



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลร่งกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่.....พร.๐๐๓๒.๓๐๖ / ๑๐๐๑..... วันที่.....๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง โปรดลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
เรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง

ตามที่ โรงพยาบาลร่งกวาง ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีแผน/โครงการ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Transparency Assessment : ITA) โดยส่วนของดัชนีชี้วัดความโปร่งใส โดย กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ของโรงพยาบาลร่งกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านการบริหารงาน ของโรงพยาบาลร่งกวาง นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว ของโรงพยาบาลร่งกวาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน จึงได้จัดทำคำสั่งฯ จำนวน ๒ คำสั่ง ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่ง ดังกล่าวต่อไป

(น.ส.ประภัสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่.....พร.๐๐๓๒.๓๐๖./๑๐๐๒..... วันที่.....๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง ขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ด้วย กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านการบริหารงาน ของโรงพยาบาลรื่องกวาง นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค จึงขออนุญาตนำคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(น.ส.ประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทรงยศ อภิชาติ

→

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องขวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่.....พ.ร.๑๐๓๒.๓๑๖./๑๐๐๓..... วันที่.....๒๐..... ธันวาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง ส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ของโรงพยาบาลรื่องขวาง ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานโรงพยาบาลรื่องขวางจังหวัดแพร่

ด้วย กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ของโรงพยาบาลรื่องขวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านการบริหารงาน ของโรงพยาบาลรื่องขวาง นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลรื่องขวาง จึงขอสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ของโรงพยาบาลรื่องขวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง



คำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวาง

ที่ ๐๒๑ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบและใกล้เคียงเบื้องต้น

เพื่อให้การพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงได้ด้วยความมั่นใจ โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นที่ฝ่ายประกันสุขภาพ ซึ่งต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้มีคุณภาพมาตรฐาน และเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาใกล้เคียงเบื้องต้นกรณีเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่มีความซับซ้อนแต่ไม่เข้าข่ายความผิดมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องนำไปพิจารณาในคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขของสำนักงานจังหวัด และขอยกเลิกคำสั่ง ๑๔๖ / ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐ ดังนั้น จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังมีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นคณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียงเบื้องต้น

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง	ประธานกรรมการคณะทำงาน
๒. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ	กรรมการ
๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	กรรมการ
๔. ผู้จัดการศูนย์คุณภาพ	กรรมการ
๕. หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ	กรรมการ
๖. หัวหน้างานพัฒนาระบบบริการสนับสนุนเครือข่าย	กรรมการ
๗. ผู้จัดการความเสี่ยง	กรรมการ

ให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๒. ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
๓. รวบรวมหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๔. ประสาน ใกล้เคียง แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆเพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ
๕. ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่อง (๑๕ วัน)
๖. แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน
๗. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมพิจารณาปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและดำเนินการใกล้เคียงเบื้องต้น
๘. กรณีเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ ที่ไม่สามารถใกล้เคียงได้ ให้มีการส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาต่อไป

๙. ข้อมูลข้อร้องเรียนมาสรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุง
คุณภาพระบบบริการอย่างน้อยทุก ๖ เดือน
๑๐. เผยแพร่การดำเนินงานให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๒



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง



คำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวาง

ที่ ๐๒๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

เพื่อให้การพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงได้ด้วยความมั่นใจ โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นที่ฝ่ายประกันสุขภาพ ซึ่งต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้มีคุณภาพมาตรฐาน และเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นกรณีเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่มีความซับซ้อนแต่ไม่เข้าข่ายความผิดมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องนำไปพิจารณาในกระบวนการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขของสำนักงานจังหวัด จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังมีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

นางเฉลิมศรี กองศรี

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๒. ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
๓. ประสานกับคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเพื่อรวบรวมหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๔. ประสาน ไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ
๕. ติดตามให้คณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่อง (๓๐ วัน)
๖. แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน
๗. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมพิจารณาปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
๘. กรณีเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ ที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้มีการส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาต่อไป
๙. ข้อมูลข้อร้องเรียนมาสรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพระบบบริการอย่างน้อยทุก ๖ เดือน

๑๐.เผยแพร่การดำเนินงานให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

๒๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๒



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่องขวาง



ช่องทางการร้องเรียนบน Flow Chart ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ
โรงพยาบาลร้องกวาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่...พร.๐๐๓๒.๓๐๖./๑๐๑๕..... วันที่...๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ด้วย กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แล้วนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค จึงขออนุมัตินำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขึ้นเผยแพร่ในเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบบ ๗๗๗๗๗๗

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลรื่องขวาง

จังหวัดแพร่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลรื่องกวางฉบับนี้ เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลรื่องกวาง

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

โรงพยาบาลรื่องขวาง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล โดยดำเนินการในทุกโอกาสที่มี

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานประกันสุขภาพ

สถานที่ที่เป็นศูนย์การประสานงาน มีห้องรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการเข้าถึงเรื่องร้องเรียน

- มาด้วยตนเอง
- ผู้รับความคิดเห็น
- โทรศัพท์สาย ตรง ๐๕๔๕๙๖ ๔๔๔ โทรศัพท์ กลาง ๐๕๔๕๙๗๒๙๘
- ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล
รื่องขวาง ๓๒๓ ม.๖ ต.รื่องเข้ม อ.รื่องขวาง จ.แพร่
- E-mail rongrean.rk@gmail.com
- Web <http://www.ronghosp.org/hosmain/complaints.php>
- Face Book รพ.รื่องขวาง

มาตรฐานขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๑.บุคคลากร

- ๑.๑ มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน
- ๑.๒ ผู้รับผิดชอบ มีความรู้ ทักษะ ในการบริการ
- ๑.๓ ผู้รับผิดชอบต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพ อย่างน้อย ๑ ครั้ง./ ปี
- ๑.๔ ผู้รับผิดชอบต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านทักษะ อย่างน้อย ๑ ครั้ง./ ปี

๒. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๒.๑ ช่องทางงานร้องเรียน

มาด้วยตนเองที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่อง
กว้าง

โทรศัพท์ – ๐๕๔ ๕๙๖๔๔๔

ทางไปรษณีย์ ศูนย์การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องกว้าง ๓๒๓ ม.๖ ต.รื่องเข้ม อ.
รื่องกว้าง จ.แพร่

ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดต่างๆ ของ โรงพยาบาล

E-mail rongrean.rk@gmail.com

Web <http://www.ronghosp.org/hosmain/complaints.php>

๒.๒ รับเรื่องร้องเรียน เข้ามา ทุกช่องทาง

๒.๓ ตอบกลับ ผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว

๒.๔ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาหลักฐาน

๒.๕ รวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๒.๖ ประสาน ใกล้เคียง แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ

๒.๗ สรุปผลการพิจารณาและแจ้งผู้บริหาร ทราบ

๒.๘ แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๓๐ วัน

๒.๙ ประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อย ๑ ครั้ง /ปี

หมายเหตุ . กรณีเรื่องร้องเรียน ที่มีความซับซ้อน มีปัญหาที่ยุ่งยาก อาจนำเข้าหารือ คณะกรรมการใกล้เคียง คณะกรรมการบริหาร เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

๓. ด้านระบบข้อมูล

๓.๑ บันทึกข้อมูลร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้

๓.๒ จัดเก็บข้อมูลและแยกเรื่องชัดเจน สะดวกในการค้นหา

๓.๓ นำเรื่องร้องเรียน มาสรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงานเสนอต่อ ผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงคุณภาพ ทุก ๖ เดือน ทาง Website

๓.๔ เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ อย่างน้อย ๒ ครั้ง /ปี

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวเรียน

..... มาด้วยตนเองโทรศัพท์จดหมาย.....E-mail.....ผู้รับความคิดเห็น.....อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่ติดต่อได้

.....
.....

