่วยงาน \_\_\_\_\_ โทร \_\_\_\_\_  
 บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) ศษยทิพย์ สารจิตร  
 ที่อยู่ \_\_\_\_\_ โทร 066-7019948
- ๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 20 พ.ค 2565 เวลา 11.21 น.
- ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล้องรับเรื่องร้องเรียน  ไปรษณีย์
- ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล น.ศ. กิ่งฟ้า วรรณ กิ่งฟ้า ไชย  
 หน่วยงาน 105 ร. 1 มี.ช.ร.
- ๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

- ผู้ส่งเอกสารนี้คือ สื่อนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา และผู้ดูแลโรงเรียนแห่งหนึ่ง เนื่องจากผู้ส่งเอกสารนี้  
 ได้รับความเดือดร้อน

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
1. สืบค้นประวัติการก่อเหตุ	นางสาว น. น.	๕ พ.ค 2565
เพื่อป้องกันเหตุซ้ำ	นางสาว น. น.	
2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์		
ผู้ส่งเอกสาร, ผู้รับ, น. น.		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

- ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก \_\_\_\_\_
- ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก \_\_\_\_\_

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ มอบหนังสือ  
 เมื่อวันที่ 5/4/65

น.ศ. กิ่งฟ้า วรรณ  
 - สื่อนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา และผู้ดูแลโรงเรียนแห่งหนึ่ง / ผู้ส่งเอกสารนี้

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

วันที่ 20 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2565 (วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

เรื่อง / ปัญหาที่พบ  
พื้นที่ทางระดับ ต.ระวี ๒๕๖๕ ค.ศ. คัดกรอง ทำใจผู้ป่วยสูง อายุ ๕๕ ปี  
มีอาการเจ็บหน้าอก มีผลประวัติเก่า

รายละเอียด

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง  
ช่วยปรับ ปรับ ค่าฯ พื้นที่ทาง ระดับ

วันที่รับ 347/3 นพ. ๑. เรืองทอง  
ชื่อ / ส.ศ. (พิมพ์) จารจิตร  
เบอร์โทรศัพท์ 065 701 9949  
B. วังเจ้า. ๐.๓๓๓  
(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)