

ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาลด่านช้าง

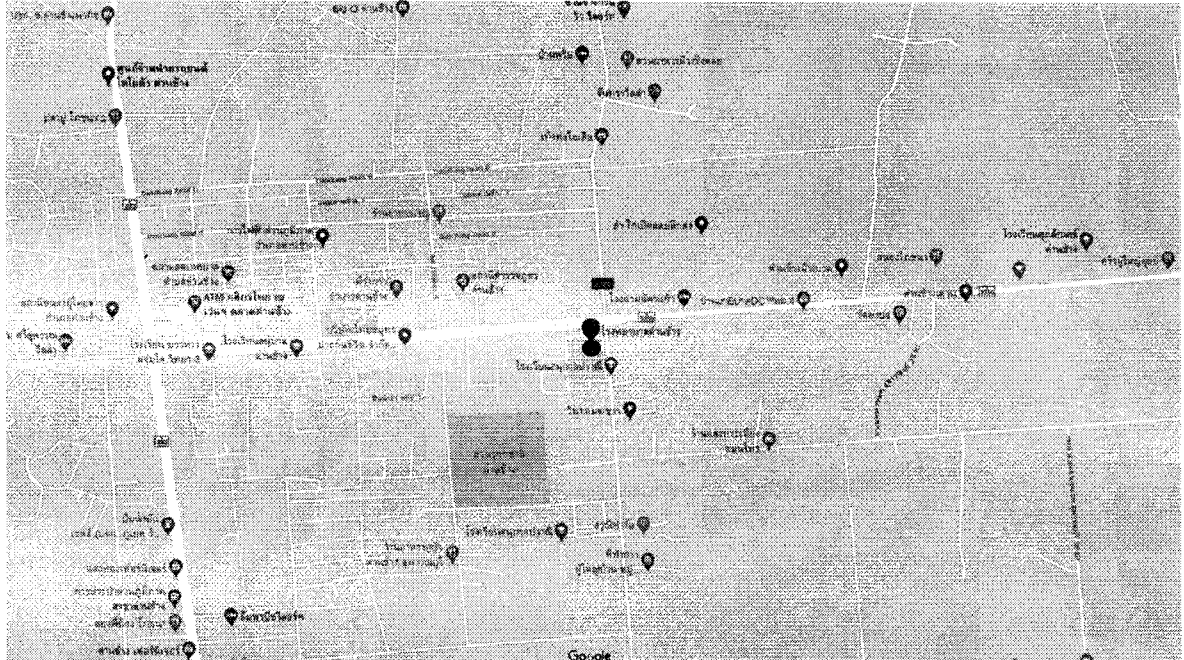
ที่ตั้ง โรงพยาบาลด่านช้าง ๙๔ ม.๑ ถ.ด่านช้าง - สามชุก ต.ด่านช้าง อ.ด่านช้าง จ.สุพรรณบุรี

รหัสไปรษณีย์ ๗๒๑๘๐

โทรศัพท์ ๐๓ ๕๕๙ ๕๐๓๒ โทรสาร ๐๓ ๕๕๙ ๖๐๕๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ hdanc@spo.moph.go.th

ตำแหน่งที่ตั้งโรงพยาบาลด่านช้าง



หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่โรงพยาบาลด่านช้าง

ลำดับ	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	ตึกพิเศษ (บจ.)	092-2535768
2	ผู้ป่วยใน	092-2524596
3	ตึกอุบัติเหตุ	092-2535767
4	ประชาสัมพันธ์	092-2836288
5	แพทย์แผนไทย	092-2534581
6	ผู้ป่วยนอก	092-2534580
7	บริหารทั่วไป	092-2525569
8	เวชกรรม	092-2533088
9	วัสดุการแพทย์	098-8297747
10	ศูนย์การดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง	098-2735568
11	ผู้ป่วยในเด็ก	092-2514452
12	ตึกคลอด	092-3804423

หน่วยงาน		หมายเลข	หน่วยงาน	หมายเลข
ฝ่ายบริหาร			ตึก 4 ชั้น	
ห้องผู้อำนวยการ	111		ชั้นที่ 1	
หัวหน้าฝ่ายบริหาร	110	กลุ่มการพยาบาล	142	
งานธุรการ	109	X-Ray	143	
งานพัสดุ	131	ศูนย์คอมพิวเตอร์	137	
งานโสตฯ	130	ศูนย์พัฒนาคุณภาพ	146	
งานการเงิน	132	ชั้นสูต	145	
อาคาร OPD			ชั้นที่ 2	
ห้องยา	140,141	ห้องล้างไตทางหน้าท้อง	147	
ห้องฉีดยา	104	ห้องผ่าตัด (OR)	148	
OPD Consult Doctor	114	ห้องหน่วยไตเทียม	150	
ห้องเก็บเงิน 1	122	ชั้นที่ 3		
OPD เคาเตอร์	118	ผู้ป่วยใน (Ward)	151,152	
ห้องบัตร	177	ชั้นที่ 4		
ห้องพักแพทย์	133	ผู้ป่วยในเด็ก (Ward เด็ก)	179,129	
ประชาสัมพันธ์	121	อาคารเวชกรรม		
งานจิตเวชและยาเสพติด (HHC)	107	เวชกรรม	103,149	
คุณภาพรงานประกันสุขภาพ	153	ห้อง CT	154	
ตึกพิเศษ บจ.		อาคาร 4 ตึกคลอด		
บจ. ชั้นล่าง	116	ห้องคลอด (LR)	115	
บจ. ชั้นบน	117	อาคารอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน		
อาคารคลังพัสดุ		ห้องช่วยชีวิต CPR	161	
วัสดุการแพทย์/คลังพัสดุ	106	ห้องให้การรักษา ER	162,163	
แพทย์แผนไทย	136	ห้องพักแพทย์ 2	159	
กายภาพ/คลินิกฝังเข็ม	105	เคาเตอร์เวรเปิล	178	
อาคารอื่น ๆ		ห้องบัตร 2/ประชาสัมพันธ์	201	
จ่ายกลาง	112	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน	169	
คุณนันทา	139	ห้องเก็บเงิน 2	172	
ซึกพอก	119	เคาเตอร์หน้าห้องทันตกรรม	165	
โรงครัว	120	ห้องพักเจ้าหน้าที่ทันตกรรม	167	
ช่างซ่อมบำรุง	123	ห้องควบคุมเสียง+เอราวิ้น (ชั้น 2)	171	
ป้อมยาม	135			
พนักงานขับรถ	144			

ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์	เป้าหมาย
1.ด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน โรค และ คุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ (PP&P Excellence)	เป้าหมาย ประชาชนทุกกลุ่มวัยมีสุขภาพที่ดีมีความรอบรู้ ด้านสุขภาพ สามารถจัดการสุขภาพของตนเองได้อย่าง เหมาะสม อยู่ใน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีโดย ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
ด้านบริการเป็นเลิศ (Service Excellence)	เป้าหมาย ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ทั่วถึง ลด ความเหลื่อมล้ำของผู้รับบริการ รวมทั้งมีระบบส่ง ต่อที่มีประสิทธิภาพ
บุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence)	เป้าหมาย กำลังคนด้านสุขภาพที่เพียงพอและมีคุณภาพ มี การกระจาย ที่เหมาะสมเป็นธรรมและทั่วถึง เพื่อประชาชน ได้รับการบริการทาง การแพทย์และสาธารณสุขจาก บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
ด้านบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence)	เป้าหมาย การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และ ตรวจสอบได้ ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพทั่วถึง เป็น ธรรม

ขอให้บุคลากรโรงพยาบาลด่านช้าง ปฏิบัติงานตามนโยบายของโรงพยาบาลด่านช้างที่ตั้งไว้อย่าง
เต็มความสามารถ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

(นายเดชา พงษ์สุพรรณ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง

นโยบายผู้บริหารโรงพยาบาลด่านช้าง ประจำปี งบประมาณ 2564

ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ โรงพยาบาลชุมชนชั้นนำ ในการให้บริการระดับทุติยภูมิที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

ค่านิยม มุ่งเน้นความปลอดภัยใส่ใจบริการ

มุ่งเน้น เรื่องความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยเป็นสำคัญ

ดำเนินงานตามนโยบายสำคัญ ดังนี้

นโยบายสำคัญ

1

อสม.
ปลูกผัก
และสมุนไพรหน้า
บ้าน ปกป้องภัยสาร
เคมีสุขภาพดีลดโรค

ดำเนินงาน
ของชมรมแม่บ้าน

2

ออกกำลังกาย
ทั้งเจ้าหน้าที่
และอสม.

ดำเนินงาน
ของชมรมสุขภาพ

3

CPR 100%
ทั้งหน่วยงาน
ราชการและชุมชน

ดำเนินงาน
ของชมรมรักสุขภาพ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

นโยบายมุ่งเน้น

ปีงบประมาณ 2564

1 โฆษณาการกลุ่มวัย
สูงวัยดีมีสุข
กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ

2 ผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ปลอดภัย ใส่ใจสุขภาพ
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
และเภสัชสาธารณสุข

3 พัฒนาคุณภาพชีวิต
ผู้ป่วยติดเตียง
กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและ
การแพทย์ทางเลือก

4 พัฒนาคุณภาพ PCU/NPCU
ตามเกณฑ์ 3S
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและ
รูปแบบบริการ

5 พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ
ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
งานข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป (Complaint Management Procedure)

โรงพยาบาลด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.2. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
- 1.3. เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อรองและป้องกันการฟ้องร้อง
- 1.4. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน
- 1.5. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ด้วยกระบวนการและวิธีการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้างทราบ

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการ บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลด่านช้างผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้

ประกอบด้วย ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ที่งานประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนโดยตรงกับหน่วยงานที่ใช้บริการ ส่งข้อร้องเรียนในตู้รับเรื่องร้องเรียน หนังสือถึงผู้อำนวยการ/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น face book ของโรงพยาบาล

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย

1. การรับข้อร้องเรียน
2. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
5. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามาจากข้อร้องเรียน
6. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามาจากข้อร้องเรียนไปสู่การปฏิบัติ

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลด่านช้าง ในการรับ ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ชั้นต้น” หมายถึง การที่หัวหน้างานหรือกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ทำการเจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน” หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

“เจ้าหน้าที่ฯ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

“ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“หน่วยงาน” ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลด่านช้าง

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

“หน่วยงานภายนอก” หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลด่านช้าง

“ระดับข้อร้องเรียน” เป็นการจำแนกข้อร้องเรียนตามระดับความง่าย-ยากในการแก้ไข เป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อ ให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล การสอบถามข้อมูล	ไม่เกิน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
2	ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย ทีมของหน่วยงาน	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียน ใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยทีมของหน่วยงาน ต้อง เสนอเรื่องต่อ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง หรือ อาศัยทีมใกล้เคียง ของโรงพยาบาล /ของจังหวัด เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	-การร้องเรียนให้ โรงพยาบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการ ผิดพลาด -การร้องเรียนเกี่ยวกับการ กระทำความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	ไม่เกิน 60 วันทำการ	คณะกรรมการ แก้ไขข้อ ร้องเรียนของ โรงพยาบาล /สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจของ โรงพยาบาล ด้านช่าง	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่ง ที่อยู่นอกเหนืออำนาจ หน้าที่ของโรงพยาบาล ด้านช่าง	การขอให้ปรับปรุง ศักยภาพ/ความสามารถ ในการให้บริการ	ไม่เกิน 3 วัน ทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน/ คณะกรรมการ แก้ไขข้อ ร้องเรียนของ โรงพยาบาล

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.1 ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงาน กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล / จุดรับข้อ
ร้องเรียนของหน่วยงาน และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.2 หน่วยงานพิจารณาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
ของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ หมายถึง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ต้องเสนอเรื่องต่อ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี/สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลด้านข้าง หมายถึง ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ หรือ ศักยภาพของโรงพยาบาล

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างชัดเจนดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนส่งเป็นหนังสือเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการจัดทำบันทึกเป็นหนังสือเพื่อตอบกลับข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 3 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลด้านข้าง ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลด้านข้าง และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 3วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการแจ้งกลับผู้ร้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานนั้น โดยให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ และเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีไม่เต็มใจให้บริการ มีการพุดจาในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

6.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เมื่อได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ ตัวอย่าง เช่น จากกรณีข้อร้องเรียนใน 6.1 เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลยพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

(7) การดำเนินการแก้ไขและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานพิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ ภายใน 10 วันทำการ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของการแก้ไข และแจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน

7.2 หากเป็นเรื่องที่คณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วยงานร่วมกับคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน/โรงพยาบาล ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่สูงขึ้น ภายใน 60 วันทำการ เช่น การร้องเรียนเรียกค่าเสียหายจากการรักษาพยาบาลที่ไม่อยู่ในขอบเขตความคุ้มครองตามมาตรา 41

(8) การติดตามประเมินผลและรายงาน

8.1 เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ แจ้งข้อร้องเรียน(ทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน เมื่อครบ 1 สัปดาห์

8.2 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 หรือ 3 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ 2 ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 ให้ให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของการแก้ไขและเสนอคณะกรรมการแก้ไขข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพิจารณา เพื่อแจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน

8.3 หน่วยงานรวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง (รายเดือน)