.....ผู้รับแจ้ง

.....

รายละเอียดเรื่องราวเรียน

ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ..อื่น..ๆ โปรตระกูล

.....

ชื่อผู้รับบริการ.....เลขที่บัตรประชาชน

.....

อายุ.....อาชีพ.....

ที่อยู่ให้ตอบกลับ.....

โทร.....E-mail.....

ประเด็น

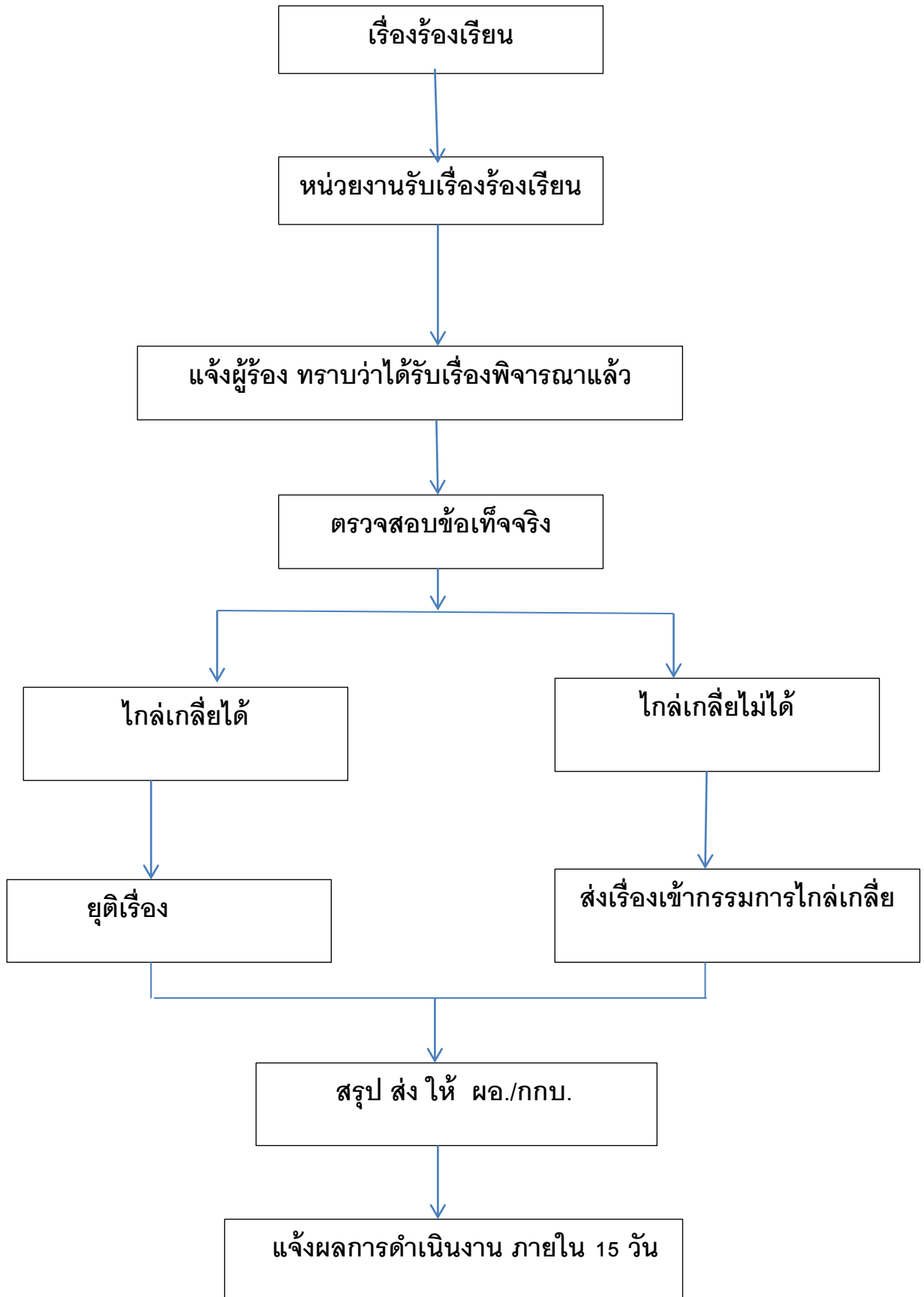
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียน

