



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒ ๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๐๐๑/

วันที่ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

## ๑. เรื่องเดิม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา เพื่อเป็นการรับรองการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้กำหนดให้มีขั้นตอนการตอบสนองหรือรายงานผลเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบมีคำสั่งมอบหมายมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

## ๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมผลการดำเนินการจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ งานส่งเสริมงานสุขภาพและป้องกันโรค และงานพัสดุ ซึ่งได้สรุปข้อมูลผลการดำเนินการและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมทั้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนที่งานพัสดุรับผิดชอบดำเนินการและพิจารณาทบทวนคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวาให้ครอบคลุม

## ๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลอัมพวาดำเนินการรอบที่ผ่านมาพร้อมพิจารณาทบทวนคู่มือการจัดการระบบเรื่องร้องเรียนและลำดับขั้นตอนการจัดการระบบเรื่องร้องเรียน ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๔.๑ เห็นชอบคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/คู่มือการทุจริตประพฤติมิชอบ

๔.๒ เห็นชอบข้อมูลการเผยแพร่และการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

๔.๓ อนุมัติให้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลอัมพวาและประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่อไป

(นางสาวชมพูนุท สุขโต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ

(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑-๒ / ๒๕๖๔

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

โรงพยาบาลอัมพวา อำเภอมัตรา จังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน (เรื่อง)			รวม (เรื่อง)
	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด/อำเภอ	ผ่าน สสจ. สสอ.	ใน โรงพยาบาล	
<b>๑. การร้องเรียนเรื่องทั่วไป</b>				
<b>๑.๑ การให้บริการ</b>				
๑.๑.๑ ร้องเรียนการให้บริการตามมาตรา ๔๑	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
๑.๑.๒ ร้องเรียนการให้บริการทั่วไป	ไม่มี	ไม่มี	๕	๕
๑.๑.๓ ร้องเรียนการบริการอื่นๆ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
<b>๑.๒ วินัยของบุคลากร</b>				
๑.๒.๑ ร้องเรียนวินัยของบุคลากร	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
๑.๒.๒ ร้องเรียนอื่นๆเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ของข้าราชการในสังกัด	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
<b>๒. การร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ</b>				
๒.๑. การจัดหาพัสดุ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
๒.๒ การใช้รถราชการ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
๒.๓ การเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
๒.๔ การจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	-
<b>๓. การร้องเรียนเรื่องอื่นๆ</b>				
๓.๑				
๓.๒				

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ในรอบไตรมาส ๓-๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น โรงพยาบาลอัมพวา ไม่มีเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดทางวินัย หรือเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการบริการทั่วไป ที่ร้องเรียนในโรงพยาบาลอัมพวา จำนวน ๕ เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขโดยการวิเคราะห์แนวทางแก้ไข

แนวทางการแก้ไข

- ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติให้ครอบคลุมและง่ายต่อการปฏิบัติงาน
- ปรับปรุงคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน

ผู้รายงาน กลุ่มงานประกันฯ

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕  
(กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย)

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
ปี ๒๕๖๓ (ต.ค.๖๒-ก.ย.๖๓)	น้ำเสีย	-	-
	กลิ่น	-	-
	ฝุ่นละออง/เขม่าควัน	-	-
	มูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	-	-
	เสียงดัง/เสียงรบกวน	-	-
	อื่น ๆ	-	-
รวม		-	-

ข้อมูลเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น(มาตรา ๔๑)  
(กลุ่มงานเศรษฐกิจสุขภาพและสุขภาพต่างด้าว)

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
		-	-
ปี ๒๕๖๓ (ต.ค.๖๒-ก.ย.๖๓)	เรื่องที่ยื่นคำร้อง (ม. ๔๑)	-	-
	เรื่องร้องเรียนการให้บริการทั่วไป	-	-
	เรื่องร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	-	-
รวม		-	-

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการทางวินัย

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
ปี ๒๕๖๓ (ต.ค.๖๒-ก.ย.๖๓)	เรื่องการให้บริการ	-	-
	เรื่องร้องเรียนวินัย	-	-
	เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ	-	-

ผู้รายงาน.....



(นางสาวชมพูนุท สุขโต)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

รายงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

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
ด้านบริการ (การรักษา)	๑												๑
พฤติกรรมบริการ		๑				๑				๑	๑	๑	๕
สถานที่													๐
อื่นๆ										๑			๑
รวม	๑	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๒	๑	๑	๗

รายงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

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
ด้านบริการ (การรักษา)													๐
พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๑										๕
สถานที่													๐
อื่นๆ													๐
รวม	๒	๒	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๕



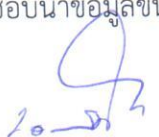
ในการปรับปรุงแก้ไข

การวิเคราะห์แนวทางแก้ไข

๑. ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติให้ครอบคลุมและง่ายต่อการปฏิบัติงาน

๒. ปรับปรุงคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลอัมพวา  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓  
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา	
ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลอัมพวา.....	
วัน/เดือน/ปี..... ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓.....	
หัวข้อ.....EB๑๐-แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน .....EB๑๑-ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล -คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน -รายงานเรื่องร้องเรียน	
Link ภายนอก	www.amphos.go.th
หมายเหตุ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวชมพูนุท สุขโต) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสิทธิโชค จิตวงศ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวชมพูนุท สุขโต) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	