



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 และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริต ความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เผื่อระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหวัรงสาธารณสุข 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 สขร. 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

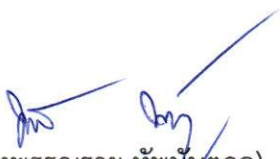
๑.บันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการรับทราบเพื่อสั่งการ

๒.ผู้อำนวยการสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวน ประชุม เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ โดยมีการ ประเมินติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ

ทรพ
๒๕๖๓

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 ชั้นสูตร ผู้ป่วยใน ห้องฉุกเฉินประชุมร่วมกันเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการ

การป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ(มาตรการป้องกัน)

ประเมินติดตามการปรับปรุงพัฒนาจากทีมบริหารเป็นระยะๆ

สรุปผลการแก้ปัญหา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับคำสั่งการจากท่านผู้อำนวยการ ประชุม วางแผน ปรับปรุงระบบ ร่วมกัน แจ้งแนวทางและ
วิธีปฏิบัติแก่คณะกรรมการความเสี่ยง และเผยแพร่ลง website โรงพยาบาลเพื่อให้ผู้รับบริการทราบแนวทาง
ปฏิบัติต่อไป