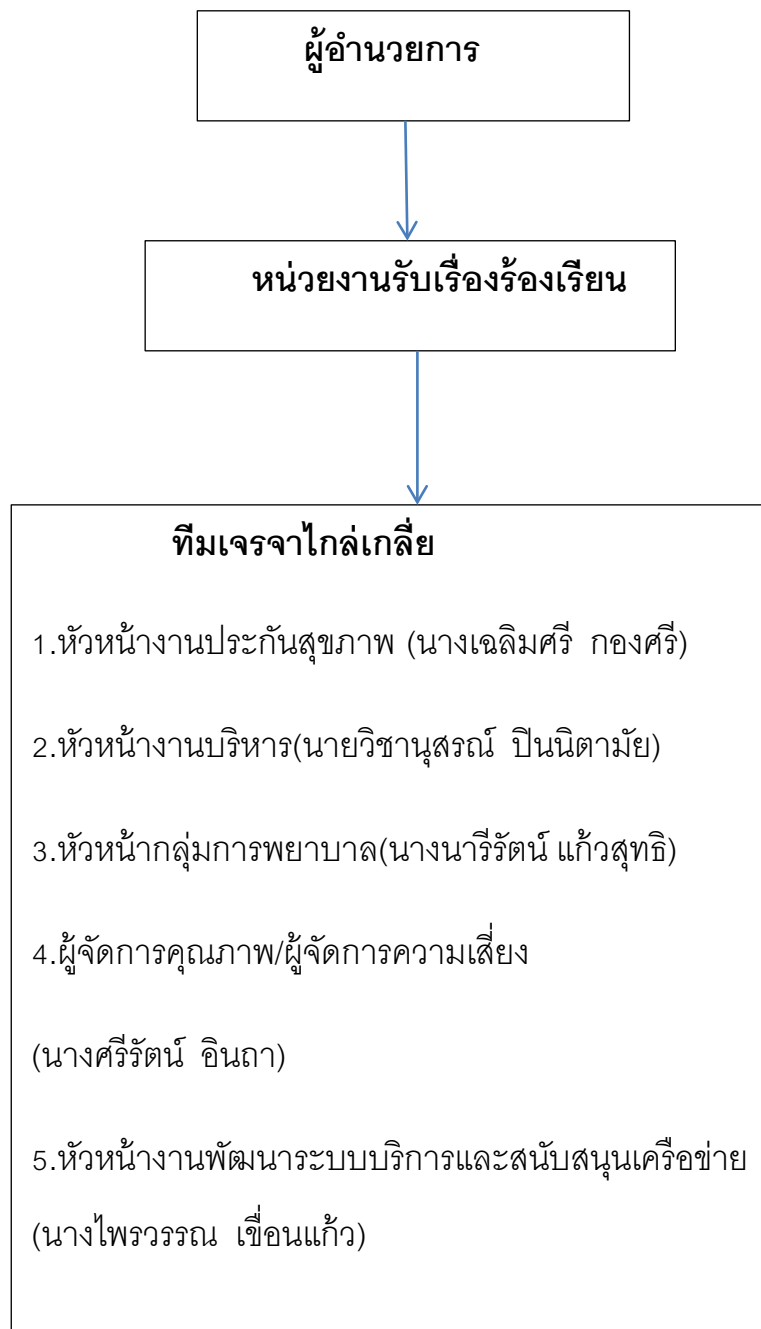
.....
.....
.....

