



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนา จังหวัดอำนาจเจริญ

ที่ อจ 0033.301/1858 วันที่ 8 กันยายน 2566

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนา

ตามที่โรงพยาบาลนา อำเภอนา ได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลนาและ  
คำสั่งโรงพยาบาลนา ที่ 31/2562 ลงวันที่ 19 มกราคม 2562 เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ของหน่วยงาน ประจำโรงพยาบาลนา นั้น

โรงพยาบาลนา ขอสรุปการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลนา ประจำปีงบประมาณ 2566 รอบ 12 เดือน (ไตรมาสที่ 4) นั้น ปรากฏว่าคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ  
การจัดการเรื่องร้องเรียน ใคร่ขอสรุปข้อร้องเรียน ดังนี้

### เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

-มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 9 เรื่อง

### ปัญหาอุปสรรค

-ข้อร้องเรียนที่เกินขีดความสามารถซึ่งต้องส่งต่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญช่วยเหลือ  
ต้องรอระยะเวลาไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาแก้ไขปัญหาได้

แนวทางแก้ไข ในส่วนที่โรงพยาบาลจัดการได้ 2 เรื่อง

- 1.รับเรื่องราวร้องทุกข์, ร้องเรียน
- 2.ตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์
- 3.แจ้งข้อร้องเรียนผู้เกี่ยวข้องทราบ
- 4.ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5.ยุติเรื่อง

แนวทางแก้ไข ในส่วนที่โรงพยาบาลที่จัดการไม่ได้ ต้องส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการ 1 เรื่อง  
การดำเนินการเบื้องต้น

- 1.ทีมใกล้เคียงโรงพยาบาลนาร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลอุ่มยาง ออกเยี่ยมให้กำลังใจ ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง กับผู้ป่วยและญาติ
- 2.โรงพยาบาลนาประสานทีมใกล้เคียงที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ เนื่องจากผู้ร้องเรียน  
สะดวกที่จะเขียนใบคำร้องที่โรงพยาบาลนา
- 3.ประสานทีมแพทย์ พยาบาลผู้ให้การดูแลออกกรายงานการรักษาพยาบาลส่งอนุกรรมการภายใน  
ระยะเวลาที่กำหนด และส่งเอกสารประกอบคำขอ ม.41
- 4.เรื่องอยู่ในระหว่างรอคณะกรรมการพิจารณา

ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงาน สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลพนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ  
ผ่านเว็บไซต์ [www.Phanahospital.go.th](http://www.Phanahospital.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต



(นางวิไล ใจแก้ว)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ / อนุญาต



(นายอมรธีร์ ศรีสะอาด)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนา