



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๙-๓๐๖๐ ต่อ ๑๒๒

ที่ ตก.๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ตาม แบบ วัด การเปิด เผย ข้อมูล สาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในหัวข้อ MOIT ๒ หน่วยงาน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน นั้น

บัดนี้ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไปได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ประกอบด้วย

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน
๒. วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม MOPH
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ ๓ ระดับ
๗. แผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

/จึงเรียนมาเพื่อ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลวังเจ้าหรือเผยแพร่ช่องทางอื่นต่อไป

๗.

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ



(นายพิจารณ์ สารเสวก)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

( นายพิจารณ์ สารเสวก )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2567

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม	-	2	-	-	2	-	-	-	-
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม	-	1	-	-	1	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	1	-	-	1	-	-	-	-	-
มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน	3	-	-	3	-	-	-	-	-
พฤษภาคม	-	3	-	-	3	-	-	-	-
มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม	-	3	-	-	3	-	-	-	-
สิงหาคม	-	1	-	-	1	-	-	-	-
กันยายน	-	3	-	-	3	-	-	-	-
รวม	4	13	0	4	13	0	0	0	0

ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- บริเวณที่นั่งรอทำฟันอากาศร้อน 3 เรื่อง
- บริเวณนั่งรอพบแพทย์อากาศร้อน

ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ผู้ป่วยมาติดต่อทำแผล เวลา 6.15 น. เจ้าหน้าที่แนะนำให้มาติดต่อทำแผลอีกครั้งในเวลา 8.00 น. เป็นต้นไป ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการ
- พฤติกรรมบริการแพทย์ทันตกรรม
- พฤติกรรมบริการพนักงานบริการ ผู้ป่วยใน
- ไม่พึงพอใจในการรักษาของแพทย์ จำนวน 7 ครั้ง
- พฤติกรรมบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 3 ครั้ง

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

มีจำนวน 17 เรื่อง ได้แก่ เรื่องทั่วไป 4 เรื่อง , เรื่องบริการ 13 เรื่อง

### 1. เรื่องทั่วไป

- 1.1 บริเวณที่นั่งรอทำฟันอากาศร้อน 3 เรื่อง
- 1.2 บริเวณที่นั่งรอพบแพทย์อากาศร้อน

### 2. เรื่องบริการ

- 2.1 ผู้ป่วยมาติดต่อทำแผล เวลา 6.15 น. เจ้าหน้าที่แนะนำให้มาติดต่อทำแผลอีกครั้งในเวลา 8.00 น. เป็นต้นไป ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการ
- 2.2 พฤติกรรมบริการแพทย์ทันตกรรม
- 2.3 พฤติกรรมบริการพนักงานบริการ ผู้ป่วยใน
- 2.4 ไม่พึงพอใจในการรักษาของแพทย์ จำนวน 7 ครั้ง
- 2.5 พฤติกรรมบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 3 ครั้ง

### 3. เรื่องจัดซื้อ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนด้านทั่วไปมีการแก้ไขตาม Process ตาม Time Line เหมาะสม

บททวนข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

เรื่อง - จุดนั่งพักคอยบริเวณแผนกทันตกรรมอากาศร้อน ทำให้ผู้รับบริการร้อนและเป็นลม

- ปรับปรุงที่นั่งคอยทันตกรรมให้กว้างและเย็นกว่านี้

รับเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน, ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอแนวทางแก้ไขแก่

คณะกรรมการ ENV คือ ติดเครื่องฟั่น ใส่น้ำ เพื่อลดอุณหภูมิ โดยรอบบริเวณมีการจัดเตรียมเก้าอี้ที่นั่งมานั่งบริเวณ

ด้านหน้าตึกทันตกรรม เพื่อรองรับผู้ป่วย

หมายเหตุ

1. ในช่วงบ่ายที่อากาศร้อนจัด ฝ่ายทันตกรรมมีการให้บริการผู้ป่วยแบบผู้ป่วยนัดอยู่แล้ว ผู้ป่วยสามารถมาตามเวลานัด โดยที่ไม่ต้องมานั่งรอนานๆ

2. เนื่องจากเป็นข้อร้องเรียนด้านสถานที่ ทำให้การแก้ไขมีข้อจำกัด สิ่งที่ฝ่ายทันตกรรมสามารถแก้ไขได้ ได้มีการแก้ไขแล้ว ส่วนนอกเหนือจากข้างต้น ขอคณะกรรมการ ENV ให้การพิจารณาเพิ่มเติมข้อร้องเรียน

#### ทบทวนข้อร้องเรียนด้านบริการ

เรื่อง - ผู้ป่วยมาติดต่อทำแผล เวลา 6.15 น. เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้มาติดต่อทำแผลอีกครั้งในเวลา 8.00 น.เป็นต้นไป ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการ

- พฤติกรรมบริการแพทย์ทันตกรรม
- พฤติกรรมบริการพนักงานบริการ ผู้ป่วยใน
- ไม่พึงพอใจในการรักษาของแพทย์ จำนวน 7 ครั้ง
- พฤติกรรมบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 3 ครั้ง

รับเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน, การสแกน QR code / ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน, ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหัวหน้าหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไขและป้องกัน รวมทั้งแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/เสนอแนะภายในช่วงเวลาที่กำหนด และมีการรายงานผลการแก้ไขให้กับศูนย์ข้อร้องเรียน

#### หมายเหตุ

1. พฤติกรรมบริการรักษาของแพทย์ เมื่อพบเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ให้ลดความรุนแรงโดยการประสานให้พยาบาลดำเนินการ โกล่เกลี่ยแทน
2. ส่งเจ้าหน้าที่อบรมพฤติกรรมบริการ (ESB)
3. พฤติกรรมบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการทบทวนและปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า  
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า	
ชื่อหน่วยงาน : .....งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป.....	
วัน/เดือน/ปี : .....๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ .....	
หัวข้อ : .....หน่วยงานมีการเปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
.....๑) ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน.....	
.....๒) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH.....	
.....๓) พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒.....	
.....๔) ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๔.....	
.....๕) ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔..	
.....๖) ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ ๓ ระดับ.....	
.....๗) แผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข.....	
.....๘) นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน.....	
.....๙) แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน.....	
.....๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน.....	
.....๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน.....	
.....๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	
.....๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	
.....๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน.....	
.....๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗.....	
.....๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗.....	
.....๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง.....	
Link ภายนอก : .....wangchaosp.go.th/index.php.....	
หมายเหตุ : .....	
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;">(นางสาววรรณภา ชูชื่น)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง.....เจ้าพนักงานพัสดุ.....</p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;">(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง.....นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ.....</p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>(กนก วัชรรัตน์)</p> <p>ตำแหน่ง.....นท.๑๐๗.....</p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....</p>	