



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภoprหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๕๓๘

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

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 (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม
๒๕๖๖) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน บนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

เห็นชอบ/อนุญาต

(นายเฉลียว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี พ.ศ. ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มบริหารงานทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

MOIT๑๐

- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางพรรณราย ทั่นนัตกุล)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายเจลีว ผงงภัย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภoprหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๕๗๕

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ข้อพิจารณา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ โรงพยาบาลพรหมคีรี มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป มี ๑ เรื่อง จากผู้แสดงความคิดเห็น เป็นเรื่องระบบบริการที่ล่าช้า โดยมีการประชุมสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น และต้องประเมินติดตามผลการปรับปรุงเป็นระยะต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนของการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ แนวทาง คือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ข้อเสนอ

รับทราบสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖) และอนุญาตให้เผยแพร่รายงานดังกล่าว บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตตามเสนอ

(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

ทราบ/อนุญาต

(นายเฉลียว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี ต.พรหมโลก อ.พรหมคีรี จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๔๕๐

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕- มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

ด้วยโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลพรหมคีรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยด้วยป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคดีศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหวางสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย) ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

กรณีที่ ๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง วิเคราะห์ได้ดังนี้

ไม่พบข้อร้องเรียนดังกล่าว เนื่องจาก ใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างธรรมาภิวัฒน์ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีการดำเนินการตามระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประกาศผู้ชนะการเสนอราคาขึ้น Website และประกาศโดย สสร. ๑ ในบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล เพื่อกำหนดให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้างสามารถอุทธรณ์ในกระบวนการ ซึ่งอาจมีความสับสนเสี่ยงในการมีโอกาสเกิดข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ซึ่งจากการวิเคราะห์อาจเกิดจาก

๑. ปัญหาของส่วนราชการ

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ ในการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ ต้อง ขออนุมัติไปยังหน่วยงานอื่น และใช้เวลานาน

๒. ปัญหาที่เกิดจากกฎระเบียบและมาตรฐานราคากลาง

- ระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้างสามารถอุทธรณ์ใน กระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอน ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า

- การกำหนด spec ที่อาจกีดกันผู้เสนอราคา

ข้อเสนอแนะในการติดตามตรวจสอบ

- มีการติดตามเร่งรัดการกำหนดรายละเอียดฯ เป็นลายลักษณ์อักษร หรือมีการประชุมติดตามเป็น ระยะ
- ให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่พัสดุก่อนลงมือปฏิบัติงาน
- ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ
- จัดทีมพี่เลี้ยงภายในโรงพยาบาลในการดูแลกำกับการจัดทำพัสดุเพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบ กรณีที่ เจ้าหน้าที่พัสดุ เป็นบุคคลฝ่ายอื่นที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญด้านพัสดุโดยตรงกับกลุ่มงานการจัดการ เช่น ฝ่ายทันตสาธารณสุข ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล เป็นต้น
- ป้องกันการ Lock spec โดยการเปิด spec ให้กว้างและครอบคลุมมาตรฐาน และความต้องการ ใช้ของหน่วย

กรณีที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน

๑) เรื่องร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นตามหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๑๐ จุด ในไตรมาสนี้ พบการ ร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว จำนวน ๑ เรื่อง เรื่องด้านระบบบริการที่ล่าช้า ในการบริการด้านชั้นสูตร การแก้ปัญหา

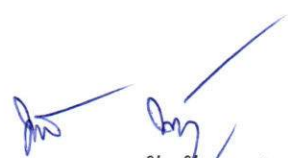
๑.บันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการรับทราบเพื่อสั่งการ

๒.ผู้อำนวยการสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวน ประชุม เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ โดยมีการ ประเมินติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ

๓.การแจ้งข้อมูลส่งกลับหรือการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนพบว่า ผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อและข้อมูลการ ติดต่อกลับในใบแสดงความคิดเห็น การตอบสนองจึงเป็นลักษณะการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานใน หัวข้อสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หัวข้อ MOIT๑๐ ใน ITA ๖๖ เท่านั้น

- ๒) เรื่องร้องเรียนผ่านห้องศูนย์บริหารความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียน ไม่พบข้อร้องเรียนในช่องทางดังกล่าว
- ๓) เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑ ในปีนี้ ไม่พบการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางพรรณราย ทิพนินตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ

ทพ

เจดีย์

๙
ของเบอร์ ๕ คมข่อยขาว รอ
เมื่อเช้ายังไม่ได้มีการ
บริการ คมข่อยขาว รอ
ที่หน้า ๗๐. ๘๓. ขอย
๑๖/๖
ขอใช้บริการ บริการรถรับส่ง
ก่อนด้วย คมข่อยขาว
จนกว่าจะถึง (๒๐๐๐ x ๑๐๐)

Order was prepared and
delivered to the
customer.

16800000000 + 21000000000

(นายเจดีย์ พงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล...

ชื่อ..... HN.....AN..... เตียง.....สิทธิ.....	พด 16-526 14.8265 ข้อ 1. (พด 1) ข้อ 2. (พด 2)
--	--

Risk_ID : ๐๐๒๒๖๕

วันที่ : ๒๒/๑๐/๒๐๒๒ เวลา : ๐๘.๐๐

ผลลัพธ์ของเหตุการณ์

ผู้ป่วย : ได้รับบริการที่ล่าช้า

ผู้มาเยี่ยม/ญาติ : ไม่พึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ : ถูกร้องเรียน

ค่าเสียหาย/ค่าชดเชยค่าซ่อมบำรุง : ----

โปรแกรม : โปรแกรมที่ ๒.๑ การบริการ

หัวข้ออุบัติการณ์ : ๒.๑.๑ ล่าช้า

ความรุนแรง : ระดับ ๒ ความรุนแรง : ความเสียหายปานกลางแก้ไขได้ , ด้านการเงิน : ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ,
ด้านการเสื่อมเสียชื่อเสียง : เกิดผลกระทบกว้าง เริ่มมีเรื่องบุคคลภายนอกทราบ

เหตุการณ์

ผู้ป่วยจำนวนมาก ผู้ดูแลคนไข้เขียนคำร้องใส่ตู้แสดงความคิดเห็น ให้พัฒนาระบบบริการไม่ให้ล่าช้า

การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

เปิดตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

การทบทวนของหน่วยงาน (มาตรการป้องกัน)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ชันสูตร ผู้ป่วยใน ห้องฉุกเฉินประชุมร่วมกันเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการ

การป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ(มาตรการป้องกัน)

ประเมินติดตามการปรับปรุงพัฒนาจากทีมบริหารเป็นระยะๆ

สรุปผลการแก้ปัญหา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับคำสั่งการจากท่านผู้อำนวยการ ประชุม วางแผน ปรับปรุงระบบ ร่วมกัน แจ้งแนวทางและ
วิธีปฏิบัติแก่คณะกรรมการความเสี่ยง และเผยแพร่ลง website โรงพยาบาลเพื่อให้ผู้รับบริการทราบแนวทาง
ปฏิบัติต่อไป