9.1 หน่วยงาน/กลุ่มงาน ต่างๆในโรงพยาบาล ส่งรายงานรายงานสรุปข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลด่านช้าง ทุกวันที่ 5 ของเดือน หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งว่าไม่มี

9.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง รวบรวมรายงานการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล พิจารณาทุกเดือน

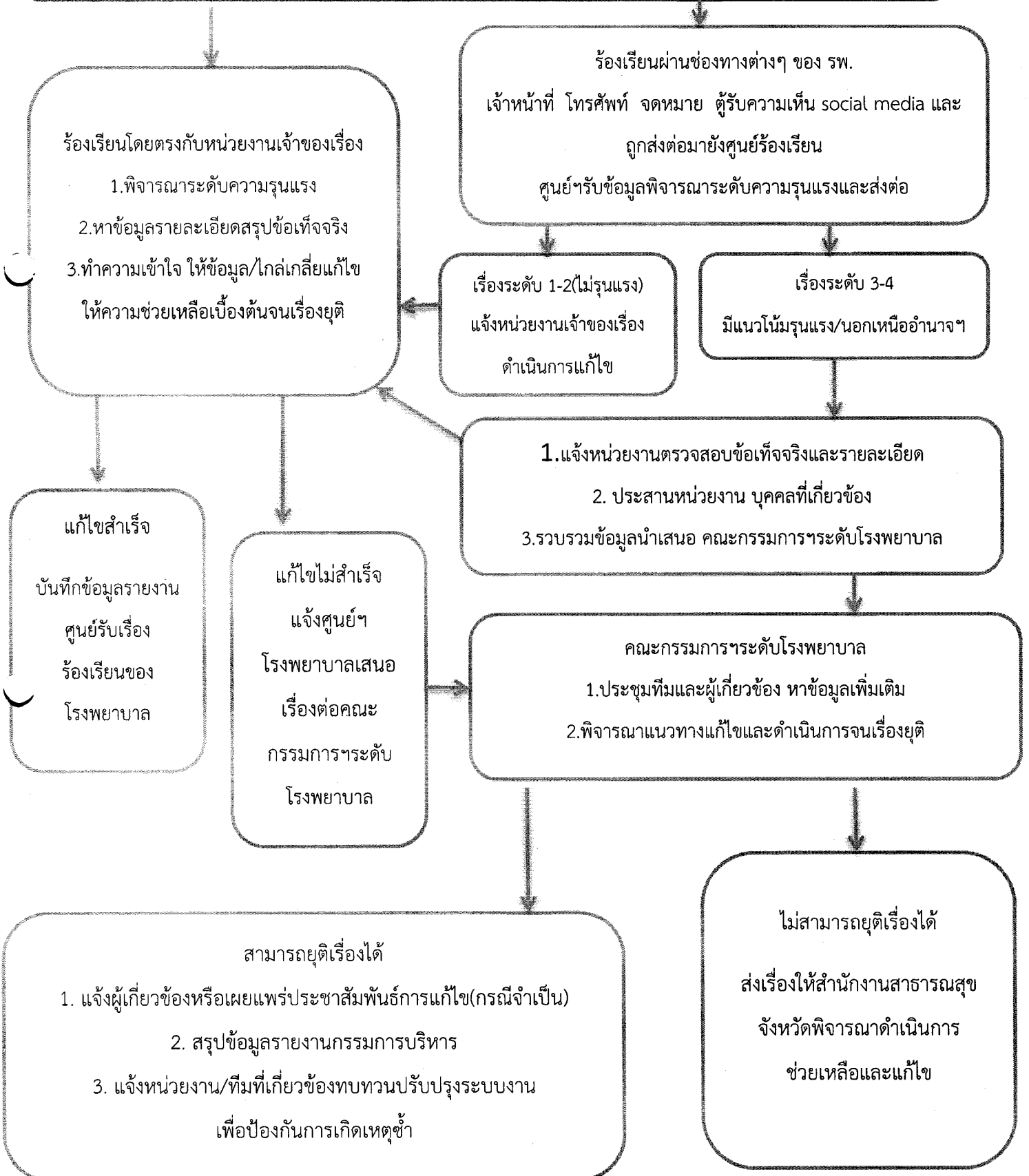
หมายเหตุ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลด้านข้าง

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรักษาพยาบาล การให้บริการทั่วไป การคุ้มครองผู้บริโภค



ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลด้านข้าง

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรักษาพยาบาล การให้บริการทั่วไป การคุ้มครองผู้บริโภค

ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของ รพ.

เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ จดหมาย ตู้รับความเห็น social media และ
ถูกส่งต่อมายังศูนย์ร้องเรียน
ศูนย์ฯรับข้อมูลพิจารณาระดับความรุนแรงและส่งต่อ

ร้องเรียนโดยตรงกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

1. พิจารณาระดับความรุนแรง
2. หาข้อมูลรายละเอียดสรุปข้อเท็จจริง
3. ทำความเข้าใจ ให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยแก้ไข
ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นจนเรื่องยุติ

เรื่องระดับ 1-2 (ไม่รุนแรง)
แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
ดำเนินการแก้ไข

เรื่องระดับ 3-4
มีแนวโน้มรุนแรง/นอกเหนืออำนาจฯ

1. แจ้งหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายละเอียด
2. ประสานหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. รวบรวมข้อมูลนำเสนอ คณะกรรมการระดับโรงพยาบาล

แก้ไขสำเร็จ

บันทึกข้อมูลรายงาน
ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนของ
โรงพยาบาล

แก้ไขไม่สำเร็จ
แจ้งศูนย์ฯ
โรงพยาบาลเสนอ
เรื่องต่อคณะ
กรรมการระดับ
โรงพยาบาล

คณะกรรมการระดับโรงพยาบาล

1. ประชุมทีมและผู้เกี่ยวข้อง หาข้อมูลเพิ่มเติม
2. พิจารณาแนวทางแก้ไขและดำเนินการจนเรื่องยุติ

สามารถยุติเรื่องได้

1. แจ้งผู้เกี่ยวข้องหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การแก้ไข (กรณีจำเป็น)
2. สรุปข้อมูลรายงานกรรมการบริหาร
3. แจ้งหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้องทบทวนปรับปรุงระบบงาน
เพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ

ไม่สามารถยุติเรื่องได้

ส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือและแก้ไข

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยกระบวนการและวิธีการที่มีมาตรฐาน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลมีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างชัดเจน

๑.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๑.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๒. ขอบเขต

คู่มือการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ ตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นหรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลด่านช้างต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม,เดือนกันยายน)

๓. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด่านช้างเนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะด้วยวาจา/โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานต่างๆหรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลด่านช้างผ่านช่องทางต่างๆ

“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่จัดการและรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลด่านช้าง

