



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานซื้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ไตรมาส ๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปซื้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ พบว่าดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๗.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ท.พ.

บันทึกสรุป มายปี

- จำนวน

- ภารกิจ ตาม process ตาม Time line แผนกฯ ไม่แผนกฯ

- ผลฯ สดตาม ผลตาม ภารกิจ สรุป ใน สัปดาห์: 3P

- ข้อสรุป: เมื่อ 21/9/2565 (ในทีมบรื.ศ.ช.อ.จ.) ศูนย์เรื่องร้องเรียน ท้าวม ได้ขออย่ามีร. 3 ต่อ บรื.ศ.ช.อ.จ. 21/9/2565

(ถ้ามี)

25

## รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

### 1. ความเป็นมา

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

### 2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อ โรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนใกล้เคียง โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ 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	1	-	-	1	-	-	-	-	-
กันยายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	2	2	0	2	2	0	0	0	0

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- ผู้สูงอายุหกล้ม เนื่องจากสะดุดตรงทางต่างระดับบริเวณจุดคัดกรอง มีอาการเจ็บหน้าอก มี

แผลบริเวณเท้า

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- ติดสติ๊กเกอร์, ป้าย เพื่อบ่งบอกทางต่างระดับ
- ติดป้ายสื่อสาร, เส้นทางผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, หญิงตั้งครรภ์

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ไม่มีข้อร้องเรียน

กำหนดฉบับนี้

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๗๕๗

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



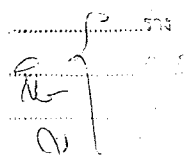
(นางสาวภัทราพร สิมสุวรรณ)

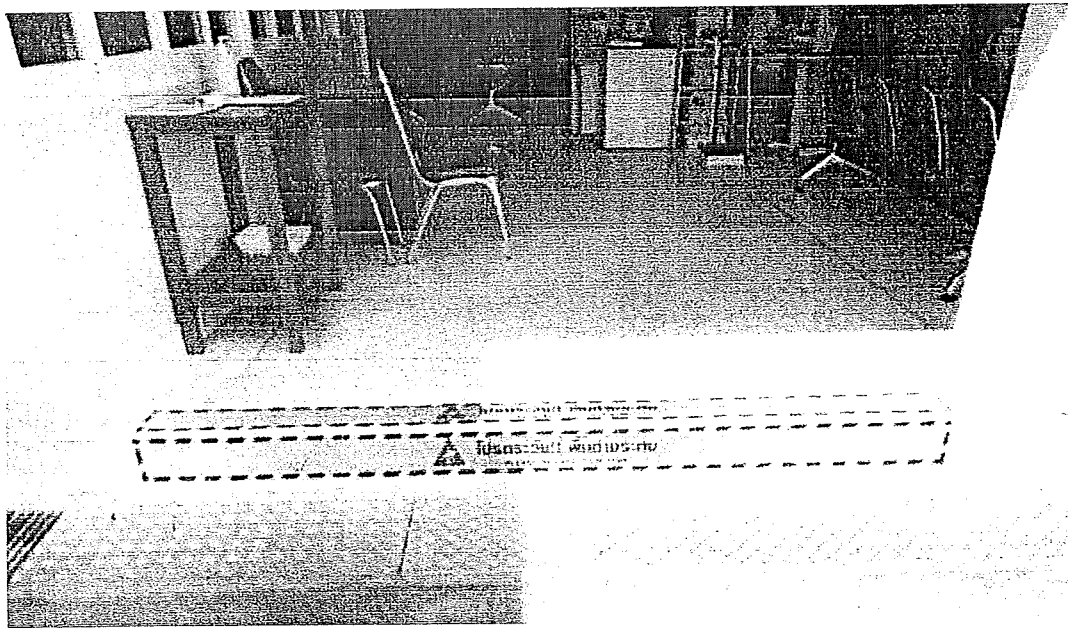
นางสาวภัทราพร สิมสุวรรณ ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์  
ผู้รับชมและประเมินคุณภาพโรงพยาบาล

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๒





แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

- ๑.  ร้องเรียน  เสนอแนะ โดย พี่แสดงตามติด 2
- ๒.  เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) \_\_\_\_\_  
 หน่วยงาน \_\_\_\_\_ โทร \_\_\_\_\_  
 บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) ศุภสิทธิ์ สารจิตร  
 ที่อยู่ \_\_\_\_\_ โทร 066-7019948
- ๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 20 ต.ค 2565 เวลา 11.21 น.
- ๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล้องรับเรื่องร้องเรียน  ไปรษณีย์
- ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล น.ศ. กิตติพรศักดิ์ กัญญาจิตร  
 หน่วยงาน ไอที/มีซส
- ๖. รายละเอียดเรื่องที่ยื่นเรื่อง/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)  
 \_\_\_\_\_  
- ผิดส่งยาชุดล้ม สิทธิบัตรเงินห้าร้อย และ มีใบตรวจวินิจฉัย ทำ เนื่องจาก 8 ชุด หารวางทาบทำวอร์ด  
บุรีรัมย์เลือดออกรวด

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<u>1. สืบค้นประวัติการเกิดเหตุ</u>	<u>บรรณา สอนรังษี</u>	<u>๕ ก.ย 2565</u>
<u>เพื่อป้องกันเหตุการณ์</u>	<u>สุพรรณ นันทะกิจ</u>	
<u>2. สืบค้นประวัติเงินทด</u>		
<u>ให้ส่งยา, ผู้รับ, ทุจริต</u>		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

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

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ จดหมาย  
 เมื่อวันที่ 5/9/๕5

สอน ชวโรจน์  
 - ดำเนินคดีกับ 5 ผู้รับผิดชอบ เหตุการณ์ / สืบค้นประวัติ

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

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

เรื่อง / ปัญหาที่พบ  
พื้นที่ทาง ร.ด. ๓๖๖ บริเวณ คัดกรอง อ่างน้ำ ๑๕๖ ฝั่งซ้าย สง. ๓๕๕  
มีอาการ เจ็บหน้าอก มีแผลบริเวณเท้า

รายละเอียด

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง  
ช่วยปรับ ปรับ แก้ไข พื้นที่ทาง ร.ด. ๓๖๖

จำนวน 347/3 นพ. ๑

อ. วังเจ้า ๐.๓๓๓

ลงชื่อ / ลงนาม นายจิตร

เบอร์โทรศัพท์ 065 701 9949

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)