



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒ ๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๐๐๑/

วันที่ ๙ สิงหาคม 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 จึงเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลอัมพวาดำเนินการรอบที่ผ่านมามีพิจารณาทบทวนคู่มือการจัดการระบบเรื่องร้องเรียนและลำดับขั้นตอนการจัดการระบบเรื่องร้องเรียน ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๔.๑ เห็นชอบข้อมูลการเผยแพร่และการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

๔.๒ อนุมัติให้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลอัมพวาและ

ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สังข์มณีโชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ

(นายสิทธิโชค จิตวิวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอัมพวา

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา

ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลอัมพวา.....

วัน/เดือน/ปี.....๙ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔.....

หัวข้อ.....EB๑๐-แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

.....EB๑๑-ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล -การจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

-รายงานเรื่องร้องเรียน

Link ภายนอก [www.amphos.go.th](http://www.amphos.go.th)

หมายเหตุ.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายทรงศักดิ์ สังข์สมณีโชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายทรงศักดิ์ สังข์สมณีโชติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔

**สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑-๒ / ๒๕๖๔**  
**(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือน สิงหาคม ๒๕๖๔)**  
**โรงพยาบาลอัมพวา อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**

เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน (เรื่อง)			รวม (เรื่อง)
	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด/อำเภอ	ผ่าน สสจ.	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	๖	
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 ๒๕๖๔ นั้น โรงพยาบาลอัมพวา ไม่มีเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดทางวินัย หรือ เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการบริการทั่วไป ที่ร้องเรียนในโรงพยาบาลอัมพวา จำนวน ๖ เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขโดยการวิเคราะห์ ปัญหาและปรับปรุงแนวทางแก้ไข

**แนวทางการแก้ไข**

๑. ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติให้ครอบคลุมและง่ายต่อการปฏิบัติงาน
๒. ปรับปรุงคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน

ผู้รายงาน กลุ่มงานประกันฯ

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕  
(กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย)

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
ปี ๒๕๖๔ (ต.ค.๖๓-ก.ย.๖๔)	น้ำเสีย	-	-
	กลิ่น	-	-
	ฝุ่นละออง/เขม่าควัน	-	-
	มูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	-	-
	เสียงดัง/เสียงรบกวน	-	-
	อื่น ๆ	-	-
รวม		-	-

ข้อมูลเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น(มาตรา ๔๑)  
(กลุ่มงานเศรษฐกิจสุขภาพและสุขภาพต่างด้าว)

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
		-	-
ปี ๒๕๖๔ (ต.ค.๖๓-ก.ย.๖๔)	เรื่องที่ยื่นคำร้อง (ม. ๔๑)	-	-
	เรื่องร้องเรียนการให้บริการทั่วไป	-	-
	เรื่องร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	-	-
รวม		-	-

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการทางวินัย

ปีงบประมาณ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนรวม (เรื่อง)
ปี ๒๕๖๔ (ต.ค.๖๓-ก.ย.๖๔)	เรื่องการให้บริการ	-	-
	เรื่องร้องเรียนวินัย	-	-
	เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ	-	-

ผู้รายงาน.....

(นายทรงศักดิ์ สังข์มณีโชติ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