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยที่ร่วมรับผิดชอบ

“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- การติดต่อด้วยตัวเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๕-๕๙๕๐๓๒ ต่อ ๑๔๖
- หนังสือ/จดหมายส่งมาที่โรงพยาบาลด่านช้าง ๙๔ หมู่ ๑ ตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐ โทรสารหมายเลข ๐๓๕-๕๙๖๐๕๓
- ได้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยบริการต่างๆ ในโรงพยาบาลด่านช้าง
- เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีจากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง หรือ

ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือโทร ๑๓๓๐

๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป แลงงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้ และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี

		ความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในช่วงนอเวลาราชการ
๔) การขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลด่านช้าง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๖. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือ

ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด่านช้าง หรือบุคคลภายนอก

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลด่านช้าง ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง (แบบที่1) การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการและให้สอบถามชื่อ-สกุลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๙.๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ/บัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณและจัดส่งให้ศูนย์ประสานการพัฒนาคุณภาพ

๙.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผู้พบเรื่องพิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้หน่วยรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในด้านนั้นๆ

๑๐. การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในด้านนั้น รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้างทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑๐.๑ แจ้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

๑๐.๒ แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์/ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียนกรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้งกรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

๑๑. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ คณะกรรมการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

๑๒.๑ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๑๒.๒ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามาเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อ ทบทวน และปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีการปฏิบัติ ที่ถูกต้อง เหมาะสม ตามมาตรฐานของโรงพยาบาล

๑๓. การรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยที่รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานการพัฒนาคุณภาพ/กลุ่มงานประกันสุขภาพ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้างพิจารณา สั่งการ/ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาล ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้างรับทราบ หรือ พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปผลการวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน และให้งานธุรการเก็บเรื่อง

๑๔. กระบวนการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑. รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕-๑๐ นาที	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ
๒	๒. ลงทะเบียนในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ
๓	๓. คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง	๑ วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ
๔	๔. ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๕	๕.๑ แจกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือ ดำเนินการตามข้อสั่งการ	๗-๑๕ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
	๕.๒ แจกผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่)		
๖	๖. คณะกรรมการฯ สอบสวนหาข้อเท็จจริง		คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๗-๘	๗. สรุปรายงานผล/ผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริง	๑-๒ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
	๘. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้างพิจารณา		
๙	๙. ดำเนินการตามข้อพิจารณาของผู้บริหารโรงพยาบาล	๑-๓ วัน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๑๐	๑๐. เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียนสำหรับ สรุป/วิเคราะห์	๑ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๑๑	๑๑. จัดทำรายงานสรุปผลวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง รอบ ๖ และ ๑๒ เดือน	๑ วัน	งานธุรการ



132. ๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลด่านช้าง โทร.๐ ๓๕๕๙ ๕๐๓๒ ต่อ ๑๐๙,๑๑๐

ที่สพ ๐๐๓๒.๓๐๑/ จิ๗๖

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตประพฤติมิชอบและขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลด่านช้าง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง


ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไปมีความประสงค์จะรายงานผลการดำเนินการดำเนินการเกี่ยวกับข้อ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบรายละเอียดดัง เอกสารแนบท้าย จำนวน ๑ ชุด และขออนุญาตนำเสนอผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หากเห็นชอบโปรดลงนาม อนุมัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม


(นางสาวกัญญา โสหา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ


(นายเดชา พงษ์สุพรรณ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลด่านช้าง กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ โทร. ๐ ๓๕๕๙ ๕๐๓๒ ต่อ ๑๓๑
 ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๔๗/๑ วันที่ ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๓

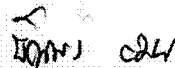
เรื่อง การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง


ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ดำเนินโครงการประเมิน
 คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อให้
 หน่วยงานได้รับทราบและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน/ การปฏิบัติราชการให้มีคุณธรรม
 และ ความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ลดโอกาสทุจริตในหน่วยงาน และโดยที่ งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ต้องประเมิน
 คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของ โรงพยาบาลด่านช้าง ประจำปีงบประมาณ
 พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

ในการนี้ งานพัสดุ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ
 ๒๕๖๓


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


 (นางสาวบัณฑิต สมณา)
 เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน
 เจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง
 - เพื่อโปรดพิจารณา


 (นางสาวกัญญา โสหา)
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
 หัวหน้าเจ้าหน้าที่
 ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๓

- เห็นชอบ
 - อนุมัติ


 (นายเดชา พงษ์สุพรรณ)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง
 ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

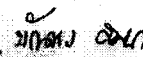
ส่วนราชการ โรงพยาบาลด่านช้าง กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ โทร. ๐ ๓๕๕๙ ๕๐๓๒ ต่อ ๑๓๑
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๕๖.๑ วันที่ ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓


เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง

ด้วย งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลด่านช้าง ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำแนกตามหมวด, วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และมีผลต่อการจัดซื้อจัดจ้างที่หน่วยงานสามารถประหยัดงบประมาณได้จำนวนเท่าใด เพื่อที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดหาพัสดุในปีต่อไป รายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกนี้


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นำรายงานฯ ดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลด่านช้าง (<http://๑๑.๑๔.๘๗.๒๒๗/hdan/>) พร้อมทั้งปิดประกาศที่บอร์ดของสำนักงาน


(นางสาวนัตพร สมณา)
เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง
- เพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวกัญญา โสหา)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้าเจ้าหน้าที่
๓๐ พ.ย. ๒๕๖๓

- เห็นชอบ
- อนุมัติ


(นายเดชา พงษ์สุพรรณ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง
๓๐ พ.ย. ๒๕๖๓

รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓



โรงพยาบาลด่านช้าง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๒
บทที่ ๓ สรุปและวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (วิเคราะห์ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค/ประหยัดงบประมาณ)	๗
บทที่ ๔ แนวทางแก้ไขการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	๘

คำนำ

โรงพยาบาลด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อ/จัดจ้าง ตามแผนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อให้มีการนำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเกิดความคุ้มค่า สมประโยชน์ต่อภาครัฐ และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังกล่าวไปเป็นแนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ต่อไป

ผู้จัดทำ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลด่านช้าง

บทที่ ๑ บทนำ

โรงพยาบาลด่านช้าง ได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จากข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างทุกแหล่งงบประมาณ ทุกวิธีการ ที่ดำเนินการโดยส่วนงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป และกลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานชันสูตร โรงพยาบาลด่านช้าง เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ที่กำหนดให้ส่วนราชการที่มีการวิเคราะห์การจัดซื้อจัดจ้างที่มีการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งนี้เพื่อเป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยง ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงาน เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและเป็นข้อมูลในการวางแผนทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณต่อไป ทั้งยังเป็นการป้องปรามการเกิดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนการจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงานอีกทางหนึ่ง

รายงานการวิเคราะห์การจัดซื้อจัดจ้างฉบับนี้ประกอบด้วยผลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีต่างๆ การจัดซื้อจัดจ้างตามหมวดเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ มีการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สรุปปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดในการจัดซื้อจัดจ้าง และข้อเสนอแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดหาพัสดุ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลด่านช้างนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป

บทที่ ๒ ผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๒.๑ ภาพรวมการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การจัดซื้อจัดจ้างในโรงพยาบาลด่านช้าง แบ่งออกเป็น ๔ ศูนย์การสั่งซื้อสิ่งจ้าง คือ

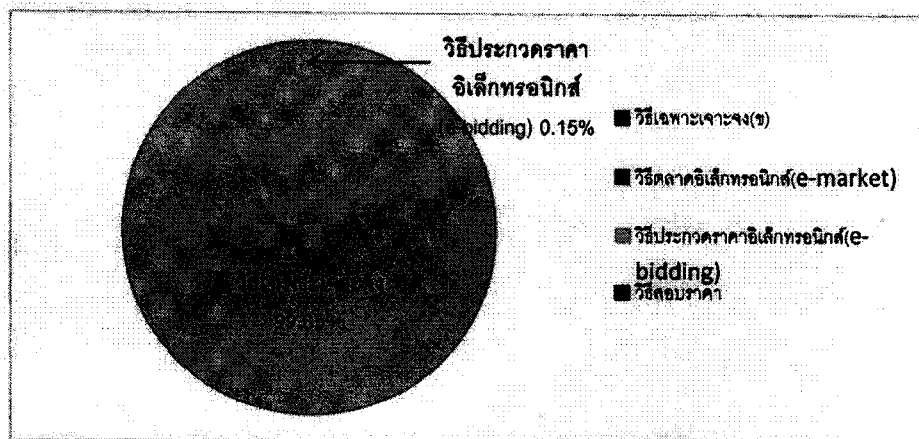
- | | | |
|--|-------------------------------|-----------------------|
| ๑. วัสดุทั่วไป, งานจ้างเหมาทั่วไป | งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป | เป็นผู้จัดซื้อจัดจ้าง |
| ๒. วัสดุการแพทย์, เวชภัณฑ์ยา | กลุ่มงานเภสัชกรรมฯ | เป็นผู้จัดซื้อจัดจ้าง |
| ๓. วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์, จ้างเหมา | กลุ่มงานชั้นสูตร | เป็นผู้จัดซื้อจัดจ้าง |
| ๔. วัสดุทันตกรรม | กลุ่มงานทันตกรรม | เป็นผู้จัดซื้อจัดจ้าง |

โรงพยาบาลด่านช้าง ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๒,๐๒๕ โครงการ โดยมีผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้

วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวนโครงการ	ร้อยละ
เฉพาะเจาะจง	๑,๙๘๐	๙๙.๘๕
ประกวดราคาด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ E-bidding	๓	๐.๑๕
รวม	๑,๙๘๓	๑๐๐.๐๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โรงพยาบาลด่านช้าง ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๘๓ โครงการพบว่าการจัดซื้อจัดจ้างสูงสุด คือ วิธีเฉพาะเจาะจง จำนวน ๑,๙๘๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๕ รองลงมาคือวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) จำนวน ๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๕ รายการดังแผนภูมิ

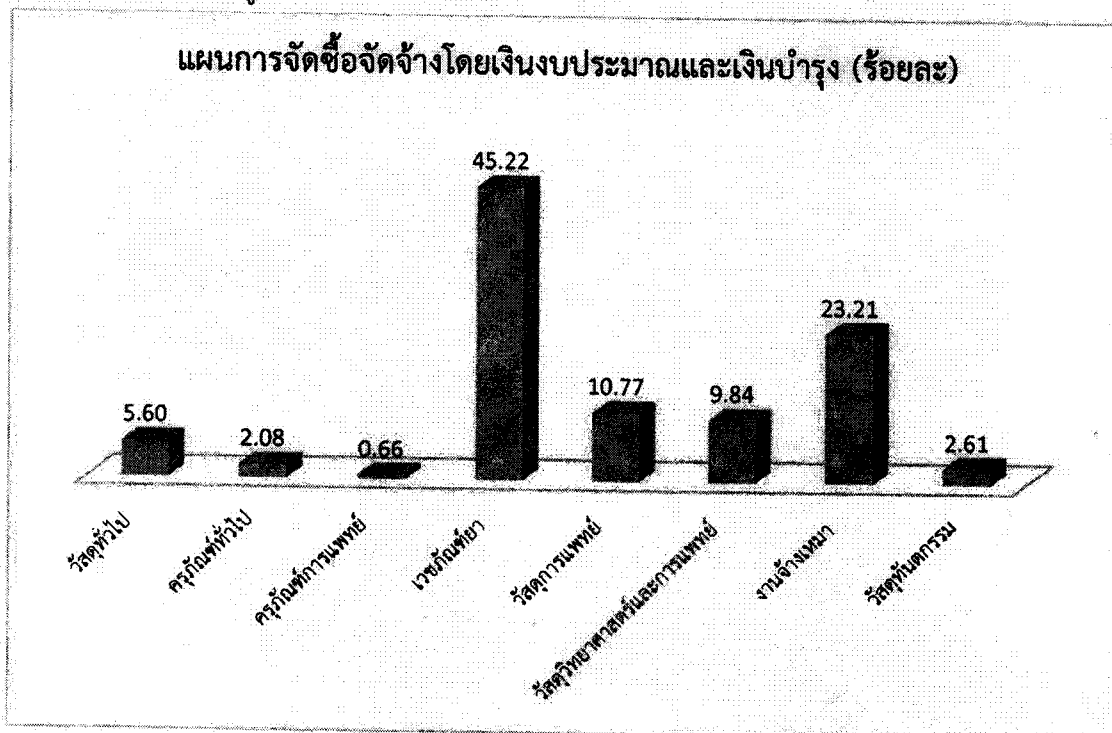
แผนภูมิแสดงร้อยละจำนวนโครงการ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑ แสดงแผนการจัดซื้อจัดจ้างโดยเงินงบประมาณและเงินบำรุง โรงพยาบาลด่านช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ประเภทพัสดุ	วงเงินที่ได้รับอนุมัติตามแผน (บาท)	ร้อยละ
วัสดุทั่วไป	๓,๓๐๒,๑๐๑.๑๐	๕.๗๙
ครุภัณฑ์ทั่วไป	๑,๒๒๗,๗๐๑.๖๐	๒.๑๕
ครุภัณฑ์การแพทย์	๓๙๑,๐๐๐.๐๐	๐.๖๙
เวชภัณฑ์ยา	๒๖,๖๖๑,๒๒๒.๔๐	๔๖.๗๓
วัสดุการแพทย์	๔,๔๔๔,๕๘๔.๐๘	๗.๗๙
วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์	๕,๗๙๘,๗๒๕.๒๘	๑๐.๑๖
งานจ้างเหมา	๑๓,๖๘๖,๖๙๑.๕๐	๒๓.๙๙
วัสดุทันตกรรม	๑,๕๔๐,๐๐๐.๐๐	๒.๗๐
รวม	๕๗,๐๕๒,๐๒๕.๙๖	๑๐๐.๐๐

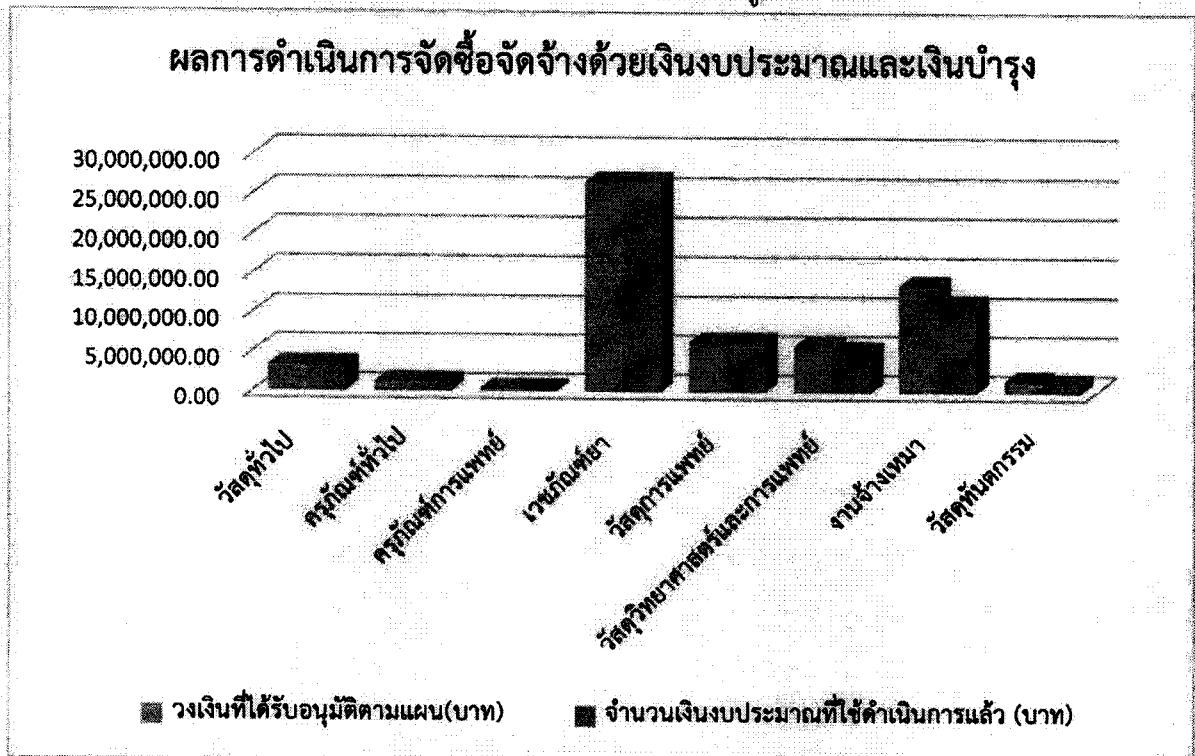
วงเงินที่จัดซื้อจัดจ้างจริง ได้แก่ วัสดุทั่วไป ครุภัณฑ์การแพทย์ เวชภัณฑ์ยา วัสดุการแพทย์ วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ งานจ้างเหมา วัสดุทันตกรรม ได้รับอนุมัติตามแผนเงิน ๕๗,๐๕๒,๐๒๕.๙๖ บาท วัสดุทั่วไป ๓,๓๐๒,๑๐๑.๑๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๙ ครุภัณฑ์ทั่วไป ๑,๒๒๗,๗๐๑.๖๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๕ ครุภัณฑ์การแพทย์ ๓๙๑,๐๐๐.๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๙ เวชภัณฑ์ยา ๒๖,๖๖๑,๒๒๒.๔๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๓ วัสดุการแพทย์ ๔,๔๔๔,๕๘๔.๐๘ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๙ วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ ๕,๗๙๘,๗๒๕.๒๘ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๖ งานจ้างเหมา ๑๓,๖๘๖,๖๙๑.๕๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๙ วัสดุทันตกรรม ๑,๕๔๐,๐๐๐.๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ ดังแผนภูมิ



ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยเงินงบประมาณและเงินบำรุงโดยวิธีเฉพาะเจาะจงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเภทพัสดุ	วงเงินที่ได้รับอนุมัติตามแผน (บาท)	จำนวนเงินงบประมาณที่ใช้ดำเนินการแล้ว (บาท)	ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน	เหลือจ่าย	ร้อยละ (ประหยัด)
วัสดุทั่วไป	๓,๓๐๒,๑๐๑.๑๐	๓,๓๐๒,๑๐๑.๑๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ครุภัณฑ์ทั่วไป	๑,๒๒๗,๗๐๑.๖๐	๑,๒๒๗,๗๐๑.๖๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ครุภัณฑ์การแพทย์	๓๙๑,๐๐๐.๐๐	๓๙๑,๐๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เวชภัณฑ์ยา	๒๖,๖๖๑,๒๒๒.๔๐	๒๖,๖๖๑,๒๒๒.๔๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
วัสดุการแพทย์	๖,๓๕๐,๐๐๐.๐๐	๖,๓๕๐,๐๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์	๕,๗๙๘,๗๒๕.๒๘	๕,๑๘๖,๓๕๕.๔๐	๘๙.๔๔	๖๑๒,๓๖๙.๘๘	๑๐.๕๖
งานจ้างเหมา	๑๓,๖๘๖,๖๙๑.๕๐	๑๑,๒๑๓,๖๙๗.๔๐	๘๑.๙๓	๒,๔๗๒,๙๙๔.๑๐	๑๘.๐๗
วัสดุทันตกรรม	๑,๕๔๐,๐๐๐.๐๐	๑,๒๓๕,๑๘๐.๔๔	๘๐.๒๑	๓๐๔,๘๑๙.๕๖	๑๙.๗๙
รวม	๕๘,๙๕๗,๔๔๑.๘๘	๕๕,๕๖๗,๒๕๘.๓๔	๙๔.๒๕	๓,๓๙๐,๑๘๓.๕๔	๕.๗๕

จากตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยเงินงบประมาณและเงินบำรุง โดยวิธีเฉพาะเจาะจงและวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ในหมวดวัสดุทั่วไปได้ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์ทั่วไปดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์การแพทย์ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง เวชภัณฑ์ยาดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุการแพทย์ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์ดำเนินการได้ร้อยละ ๘๙.๔๔ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง งานจ้างเหมาดำเนินการได้ร้อยละ ๘๑.๙๓ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุทันตกรรมดำเนินการได้ร้อยละ ๘๐.๒๑ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังแผนภูมิ



๒.๒ ภาพรวมการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำแนกรายหมวด

๒.๒.๑ ด้วยปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โรงพยาบาลด่านช้าง ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ ครุภัณฑ์การแพทย์ วัสดุสำนักงาน และจ้างเหมาทำป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๘,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน) จำแนกรายหมวดดังนี้

(๑) หมวดค่าครุภัณฑ์ จำนวน ๑ โครงการ มูลค่า ๔,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่พันบาทถ้วน)

คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

(๒) หมวดค่าวัสดุ จำนวน ๑ โครงการ มูลค่า ๕,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

(๓) หมวดค่าจ้างเหมา จำนวน ๑ โครงการ มูลค่า ๙,๐๐๐.๐๐ บาท (เก้าพันบาทถ้วน)

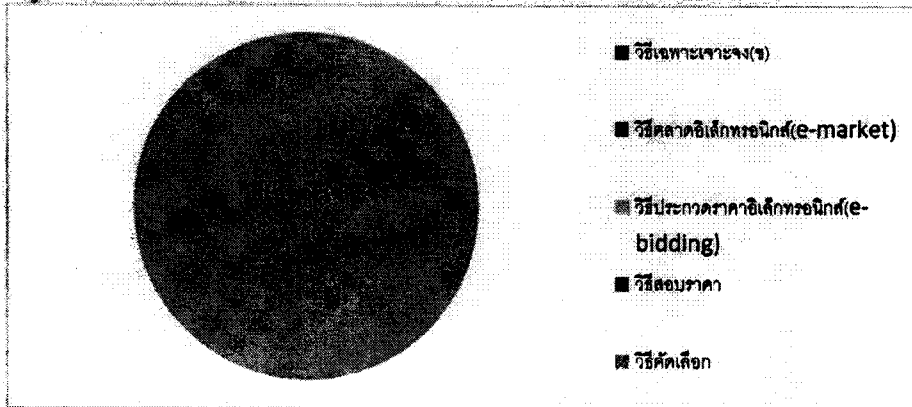
คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละงบประมาณ จำแนกวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

งบประมาณ(บาท)	วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง				
	วิธีเฉพาะเจาะจง	วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market)	วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)	วิธีสอบราคา	วิธีคัดเลือก
๑๘,๐๐๐.๐๐	๑๘,๐๐๐.๐๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

โรงพยาบาลด่านช้าง ได้จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ ครุภัณฑ์การแพทย์เป็นเงิน ๔,๐๐๐.๐๐ บาท วัสดุสำนักงานเป็นเงิน ๕,๐๐๐.๐๐ บาท จ้างเหมาทำป้ายประชาสัมพันธ์เป็นเงิน ๙,๐๐๐.๐๐ บาท ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ภายในวงเงิน ๑๘,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน) คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รายการดังแผนภูมิ

แผนภูมิแสดงร้อยละงบประมาณ จำแนกตามวิธีจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



๒.๒.๒ ด้วยปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โรงพยาบาลด่านช้าง ได้จัดซื้อจัดจ้างด้วยเงินบำรุงของโรงพยาบาลด่านช้าง เป็นเงินทั้งสิ้น ๕๕,๕๖๗,๒๕๘.๓๔ บาท จำแนกรายหมวด ดังนี้

(๑) หมวดค่าวัสดุ จำนวน ๑,๘๓๕ โครงการ เป็นเงิน ๔๒,๗๓๔,๘๕๙.๓๔ บาท

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๑

(๒) หมวดค่าครุภัณฑ์ จำนวน ๕๐ โครงการ เป็นเงิน ๑,๖๑๘,๗๐๑.๖๐ บาท

คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑

(๓) หมวดค่าจ้างเหมา จำนวน ๙๘ โครงการ เป็นเงิน ๑๑,๒๑๓,๖๙๗.๔๐ บาท

คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๘

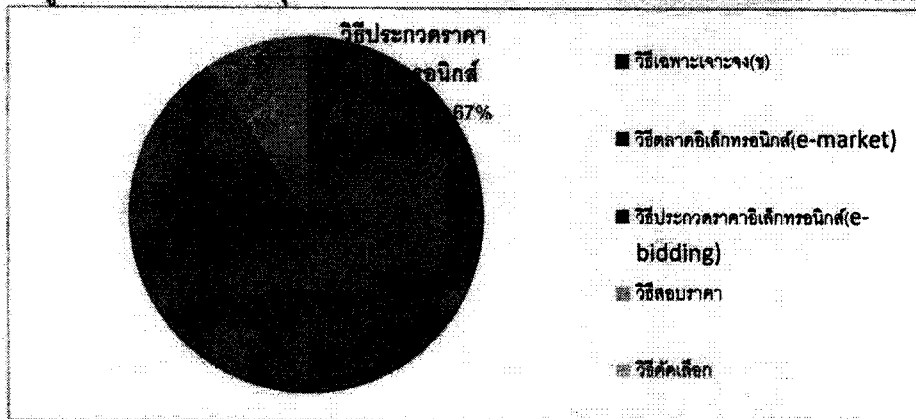
โรงพยาบาลด่านช้าง ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้ ตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) วิธีสอบราคา วิธีคัดเลือก วิธีเฉพาะเจาะจง

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละเงินบำรุง จำแนกวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เงินบำรุง(บาท)	วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง				
	วิธีเฉพาะเจาะจง	วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market)	วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)	วิธีสอบราคา	วิธีคัดเลือก
๕๕,๕๖๗,๒๕๘.๓๔	๕๑,๘๖๒,๗๖๗.๑๔	-	๓,๗๐๔,๔๙๑.๒๐	-	-
ร้อยละ	๙๓.๓๓	-	๖.๖๗	-	-

โรงพยาบาลด่านช้าง ได้จัดสรรเงินบำรุง จำนวน ๕๕,๕๖๗,๒๕๘.๓๔ บาท จำแนกงบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละวิธี ดังนี้ วิธีเฉพาะเจาะจงเป็นเงิน ๕๑,๘๖๒,๗๖๗.๑๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์เป็นเงิน ๓,๗๐๔,๔๙๑.๒๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ดังแผนภูมิ

แผนภูมิแสดงร้อยละเงินบำรุง จำแนกตามวิธีจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒



ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละการประหยัดงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

งบประมาณ(บาท)		
งบประมาณที่ได้รับ	งบประมาณที่ใช้ไป	ประหยัดงบประมาณ
๕๘,๙๕๗,๔๔๑.๘๘	๕๕,๕๖๗,๒๕๘.๓๔	๓,๓๙๐,๑๘๓.๕๔

สรุปในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาลด่านช้าง ได้รับเงินงบประมาณ ๕๘,๙๕๗,๔๔๑.๘๘ บาท โดยจัดซื้อจัดจ้างได้ภายในวงเงิน ๕๕,๕๖๗,๒๕๘.๓๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ ประหยัดงบประมาณได้ ๓,๓๙๐,๑๘๓.๕๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๕

๓. สรุปและวิเคราะห์การจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(วิเคราะห์ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค/ข้อจำกัด/ความสามารถในการประหยัดงบประมาณ)

จากการวิเคราะห์เห็นว่าโรงพยาบาลด่านช้าง ได้รับเงินงบประมาณ ๕๘,๙๕๗,๔๔๑.๘๘ บาท โดยจัดซื้อจัดจ้างได้ภายในวงเงิน ๕๕,๕๖๗,๒๕๘.๓๔ บาท พบว่าเงินบำรุงที่ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง เป็นเงินจำนวนมากที่สุด คือ ๕๑,๘๖๒,๗๖๗.๑๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ รองลงมาเป็นการจัดซื้อประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ๓,๗๐๔,๔๙๑.๒๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และเงินงบประมาณที่ใช้จัดซื้อจัดจ้าง ๑๘,๐๐๐.๐๐ บาท (จัดซื้อโดยวิธีเฉพาะเจาะจง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)

ผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยเงินงบประมาณและเงินบำรุง จำแนกรายหมวดพบว่า โดยวิธีเฉพาะเจาะจง และวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในหมวดวัสดุทั่วไปได้ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์ทั่วไปดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์การแพทย์ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง เวชภัณฑ์ยาดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุการแพทย์ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์ดำเนินการ ได้ร้อยละ ๘๙.๔๔ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง งานจ้างเหมาดำเนินการได้ร้อยละ ๘๑.๙๓ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุทันตกรรมดำเนินการได้ร้อยละ ๘๐.๒๑ ของแผนการจัดซื้อจัดจ้าง

การวิเคราะห์ความเสี่ยง

ประเด็นการจัดซื้อจัดจ้างที่อาจมีความเสี่ยงต่อโรงพยาบาลด่านช้างมีดังต่อไปนี้

๑. การจัดซื้อจัดจ้างที่เร่งด่วน กระชั้นชิด ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และยังส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของกิจกรรมในแต่ละโครงการที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการจัดทำแผนงานโครงการ
๒. หน่วยงานที่จัดซื้อจัดจ้าง โดยทำแผนจัดซื้อจัดจ้างไม่ครอบคลุม อาจทำให้ไม่มีวัสดุเพียงพอต่อการใช้งาน และกำหนดคุณลักษณะของพัสดุไม่ชัดเจนอาจทำให้ไม่สามารถได้พัสดุตามต้องการ
๓. วัสดุบางรายการจัดหาได้ยากเนื่องจากมีบริษัทน้อยรายในการจำหน่าย
๔. การสืบราคาจากผู้ขาย หรือผู้มีอาชีพใช้เวลาานาน เนื่องจากต้องไ้ระยะเวลาในการค้นหาและคิดราคา
๕. ปัญหาในเรื่องความไม่เข้าใจในระเบียบใหม่ของหน่วยจัดซื้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุแต่ละประเภท เช่น ยา เวชภัณฑ์มีโซยา วัสดุการแพทย์ วัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นต้น

การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค/ข้อจำกัด

ประเด็นปัญหาและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการตามแผนงานจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลด่านช้าง มีความล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้มีดังต่อไปนี้

๑. กลุ่มงานไม่มีการวางแผนการใช้จ่ายเงิน หรือ เขียนโครงการ เช่นก่อนจัดทำโครงการไม่ได้ตรวจสอบว่าโครงการที่จะดำเนินการต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือต้องเตรียมเอกสารอย่างไร ทำให้เมื่อเขียนโครงการก็ไม่ได้ระบุวัสดุอุปกรณ์ลงไปเมื่อดำเนินการจริง ไม่มีอุปกรณ์จึงต้องขอเบิกจากงานพัสดุ
๒. เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่เข้าใจถึงการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลด่านช้าง ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามแผน
๓. การจัดซื้อเวชภัณฑ์ยา หรือวัสดุการแพทย์ หรือเวชภัณฑ์มีโซยา หรือวัสดุทั่วไปบางตัวพบว่าราคามีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้การสืบราคากลางจากผู้ประกอบการต้องใช้เวลาและระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลประกอบ

การวิเคราะห์ความสามารถในการประหยัดงบประมาณ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาลต่านซ้าง ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน โดยมีผลการดำเนินงานในภาพรวมทั้งหมดเป็นไปตามแผนที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ทำให้ผลดำเนินการตามงบประมาณปี ๒๕๖๓ ไม่เกินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ซึ่งประหยัดงบประมาณคิดเป็นร้อยละ ๕.๗๕

๓. แนวทางการแก้ไขในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. จัดทำคู่มือในการจัดซื้อจัดจ้างให้กับหน่วยจัดซื้อจัดจ้างเพื่อใช้ในการปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกันและถูกต้องตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. ดำเนินการสำรวจข้อมูลความต้องการให้ครอบคลุมโดยใช้ข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ โดยระบุรายละเอียดพัสดุชัดเจน กรณีทางโรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะทางเพิ่มให้สำรวจความต้องการใช้เวชภัณฑ์และวัสดุเพื่อได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เพียงพอสำหรับการบริการ

๓. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายไตรมาส เพื่อให้มีประสิทธิภาพและถูกต้อง

๔. กรณีวัสดุบางอย่างจัดซื้อจัดจ้างได้ยากให้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ เช่น สอบถามเจ้าหน้าที่ที่ต้องการใช้พัสดุนั้นว่าสามารถใช้วัสดุอื่นทดแทนได้หรือไม่

๕. เจ้าหน้าที่พัสดุ ต้องศึกษาระเบียบที่ออกมาใหม่ให้ละเอียดถี่ถ้วน เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและต้องจัดทำรายละเอียดพัสดุที่ต้องการให้จัดหาใช้ชัดเจน

๖. ส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรม ประชุม เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลด่านช้าง ระหว่าง 1 ตุลาคม 2563 - 22 ธันวาคม 2563

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป					
การรักษาพยาบาล	0				
การให้บริการทั่วไป	0				
การคุ้มครองผู้บริโภค	0				
เรื่องนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาล	0				
รวม	0				
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ					
ตรวจสอบการทุจริต	0				
-การจัดซื้อจัดจ้าง	0				
-ร้องเรียนองค์กร	0				
-การประพฤติมิชอบ	0				
-อื่นๆ	0				
รวม	0				