



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชะอำ

ที่ พบ 0032.301/พิเศษ

วันที่

มกราคม 2561

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม 2560 – ธันวาคม 2560)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชะอำ

ตามที่ คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ได้กำหนดขั้นตอน คู่มือ แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล และสื่อสารให้กับบุคคลภายนอก ได้รับทราบ ไปแล้วนั้น ปรากฏว่า ในรอบปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลชะอำ มีเรื่องร้องเรียนทั่วไปในไตรมาสแรก คือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึง ธันวาคม 2560 มี 2 กรณี คือ

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีทั้งหมด 2 เรื่อง ยุติและไม่มีปัญหา จำนวน 2 เรื่อง
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ปีงบประมาณ 2560) ไม่มี

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ขอรายงานผลการดำเนินงาน ช้อร้องเรียน มาเพื่อทราบ และ ขออนุมัติเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ใน Web site ของโรงพยาบาลชะอำ เพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ภายในและภายนอกหน่วยงาน ได้รับทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดพิจารณา ประกาศลง Web site ของโรงพยาบาลชะอำ ต่อไป

(นางสาวกัทธาภรณ์ สรุประเสริฐ)

นักวิชาการพัสดุ

คณะทำงานและเลขานุการ

- เห็นชอบอนุมัติ และให้นำไปเผยแพร่ ปิดประกาศ และ เผยแพร่ใน Web site ของโรงพยาบาลชะอำ

(นายประภาศิต ชมชื่น)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชะอำ

**รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน การปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลชะอำ**

ที่	เรื่องร้องเรียน	การตรวจสอบ/แก้ไข	ปัญหาอุปสรรค/แนวทางแก้ไข
1.	1. พดติกรรมบริการ	ดำเนินการแก้ไขโดยให้เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และมีทางเสียงทุกครั้งรวมทั้งส่งเจ้าหน้าที่อบรมเรื่องพดติกรรมบริการ	1. มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียน / ผู้แสดงความคิดเห็น 2. มี Flow chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานติดไว้ที่หน้าห้อง และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบเพื่อสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง 3. กรณีให้บริการติดป้ายห้ามถ่ายรูปขณะให้บริการ
2.	2. ความล่าช้าจากการให้บริการ	เนื่องจากมีแพทย์น้อยทำให้รอรับบริการนาน ได้มีแนวทางปรับปรุงระบบงานโดยให้แพทย์ที่งาน ER มาช่วยตรวจ และแพทย์ที่ออกPCU มาช่วยตรวจในช่วงบ่าย	4. ส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรมเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ย และพดติกรรมการบริการ 5. ปรับระบบบริการให้มีมาตรฐาน และมีระบบ Fast track ในโรคกลุ่มเสี่ยง และจัดบริการ One Stop Service ในรพ.เพื่อให้บริการรวดเร็วลดระยะเวลาารอคอย

หมายเหตุ โรงพยาบาลชะอำ ตามกรอบอัตรากำลังเป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง แต่ถูกปรับให้ยกระดับเป็นขนาด 120 เตียง ยังไม่ได้รับอนุมัติตามกฎหมาย ดังนั้น กรอบอัตรากำลังจึงขาดแคลน โดยเฉพาะสายวิชาชีพ ทำให้พบปัญหาการให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเกิดความเครียด กับภาระงานที่มากขึ้น การแก้ไขปัญหาจึงอาศัยสื่อ ประชาสัมพันธ์ แนวทาง ขั้นตอนการเข้ารับบริการในจุดต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ และความรวดเร็วในการรับบริการ

รายงานสรุปผลซื้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลชะอำ

ที่	เรื่องร้องเรียน	การตรวจสอบ/แก้ไข	ปัญหาอุปสรรค/แนวทางแก้ไข
1.	วิธีตกลงราคา ต่ำกว่า 5,000 บาท	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการตรวจสอบราคากลางย้อนหลัง 2 ปี - มีข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการเฉพาะ - จัดซื้อจัดจ้างตามแผนเงินบำรุง
2.	วิธีตกลงราคามากกว่า 5,000 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามระเบียบพัสดุปี 2560 ในระบบ EGP - บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญ - มีคู่มือการปฏิบัติงาน
3.	วิธี E-bidding 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามระเบียบพัสดุปี 2560 - ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการ ฯ - ข้อมูลผู้ขาย และคุณสมบัติราคากลาง - มีคณะกรรมการตรวจสอบภายในระดับจังหวัด และ สตง. ตรวจสอบ - มีระบบควบคุมภายในตาม คตง. - มีการประกาศตาราง ปปช. - ตามระเบียบพัสดุฯ ปี 2560 กรณีการจัดซื้อไม่ถึง 5 ล้านบาท ไม่นำร่างประกาศซื้อเผยแพร่ (ตามเอกสารที่แนบ)
4.	วิธี E-bidding 500,000 บาทขึ้นไป	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามระเบียบพัสดุปี 2560 - ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการ ฯ - ข้อมูลผู้ขาย และคุณสมบัติราคากลาง - มีคณะกรรมการตรวจสอบภายในระดับจังหวัด และ สตง. ตรวจสอบ - มีระบบควบคุมภายในตาม คตง. - มีการประกาศตาราง ปปช. - ตามระเบียบพัสดุฯ ปี 2560 กรณีการจัดซื้อไม่ถึง 5 ล้านบาท ไม่นำร่างประกาศซื้อเผยแพร่ (ตามเอกสารที่แนบ)

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ 2560 โรงพยาบาลชะอำ ไม่ได้รับซื้อร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับ
การจัดซื้อจัดจ้าง