



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภoprหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๗๗๓

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่การสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากบริการ
สุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ข้อพิจารณา

บัดนี้ คณะกรรมการได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๘
เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณพ.ศ.
๒๕๖๘ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

เห็นชอบ/อนุญาต

(นายเฉลียว ผจญภัย)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานทันตกรรม

วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

MOIT๑๐

- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ ๑๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

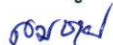


(นายเฉลียว ผจญภัย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

วันที่ ๑๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๖ เดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

โรงพยาบาลพรหมคีรี มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

ด้วยโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้
ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลพรหมคีรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน
การรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของ
โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็น
รูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย
ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม
และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริตความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มี
ประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนใน
การตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์
จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการ
ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระห้วงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก
ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย) ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต

๑.เรื่องร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นตามหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๑๐ จุด ในไตรมาสนี้

พบข้อร้องเรียนและข้อขึ้นชม จำนวน ๑๐ เรื่อง จาก ๓ ตู้แสดงความคิดเห็น

๑.๑ ข้อขึ้นชม จำนวน ๓ เรื่อง

๑.๑.๑ การพัฒนาอาคารสถานที่ และพฤติกรรมบริการที่ดีโดยเฉพาะผู้ป่วยนอก

๑.๑.๒ พฤติกรรมบริการที่ดี ของเจ้าหน้าที่งานตรวจหลังคลอด

๑.๑.๓ พฤติกรรมบริการที่ดี ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

๑.๒ ข้อร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง

๑.๒.๑ ด้านพฤติกรรมบริการงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

๑.๒.๒ ด้านพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเวชศาสตร์การนวดตรวจพัฒนาการแล้ว
เจ้าหน้าที่มาสาย

๑.๒.๓ ไม่พึงพอใจบริการ กรณีห้องบัตรส่งคนไข้ผิดแผนกทำให้ผู้ป่วยรอนาน

๑.๒.๔ ไม่พึงพอใจบริการ กรณีห้องบัตร ไม่ได้อยู่เวรในเวลา ๑๒.๓๐-๑๓.๒๖ น. ให้เวรเปล
ทำหน้าที่แทนแต่ไม่สามารถทำได้ ทำให้ผู้ป่วยรอนาน

๑.๒.๕ ไม่พึงพอใจบริการ กรณีเวรเด็ก ห้องบัตรให้เวรเปลทำหน้าที่แทนแต่ไม่สามารถทำได้ ทำให้
ผู้ป่วยรอนาน

๑.๒.๖ ด้านพฤติกรรมบริการของแพทย์

๑.๒.๗ ด้านพฤติกรรมบริการของแม่บ้านในตึกผู้ป่วยใน กรณีแจ้งเรื่องความไม่สะอาดของสถานที่

การแก้ปัญหา

๑. บันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการรับทราบเพื่อสั่งการ
๒. ผู้อำนวยการสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวน ประชุม เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ มาตรฐานการดูแลรักษาผู้ป่วย การจัดเก็บค่าบริการนอกเวลาราชการ โดยมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ
๓. แจ้งข้อมูลส่งกลับหรือการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง เพราะผู้รับบริการให้ ข้อมูลในการติดต่อกลับไว้

๒. เรื่องร้องเรียนผ่านห้องศูนย์บริหารความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียน

ไม่พบข้อร้องเรียนในช่องทางดังกล่าว

๓. เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑

ในปีนี ไม่พบการร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางพรรณราย ทัพพนตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ ๖ เดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

โรงพยาบาลพรหมคีรี มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

ด้วยโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้
ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลพรหมคีรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน
การรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของ
โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็น
รูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย
ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม
และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริต เป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มี
ประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนใน
การตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์
จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการ
ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหรงสาธาณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก
ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย) ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต

โดยผลการดำเนินงานรอบ ๖ เดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไม่พบข้อร้องเรียนดังกล่าว
โดยมีการวางมาตรการป้องกันในกรณีต่างๆ ได้แก่

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง วิเคราะห์ได้ดังนี้

ไม่พบข้อร้องเรียนดังกล่าว เนื่องจาก ใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส
และตรวจสอบได้ มีการดำเนินการตามระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประกาศผู้
ชนะการเสนอราคาขึ้น Website และประกาศโดย สขร. ๑ ในบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล เพื่อกำหนดให้
ผู้ขาย/ผู้รับจ้างสามารถอุทธรณ์ในกระบวนการ ซึ่งอาจมีความสับสนเสี่ยงในการมีโอกาสเกิดข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ซึ่ง
จากการวิเคราะห์อาจเกิดจาก

ปัญหาของส่วนราชการ และมีการปรับปรุงแก้ไข

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ ในการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ ต้องขอ
อนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานอื่น และใช้เวลานาน

- ระบบพัสดุและควบคุมภายในเป็นรูปแบบคลั่งย่อยที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่พัสดุโดยตรง

แนวทางแก้ไข : ส่งผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ได้แก่เจ้าหน้าที่พัสดุ หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ คณะกรรมการชุดต่างๆ
เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบพัสดุประจำปี

ข้อเสนอแนะ/.....

ข้อเสนอแนะในการติดตามตรวจสอบ

- มีการติดตามเร่งรัดการกำหนดรายละเอียดฯ เป็นลายลักษณ์อักษร หรือมีการประชุมติดตามเป็นระยะ
- ให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่พัสดุก่อนลงมือปฏิบัติงาน
- ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ
- จัดทีมพี่เลี้ยงภายในโรงพยาบาลในการดูแลกำกับการจัดทำพัสดุเพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบ กรณีที่เจ้าหน้าที่พัสดุ เป็นบุคคลฝ่ายอื่นที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญด้านพัสดุโดยตรงกับกลุ่มงานการจัดการเช่น ฝ่ายทันตสาธารณสุข ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล เป็นต้น
- ป้องกันการ Lock spec โดยการเปิด spec ให้กว้างและครอบคลุมมาตรฐาน และความต้องการใช้ของหน่วย

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเงิน

ไม่พบข้อร้องเรียนดังกล่าว เนื่องจาก ใช้ระบบควบคุมภายในมีกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีการดำเนินการตามระเบียบฯ ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบเงินบำรุงฯ และระเบียบค่าตอบแทนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ถึงขอบเขตในการเบิกจ่าย โดยตั้งหลักฐานเอกสารเป็นสำคัญ

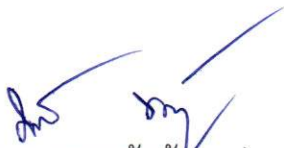
ปัญหาและแนวทางแก้ไข

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ ในเรื่องระเบียบด้านการเงินต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งสมประสบการณ์ การเรียนรู้ ความจำกัดด้านบุคลากรที่มีลูกจ้างเพิ่มขึ้น ข้าราชการบรรจุน้อยลง ทำให้หน่วยงานต้องรับความเสี่ยงในด้านนี้

- เพื่อให้เกิดความผิดพลาดและรัดกุมที่สุด ทำให้ต้องมีการวางระบบควบคุมภายในหลายขั้นตอน ทำให้การดำเนินงานอาจมีความล่าช้าได้ในแต่ละขั้นตอน

แนวทางแก้ไข : ส่งผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ได้แก่ ลูกจ้าง พนักงาน เกือบเงิน เจ้าพนักงานการเงิน เข้ารับการอบรมความรู้ระเบียบใหม่ๆ ประจำปี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางพรรณราย ทิพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ


(นายเฉลียว ผจญภัย)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี