

บันทึกข้อความ

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

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๒)/๖๗

วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๒ (เดือนเมษายน ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

ด้วยโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลพรหมคีรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยด้วยป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประหลาดมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข 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 ต้องขออุทธรณ์ไปยังหน่วยงานอื่น และใช้เวลานาน

๒. ปัญหาที่เกิดจากกฎระเบียบและมาตรฐานราคากลาง

- ระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้างสามารถอุทธรณ์ในกระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอน ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า
- การกำหนด spec ที่อาจกีดกันผู้เสนอราคา

ข้อเสนอแนะในการติดตามตรวจสอบ

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

กรณีที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน

๑) เรื่องร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นตามหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๑๐ จุด ในปีนี้ พบการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว จำนวน ๑ ราย เป็นกรณี พดติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในห้องฉุกเฉิน การแก้ปัญหา แจ้งหัวหน้างานในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง และบันทึกแนวทางการพัฒนาปรับปรุงพดติกรรมบริการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล และชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

๒) เรื่องร้องเรียนผ่านห้องศูนย์บริหารความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียน ไม่พบข้อร้องเรียนในช่องทางดังกล่าว

๓) เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป การแก้ปัญหา แจ้งหัวหน้างานในตรวจสอบ สืบสวนหาข้อเท็จจริง และบันทึกเพื่อชี้แจงพร้อมทำแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการบริการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล ส่งข้อมูลรายงานผลต่อสำนักงานสาธารณสุขนครศรีธรรมราชทราบ ตามเอกสารของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่ส่งมา ผู้ร้องประสงค์ให้ปกปิดชื่อและหมายเลขโทรศัพท์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพรรณราย ทัพันธ์กุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ

1300 ๒๐ ๒๖ ๒๐๒๕
- พจนานุกรม
/

(นางสาวศรัศรี ศรีษา)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

กตป
leay
(นายเดลีว ผจญภัย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี