



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสะเดา

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๑/พิเศษ

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วย

บริการและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน) และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา

เรื่องเดิม

ตามที่ ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ ทางโรงพยาบาลสะเดาจึงได้มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยจัดแบ่งเป็น กระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยบริการการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยบริการ โดยมีช่องทางการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และให้เผยแพร่ผลงานผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน นั้น

ข้อเท็จจริง

ในรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง กันยายน ๒๕๖๙) โรงพยาบาลสะเดา จังหวัดสงขลาดำเนินการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เรียบร้อยแล้ว โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียนและตู้ออนไลน์ที่ทางโรงพยาบาลได้มีการติดตั้งไว้ตามอาคารของโรงพยาบาล
๒. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลนางรอง "<http://www.sadaohospital.go.th/>"
๓. แอปพลิเคชัน Facebook "<https://www.facebook.com/โรงพยาบาลสะเดา>"
๔. หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงาน ๐๗๔-๓๗๙๙๔๔-๕
๕. ไปรษณีย์เลขที่ ๑๑๐ ถนนปาดังเบซาร์ ตำบลสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ๙๐๑๒๐
๖. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสะเดา
๗. สำนักงานตรวจการแผ่นดิน ๑๑๑๑
๘. ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการระบุถึงหน่วยงาน

โดยสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ ๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียนและตู้ออนไลน์ที่ทางโรงพยาบาลได้มีการติดตั้งไว้ตามอาคารของโรงพยาบาล	๒๒
๒. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสะเดา	๓
๓. แอปพลิเคชัน Facebook In box	๑๖
๔. โทรศัพท์หน่วยงาน	๙
๕. ไปรษณีย์	๒
๖. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสะเดา	๐
๗. สำนักงานตรวจการแผ่นดิน ๑๑๑๑	๑
๘. ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการระบุถึงหน่วยงาน	๔

โดยสรุปข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นทั้งหมด ๕๗ เรื่อง แบ่งเป็น

๑) ชื่นชมเจ้าหน้าที่และหน่วยบริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง

๒) พுகติกรรมบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง

๓) สถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่ปลอดภัย เช่น สุนัข หนู แมลงสาบ ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวน ๒๖ เรื่อง โดยส่วนใหญ่ได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้วจำนวน ๕๐ เรื่อง เหลือเพียง ๗ เรื่อง ที่เกี่ยวกับสุนัข หนู แมลงสาบ ความแออัดของพื้นที่รอตรวจ และที่จอดรถไม่เพียงพอ ซึ่งจะได้ดำเนินการตามบริบทที่เหมาะสมต่อไป

ตารางที่ ๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียนและตู้ออนไลน์ที่ทางโรงพยาบาลได้มีการติดตั้งไว้ตามอาคารของโรงพยาบาล	๐
๒. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสะเดา	๐
๓. แอปพลิเคชัน Facebook In box	๐
๔. โทรศัพท์หน่วยงาน	๐
๕. ไปรษณีย์	๐
๖. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสะเดา	๐
๗. สำนักงานตรวจการแผ่นดิน ๑๑๑๑	๐
๘. ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการระบุถึงหน่วยงาน	๐

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในช่วง ๑๒ เดือน ของ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙ ไม่พบเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานโรงพยาบาลสะเดา

ปัญหาอุปสรรค

โครงสร้างของของอาคารในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับการขยายบริการ ส่งผลให้ ข้อร้องเรียนบาง
รายการไม่สามารถจัดการได้ ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการในงบลงทุนของหน่วยบริการ เช่น ความแออัด สุนัข
จรจัด ที่จอดรถไม่เพียงพอ เป็นต้น

จุดเด่น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนมีมากขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงช่องทางของการให้
ข้อเสนอแนะ ติดกับหน่วยบริการได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ส่งเสริมความเข้าใจ ความตระหนักในการให้ความสำคัญของสถานที่ราชการเป็นของประชาชน ในการ
ร่วมให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแสต่างๆที่เป็นความเสี่ยงต่อการทุจริต พฤติกรรมบริการที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

เรื่องเสนอเพื่อทราบ

ในการนี้กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานดังกล่าวในระบบ
<http://www.stopcorruption.moph.go.th/app/gift/index.php/admin/index/index> (MSRS) เป็น ที่
เรียบร้อยแล้ว จึงนำเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสะเดาต่อไป



(นายณัฐเกียรติ ชำนิธุระการ)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติและดำเนินการ



(นายชัยวุฒิ สุขสมานวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะเดา