



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒ ๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๐๐๑/ ๕

วันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

๑. เรื่องเดิม

ด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป ในฐานะผู้รับผิดชอบดำเนินการกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม และเป็นผู้ประสานการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้พิจารณาทบทวน และพิจารณาการมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

๓. ข้อพิจารณา

ฝ่ายบริหารทั่วไป ขอเสนอคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาเห็นชอบ และให้เผยแพร่มีการบังคับใช้ ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๔.๑ ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๔.๒ อนุมัติให้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

(นายธีระพงษ์ ฐิตธนากุล)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

(นายสิทธิโชค จิตติวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

๕ ธันวาคม ๒๕๖๐



คำสั่งโรงพยาบาลอัมพา
ที่ ๒๖๗/๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้มีระบบการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงครามและหน่วยงานในสังกัด สอดคล้องกับข้อกำหนดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ และมาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลอัมพา สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย

ข้อ ๑ ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลอัมพา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ตั้งห้องประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก ให้หัวหน้างานประกันสุขภาพประจำโรงพยาบาลอัมพา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นผู้รับผิดชอบ

ข้อ ๒ ให้มีผู้รับผิดชอบเป็นผู้ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ด้านวินัย ละเมิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องอื่น ๆ ทั่วไป ให้นายธีระพงษ์ ฐิตินากุล หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติ ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานบริการสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้เภสัชกรหญิงสุภาณี กลั่นประเสริฐ ตำแหน่งเภสัชกรปฏิบัติการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๓ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ให้นายธนา พวงเปี้ย ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ชำนาญงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการส่งเสริมสุขภาพ ให้มีผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๒.๔.๑ เรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ และตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้นางวิลาสินี ดุษฎีเสนีย์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๔.๒ เรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้นางวิลาสินี ดุษฎีเสนีย์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการควบคุมป้องกันโรค ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้นายธนา พวงเปีย ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนชำนาญงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๖ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการรับบริการหรือให้บริการ ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้นางกรรณิกา ธรรมโชติ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ ดังนี้

๑. บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อพิจารณาและมอบหมายให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๒. ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและจัดทำรายงานผล รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนที่รับมอบหมาย

๓. แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐานกรณีปรากฏชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง

๔. ประสานงานการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนบรรลุผล

๕. สนับสนุนร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนอื่นบรรลุผลและมีประสิทธิภาพ

๖. ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๕๒

๗. ปฏิบัติเรื่องอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒ ๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๐๐๑/ ๗๐

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

๑. เรื่องเดิม

ด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา เพื่อเป็นการรับรองการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้กำหนดให้มีขั้นตอนการตอบสนองหรือรายงานผลเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบมีคำสั่งมอบหมายมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมผลการดำเนินการจากฝ่ายบริหารทั่วไป งานเภสัชกรรม งานประกัน งานส่งเสริม งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค และงานพัสดุ ซึ่งได้สรุปข้อมูลผลการดำเนินการและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมทั้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนที่งานพัสดุรับผิดชอบดำเนินการและพิจารณาทบทวนคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวาให้ครอบคลุมตามคำสั่งโรงพยาบาลอัมพวา ที่ ๒๖๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐

๓. ข้อพิจารณา

ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลอัมพवादำเนินการรอบที่ผ่านมาร่วมพิจารณาทบทวนคู่มือการจัดการระบบเรื่องร้องเรียนและลำดับขั้นตอนการจัดการระบบเรื่องร้องเรียน ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาเห็นชอบนำเผยแพร่ทางช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลอัมพวาและประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่อไป

(นายธีระพงษ์ จิตตินากุล)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

(นายสิทธิโชค จิตติวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

องค์ประกอบของคู่มือ	ประเภทกระบวนการบริการ
	กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
๑.ขอบเขตการให้บริการ	งานที่ให้บริการ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้านที่มีคำสั่งมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
	สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ -ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา -โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔ ต่อ ๑๐๑ , ๑๓๔ -โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕ วันเวลาการให้บริการ เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ
๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	คำนิยาม “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัด โรงพยาบาลอัมพวา เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง “การกล่าวหา” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง “บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ถูกกล่าวหาอันมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร “การอุทธรณ์” หมายถึง การที่ผู้ถูกลงโทษทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน “การสืบสวน” หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่ “ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น “เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา	๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน ๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	๒๐ นาที ๒๐ นาที นับแต่ รับเรื่อง	งานสารบรรณ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ	ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา	ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง	หัวหน้าฝ่าย บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องมา ดำเนินการ	แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน	ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)	หัวหน้าฝ่าย บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน	๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน ๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ.๒๕๓๔	ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น	หัวหน้าฝ่าย บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
๔.รายการเอกสารหลักฐาน ประกอบ		พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับ ผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของ เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่น เอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับ ประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร		
๕.ค่าธรรมเนียม		ไม่มี		

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑	ผู้ร้องเรียน	-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทะเบียนรับเรื่อง	หลักฐานการร้องเรียน
๒	รับเรื่องลงทะเบียนและบันทึกข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	ทะเบียนคุมและบันทึกรายงานเรื่องร้องเรียน	ทะเบียนคุม และบันทึกรายงานการรับเรื่องร้องเรียน
๓	พิจารณาวิเคราะห์สรุปประเด็นข้อร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน - สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	รายงานเสนอการจัดการและแก้ไข	บันทึกรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา
๔	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา กรณีไม่มีมูล	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่อง ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป	ผู้มีอำนาจของหน่วยงานพิจารณาลงหรือความเห็น	บันทึกความเห็น	บันทึกรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาและบันทึกความเห็น
๕	มอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และรายงานหรือสำนวนเสนอผู้มีอำนาจสั่ง	ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	การตรวจสอบสืบสวนสอบสวน	รายงานหรือสำนวน
๖	ดำเนินการแจ้งตอบกลับผู้ร้องหลังจากที่ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเสร็จ	เมื่อผู้ที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้ข้อสรุปผลการตรวจสอบต้องทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันนับรับเรื่องร้องเรียนกรณีปรากฏตัวผู้ร้อง	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	แจ้งตอบกลับให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือแจ้งตอบกลับให้ผู้ร้อง
๗	สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องเพื่อบันทึกผลการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการแล้วกรณีปรากฏตัวผู้ร้องสำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบเพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบต่อไป	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกผลการดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบผล	หนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้อง

รายงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรื่อง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
สิทธิการรักษา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ด้านบริการ(การรักษา)	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๐	๑	๕
พฤติกรรมบริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๑	๐	๑	๐	๑	๑	๐	๖
สถานที่	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๓	๑	๒	๐	๐	๐	๔
อื่นๆ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๒
รวม	๑	๐	๐	๓	๑	๓	๔	๒	๒	๓	๑	๑	๒๑

รายงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรื่อง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
สิทธิการรักษา	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
ด้านบริการ(การรักษา)	๐	๑	๐	๐	๐	๐							๑
พฤติกรรมบริการ	๐	๐	๑	๐	๐	๒							๓
สถานที่	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
รวม	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔

ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและติดตามจากผู้รับผิดชอบในงานต่างๆของโรงพยาบาลอัมพวาแต่ยังมีบางปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการปรับปรุง

แก้ไข

การวิเคราะห์แนวทางแก้ไข

๑. ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติให้ครอบคลุมและงานต่อการปฏิบัติงาน

๒. จัดทำคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน