



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลหนองใหญ่ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) โทร ๐๓๓-๐๐๐-๔๖๓
ที่ ขบ ๐๐๓๒.๓๐๑/๓๑๑ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ
รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

๑. เรื่องเดิม

เพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานของรัฐ ตามตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริม
ความโปร่งใส EB ๑๑ : หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองใหญ่ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการ
ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน
๒๕๖๔) โดยได้จำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ไม่มีข้อร้องเรียน)
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่มีข้อร้องเรียน)

๓. ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์
โรงพยาบาลหนองใหญ่ www.nongyaihospital.go.th และนำส่งข้อมูลเข้าระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานเชิง
ประจักษ์ EB.๑๑

(ลงชื่อ).....

(นายณภา พรหมงาม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นายวสันต์ สายเสวีกุล)

ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จจน ได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จที่ จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
๑.เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๐
๒.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ระบบการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ มีการมอบหมายให้หัวหน้างานซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก และต้องรับผิดชอบภารกิจหลักของตนเอง ทำให้บันทึกและการดำเนินการติดตามผลอาจไม่ต่อเนื่องและปฏิบัติเป็นประจำได้

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

แนวทางแก้ไข

๑. ปรับระบบและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ ให้ชัดเจน หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวมถึงแก้ไข/รวมถึงติดตามการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. จัดเจ้าหน้าที่/สถานที่ และติดป้ายรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเพื่อให้เข้าถึงการร้องเรียนถูกต้องตามช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาล