



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลหนองใหญ่ (กลุ่มบริหารงานทั่วไป) โทร ๐๓๓-๐๐๐-๔๖๓

ที่ ขบ ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๒๔๙

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ
กำกับติดตาม ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๔
ขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

๑. เรื่องเดิม

เพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ
ในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนมีช่องทางที่จะ
ร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
หน่วยงาน

๒. ข้อเท็จจริง

จากการดำเนินการของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองใหญ่ รายงานสรุปผล
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและกำกับติดตาม ประจําปีงบประมาณ
๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด ๕ เรื่อง
พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล
หนองใหญ่ www.nongyaihospital.go.th และนำส่งข้อมูลเข้าระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์
EB. ๑๑

(ลงชื่อ).....

(นายณภา พรหมงาม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นายวสันต์ สายเสวีกุล)

ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ วิชาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ระบบการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ มีการมอบหมายให้หัวหน้างานซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก และต้องรับผิดชอบภารกิจหลักของตนเอง ทำให้บันทึกและการดำเนินการติดตามผลอาจไม่ต่อเนื่องและปฏิบัติเป็นประจำได้

๒. โรงพยาบาลมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น FB โรงพยาบาล ,กล่องแสดงความคิดเห็น,โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ยังพบผู้ร้องเรียนเข้าไปโพสต์ตามกลุ่มต่างๆ ไม่ได้โพสต์ในเพจของโรงพยาบาลโดยตรง เช่น เพจคนหนองใหญ่ และให้มีคนมาคอมเมนต์เยอะ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและปัญหาจะไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็วจากทางโรงพยาบาล ไม่ทราบเรื่องร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

๑. ปรับระบบและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ ให้ชัดเจน หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวมถึงแก้ไข/รวมถึงติดตามการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. จัดเจ้าหน้าที่/สถานที่ และติดป้ายรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเพื่อให้เข้าถึงการร้องเรียนถูกต้องตามช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาล