



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒ ๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๐๐๑/ ๗๑๕๖

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

๑. เรื่องเดิม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา เพื่อเป็นการรับรองการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้กำหนดให้มีขั้นตอนการตอบสนองหรือรายงานผลเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบมีคำสั่งมอบหมายมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมผลการดำเนินการจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ งานส่งเสริมงานสุขภาพและป้องกันโรค และงานพัสดุ ซึ่งได้สรุปข้อมูลผลการดำเนินการและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมทั้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนที่งานพัสดุรับผิดชอบดำเนินการและพิจารณาทบทวนคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวาให้ครอบคลุมตามคำสั่งโรงพยาบาลอัมพวา ที่ ๒๒๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลอัมพวาดำเนินการรอบที่ผ่านมาพร้อมพิจารณาทบทวนคู่มือการจัดการระบบเรื่องร้องเรียนและลำดับขั้นตอนการจัดการระบบเรื่องร้องเรียน ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๔.๑ เห็นชอบคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

๔.๒ เห็นชอบข้อมูลการเผยแพร่และการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน


๔.๓ อนุมัติให้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลอัมพวาและ

ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่อไป





(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา


(นายธีระพงษ์ รุติธนากุล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
(กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย)

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
ปี ๒๕๖๑ (ต.ค.๖๐-ก.ย. ๖๑)	น้ำเสีย	-	-
	กลิ่น	-	-
	ฝุ่นละออง/เขม่าควัน	-	-
	มูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	-	-
	เสียงดัง/เสียงรบกวน	-	-
	อื่น ๆ	-	-
รวม		-	-

ข้อมูลเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น(มาตรา ๔๑)
(กลุ่มงานเศรษฐกิจสุขภาพและสุขภาพต่างด้าว)

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
		-	-
ปี ๒๕๖๑ (ต.ค.๖๐-ก.ย. ๖๑)	เรื่องที่ยื่นคำร้อง (ม. ๔๑)	-	-
	เรื่องร้องเรียนการให้บริการทั่วไป	-	-
	เรื่องร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	-	-
รวม		-	-

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการทางวินัย

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
ปี ๒๕๖๑ (ต.ค.๖๐-ก.ย.๖๑)	เรื่องการให้บริการ	-	-
	เรื่องร้องเรียนวินัย	-	-
	เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ	-	-

ผู้รายงาน.....
 (นายธีระพงษ์ ฐิติธนากุล)
 ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รายงานเรื่องร้องเรียนประจำปี งบประมาณ 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
พฤติกรรมการบริการ	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	๘
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

รายงานเรื่องร้องเรียนประจำปี งบประมาณ 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	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ด้านบริการ(การรักษา)	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
พฤติกรรมการบริการ	๐	๐	๑	๐	๐	๒	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๕
สถานที่	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๒	๐	๐	๐	๒	๕
อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
รวม	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒	๒	๐	๑	๑	๒	๑๒

ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและติดตามจากผู้รับผิดชอบในกลุ่มงานต่างๆของโรงพยาบาลอ้อมพะวแต่ยังมีบางปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลา

ในการปรับปรุงแก้ไข

การวิเคราะห์แนวทางแก้ไข

๑. ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติให้ครอบคลุมและง่ายต่อการปฏิบัติงาน

๒. ปรับปรุงคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน