



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภoprหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๒๕๖๓

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่การสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

### เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากบริการ  
สุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

### ข้อพิจารณา

บัดนี้ คณะกรรมการได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว  
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

### ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่๑ บนเว็บไซต์ของ  
โรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)  
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

เห็นชอบ/อนุญาต

(นายเฉลิม ผจญภัย)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

## แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี พ.ศ. ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มบริหารงานทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

MOIT๑๑

- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

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

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ ๒๒ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเฉลิมว ผจญภัย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

วันที่ ๒๒ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๒ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภoprหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๒๒๗๒

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ไตรมาสที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

### เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

### -ข้อพิจารณา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ 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 ไตรมาสที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๕) และอนุญาตให้เผยแพร่รายงานดังกล่าว บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตตามเสนอ

(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

ทราบ/อนุญาต

(นายเจสียว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี



## บันทึกข้อความ

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

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๒๒๕๑

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕- ธันวาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

ด้วยโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลพรหมคีรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยด้วยป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทำความผิด ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม 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 ขออนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานอื่น 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 MOIT๑๑ ใน ITA ๖๖ เท่านั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางพรรณราย ทัพนันท์กุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