



## 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

ทพ

ให้ทำสรุป ภายหลัง

- จำนวน

- การแก้ไข ตาม process ตาม Time line แผนฯ ลง ไปในกลาง

- ~~การติดตาม~~ ติดตาม ผลตาม แก้ไข สรุป ใน สัปดาห์: 3P

- ~~ข้อสังเกต~~ ข้อสังเกต: เมื่อปรับสรุปได้ (กรณี) ศูนย์เรื่องร้องเรียน ที่ออก ได้ข้อสรุป 3P ที่ส่งมอบ มาจาก

(ถ้ามี)

25

## รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

### 1. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 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 มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครอบคลุม บงกชกิจกรรมจึงไม่ตามมาวัดดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

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

สำนักงานคดีข้อ

ที่ ตก ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๗๗๕

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



(นางฉานทิพรพร สิมสุวรรณ)

นางฉานทิพรพร สิมสุวรรณ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลวังเจ้า  
ผู้รับมอบหมายโดย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๕๕๕๕ ๓๐๖๒

.....รับ  
.....  
.....



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑.  ร้องเรียน  เสนอแนะ โดย พี่เสด็จตามติด 2 พี่

๒.  เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) \_\_\_\_\_  
หน่วยงาน \_\_\_\_\_ โทร \_\_\_\_\_

บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) ศ้ายทิพย์ สารจิตร  
ที่อยู่ \_\_\_\_\_ โทร 066-7019948

๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ 20 ส.ค 2565 เวลา 11.21 น.

๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล้องรับเรื่องร้องเรียน  ไปรษณีย์

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล พ.ศ. ปัทมาพรศรี กิ่งฟ้าสูง

หน่วยงาน ICU รพ.วังเจ้า

๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

- สัตว์ป่วยหนัก สัตว์เจ็บหนัก และ มีไข้แดงหนัก เนื่องจากขาดอาหารจากช่วงระบาด  
ปรี๊ดแดงฉ่ำฉ่ำ

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
1. สัตว์ สัตว์ กอ- ทรา ฟีน	บุรณมา คุ้มแก้ว	๕ ก.ย. 2565
เพื่อป้องกัน การระบาด	ศุภพวง พันธุ์ทวี	
2. สัตว์ สัตว์ รันทร		
พี่สูงตา, ฐิติภรณ์, อนุชิตวิเศษ		

๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก \_\_\_\_\_

ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก \_\_\_\_\_

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ มอบหมาย 6 มจร

เมื่อวันที่ 5/9/25

มอบหมาย 6 มจร  
- คำนวณ สัตว์ กอ- ทรา ฟีน / สัตว์ รันทร / สัตว์ กอ- ทรา ฟีน / สัตว์ รันทร

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

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

เรื่อง/ปัญหาที่พบ  
พื้นที่ทางระดับตรงบริเวณจุดตัดการongทำไฟฟ้ขยสงชายชกคัง  
มีอากาศเลียบหน้าอก มีแผนลบริษัทานเท้า

รายละเอียด

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง  
ช่วยปรับปรุงรชกักไฟฟ้ขยสงชายชกคัง

หมายเลข 347/3 หมู่ 1 ต. ร่องทอง สงชื่อ/ สมบัติพงษ์ สารจิตร  
เบอร์โทรศัพท์ 065 701 9949  
บ. ร่องเจ้า อ. อ. นว  
(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)