Work Flow การรับเรื่องร้องเรียน

ของโรงพยาบาลรื่องขวาง



โครงสร้างงานร้องเรียน/เจรจาไกล่เกลี่ย รพ. ร้องกวาง



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลรื่องขวาง

323 หมู่ 6 ตำบลร้องเข็ม อำเภอรื่องขวาง จังหวัดแพร่

โทร. 0 54-596444 โทรสาร 0 54-596487

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลร้อยแก้วฉบับนี้ เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประพฤติมิชอบ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลร้อยแก้ว

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	1
หลักการเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
คำจำกัดความ	3
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	4
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	6
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	7
ภาคผนวก	8

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลร่งกวาง

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้างมีการเปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลร่งกวางขึ้น และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานไว้เป็นคู่มือสำหรับดำเนินงาน เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลร่งกวางเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลร่งกวางมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลร่งกวางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับเสียหาย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม มีสิทธิ์เสนอข้อร้องเรียนต่อโรงพยาบาลร่งกวางได้

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องเรียนทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรมชั้นเหนือขึ้นไปผู้ได้รับความไม่เป็นธรรม

การร้องเรียนการกระทำผิดด้านการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้ง หรือบุคลากรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด โดยการไม่ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสีย/บริษัท/ห้างร้าน/ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มาติดต่อหรือเข้าร่วมการแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆของโรงพยาบาลร่งกวาง

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ผู้แสดงความคิดเห็น/ติดต่อทางไปรษณีย์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมอย่างโปร่งใส

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1.รับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1.พูดคุยกับผู้ร้องเรียนเพื่อลดความรุนแรงของการร้องเรียน และสอบถามถึงวัตถุประสงค์การร้องเรียน	5-20 นาที
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	2.การสืบหาข้อเท็จจริง	1.ค้นหาข้อมูลที่แท้จริงจากผู้เกี่ยวข้อง	1-7วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	3.แก้ไขปัญหาร้องเรียน	1.การให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน	
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	4.สรุปผลและนำเสนอการดำเนินงานแก่ผู้บริหาร	1.การรายงานตามแนวทางของทีมบริหารความเสี่ยง	1 วัน
		รวมเวลา	2-7วัน

หมายเหตุ คณะกรรมการได้แก่

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1.นายรุ่งกิจ ปินใจ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง |
| 2.นายวิชาณุสรณ์ ปินนิตามัย | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| 3.นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ |
| 4.นางมิ่งขวัญ ปันตา | นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ |
| 5.นางอัจฉรา จิตจง | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลรณรงค์เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์,ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1-7 วันทำการ	กรณีร้องเรียนที่มีความเสี่ยงสูงให้ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
ผู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 54-596444	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานหรือร้องเรียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้มีการสอบถามและค้นหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การติดตามแก้ไขปัญหxr้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องรายงานชี้แจงข้อร้องเรียนและคณะกรรมการสรุปผลการดำเนินภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

กรณีข้อร้องเรียนที่มีปัญหาเรื่องการตีความให้คณะกรรมการทำหนังสือสอบถามไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่เพื่อให้ตีความก่อนนำมาพิจารณาดำเนินการ และให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน
- ๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลร่งกวาง ต่อไป

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ โรงพยาบาลร่งกวาง

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔-๕๙๖๔๔๔

-หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔-๕๙๖๔๘๗

ภาคผนวก

เลขที่เรื่อง..... /.....

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย / แฟกซ์ ☐ ผู้รับความคิดเห็น
☐ บัตรสนเท่ห์ อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

.....

. การดำเนินการเบื้องต้น

☐ ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน.....☐

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่...../...../.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

เห็นควร

1.....

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

ลงชื่อ

ผลการดำเนินการ

[illegible]

ผู้ดำเนินการ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร็องวาง

ได้ดำเนินการ

1

2.....

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

ลงชื่อ
 (.....)

การยุติ

1. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบโดย

☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย ☐ E mail ☐ อื่นๆ.....

2. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

☐ พอใจ ยอมรับได้

☐ ไม่พึงพอใจ ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
 (.....)

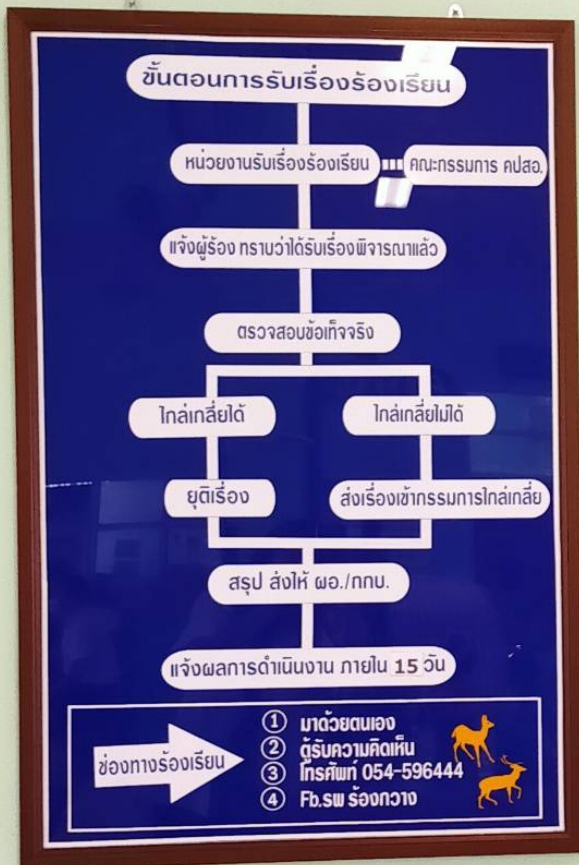
ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....

ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลร่งกวาง
ปีงบประมาณ พ.ศ.

[illegible]

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องขวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๖/๘๔

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

โรงพยาบาลรื่องขวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

ด้วย คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ตามหนังสือ พร ๐๐๓๒.๐๐๖/ว๑๗๐ ลงวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓ ว่าด้วยเรื่อง ขอให้ตรวจสอบกรณีพระสงฆ์วัดศรีดอนมูล หมู่ที่ ๔ ตำบลร้องเข็ม อำเภอรื่องขวาง จังหวัดแพร่ อ้างตัวเป็นหมอพื้นบ้าน ทำการผลิตยาสมุนไพรรักษาโรคมะเร็งเพื่อจำหน่าย และแจกจ่ายให้ประชาชน โดยคณะทำงานได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานในการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานในการแก้ไขข้อร้องเรียน บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

21-

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทรง , ๐๕๖, ๔

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

การจัดการเรื่องร้องทุกข์

ตา (กษ.)

เรื่อง : นร263/001402 (09/01/2563)

ผู้เดือดร้อน : ไม่ระบุ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี

เลขรับ 23

วันที่ 10 ม.ค. 2563

เวลา

ในเขตจังหวัดนนทบุรี การรักษาพยาบาล

โดยประสงค์ของการแจ้งเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์

ปริมาณงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

รหัสเรื่อง 82 / 63

สาระสำคัญของเรื่อง

ขอให้ตรวจสอบการรักษาผู้ป่วยของหมอฟันบ้าน บริเวณวัดศรีดอนมูล หมู่ที่ 4 ตำบลร่องเขม อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

รายละเอียดของเรื่อง

ขอให้ตรวจสอบการรักษาผู้ป่วยของหมอฟันบ้าน บริเวณวัดศรีดอนมูล หมู่ที่ 4 ตำบลร่องเขม อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ จุดตั้งเกิดอยู่ห่างจากสี่แยกร่องเขม ประมาณ 2 กิโลเมตร เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่าภายในวัด มีพระสงฆ์ อายุประมาณ 62 ปี สูงประมาณ 170 เซนติเมตร สีผิวตาแดง รูปร่างสูง ไ้หนักเครา มาประจำวัด เป็นระยะเวลาประมาณ 1-2 ปีแล้ว ซึ่งตามภูมิปัญญาคนคน เป็นคนในพื้นที่จังหวัดนครปฐม อ้างตนเป็นหมอฟันบ้าน ผิดยาสมุนไพรขึ้นมาเพื่อจำหน่าย และแจกจ่ายให้กับประชาชน โดยโลโกยจะเป็นคนอังกฤษ ระบุว่ารักษาโรคอะไรก็ได้ อีกทั้งผู้ร้องทราบและศึกษามาว่า ตนเองถามหม มีพิษแล้ว ไม่สามารถรักษาได้ ประกอบกับบุคคล ยังไม่มีใบรับรองของสาธารณสุขในการรักษา จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบการรักษาของบุคคล เพราะเกรงว่าจะทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เพียงรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ผู้ร้องประสงค์ให้ปิดชื่อ-นามสกุลและหมายเลขโทรศัพท์)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สถานะการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GC Track)

อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประสานส่งเรื่องให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GC From)

ยุติเรื่อง

ส่งประสานงาน เพื่อดำเนินการต่อไป

จังหวัดแพร่

รับทราบไว้ขึ้นต้น

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

รับทราบไว้ขึ้นต้น

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

รับทราบไว้ขึ้นต้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

รับทราบไว้ขึ้นต้น

ผู้ร้อง : จิรพร ไชยธรรมสมบัติ

หน่วยงานที่แจ้งเรื่อง : ไม่มี

สถานที่เกิดเหตุ : บริเวณวัดศรีดอนมูล หมู่ที่ 4 ร่องขวาง ร่องเขม แพร่

วันที่เกิดเหตุจากบันทึก

สนร.ระหว่างผู้ร้อง : แจ้งกรณีขึ้นศาล ไม่

สถานะ : รอผลการพิจารณาของส่วนราชการที่ได้รับผิดชอบ

สรุปผลการพิจารณา

เอกสารแนบ

อ้างอิง

หมายเหตุ

ผู้บันทึก : คุณวโรภา สอน (09/01/2563) 083

ผู้รับแจ้ง : นางสาวณัฏฐพร (09/01/2563) 16/59

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

ผู้รับแจ้ง

631
พ.บ.ไทย



ที่ พร ๐๐๑๗.๑/๖๙๖

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่
รับที่ 599
วันที่ 17 ม.ค. 2563
เวลา 11.24 น.

ศาลากลางจังหวัดแพร่

ถนนไชยบูรณ์ พร ๕๕๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๖๓

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่

ลงที่ 44

วันที่ 20 ม.ค. 2563

หน้า

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแพร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือร้องเรียน

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ได้รับเรื่องร้องเรียนทางระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรณี ขอให้ตรวจสอบการรักษาผู้ป่วยของหมอพื้นบ้านบริเวณวัดศรีดอนมูล หมู่ที่ ๔ ตำบลร้องเข็ม อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ เนื่องจากมีพระสงฆ์ มาจำวัด และอ้างตนเป็นหมอพื้นบ้าน ผลิตยาสมุนไพรขึ้นมาเพื่อจำหน่ายและแจกจ่ายให้กับประชาชน จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ การรักษา เพราะเกรงว่าจะทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเพียงรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ดังนั้น จึงขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งรายงานให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

เรียน นาย ลลิต แพร่

- เพื่อโปรดทราบ

- กลุ่มงาน ดบ. ได้ประสาน สำนักแพทย์

เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

และทางแผนร่วมสหกรณ์ พร้อมกับ

นางสาว สันติภาพ, ดิฉัน ร้องหา และ จ.น.

รพ. ร้องหา จึงขอแจ้งต่อไป

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่

๒๗ ม.ค. ๖๓

๒๗ ม.ค. ๖๓

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร./โทรสาร ๐ ๕๕๕๓ ๑๐๐๗



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลร่งกวาง
รับที่ 428
วันที่ 29 ม.ค. 2563
เวลา 15.50 น.

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข โทร. ๐ ๕๔๕๑ ๑๑๔๕

ที่ พร.๐๐๓๒.๐๐๖/๐ ๑๗๐ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความร่วมมือตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง, สาธารณสุขอำเภอร่งกวาง

อ้างถึง หนังสือจังหวัดแพร่ที่ พร. ๐๐๑๗.๑/๖๔๖ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๓
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ขอให้ตรวจสอบ
กรณีพระสงฆ์วัดศรีดอนมูล หมู่ที่ ๕ ตำบลร่องเข้ อำเภอร่งกวาง จังหวัดแพร่ อ้างตัวเป็นหมอพื้นบ้าน
ทำการผลิตยาสมุนไพรรักษาโรคมะเร็งเพื่อจำหน่าย และแจกจ่ายให้แก่ประชาชน นั้น รายละเอียด
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ จึงขอความร่วมมือพนักงานเจ้าหน้าที่อำเภอร่งกวาง
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามหน้าที่กรณีดังกล่าว และรายงานให้ทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ทราบ
ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

(นายเด่น ปัญญานันท์)
เภสัชกรเชี่ยวชาญ ปฏิบัติราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแพร่



กํานที่ทุก

คู่ฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๕๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓/๔๕๕

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแพร่

ความเป็นมา

ตามหนังสือจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ที่ พร ๐๐๓๒.๐๐๖/ว ๑๗๐ ลว. ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓ ได้แจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม จ.แพร่ เรื่องมีพระสงฆ์มาจำวัด และอ้างตนเป็นหมอพื้นบ้านผลิตยาสมุนไพรขึ้นมาเพื่อจำหน่ายและแจกจ่ายให้กับประชาชน ที่วัดศรีดอนมูล ม.๔ ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่ นั้น (เอกสารหมายเลข ๑)

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลรื่องกวาง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอร่องกวาง ได้ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ถูกร้องเรียนแล้ว จากการสอบถามนายประดิษฐ์ สุติราช ผู้ใหญ่บ้าน ม.๔ ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่ ให้ข้อมูลว่าบุคคลดังกล่าวเคยอาศัยอยู่ที่วัด และปัจจุบันไม่ได้อยู่ที่วัดแล้ว โดยพระที่อยู่ที่วัดขณะนั้นได้ให้ข้อมูลเบื้องต้นว่าชื่อนายธีรยุทธ พรหมมี เป็นคนจังหวัดนครปฐม และจากการสอบถาม นายประยัต กุณปาน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ให้ข้อมูลว่าบุคคลดังกล่าวเคยอาศัยอยู่ที่วัด และได้ออกจากวัดไปแล้ว เนื่องจากมีเรื่องทะเลาะกันในวัด ขณะนี้ไม่สามารถติดต่อได้ บุคคลดังกล่าวปลูกต้นอังกาบหนูไว้ที่บริเวณวัดจริง แต่ไม่ได้ขาย ใครมาที่วัดแล้วอยากได้ก็ให้ไปฟรี

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เกิดความกระจ่างชัด ในวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๔.๑๕ น. พนักงานเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลรื่องกวาง โดย นางอันทรา เองจิตตระกูล ตำแหน่งเภสัชกรชำนาญการ, นายสำราญ กาศสุวรรณ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ, นายอนวัช หมุ่น้อย ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และเจ้าหน้าที่จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอร่องกวาง ได้แก่ นางสาวเจนจิรา เวียงเงิน ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน พร้อมด้วย นายประดิษฐ์ สุติราช ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน ม.๔ ต.ร้องเข็ม และนายประยัต กุณปาน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน จึงร่วมกันดำเนินการเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อมูลที่ได้รับมาทั้งหมด ณ วัดศรีดอนมูล ม.๔ ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่ เพื่อให้เกิดความชอบธรรมทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน แต่ไม่พบนายธีรยุทธ พรหมมี ตรวจสอบบริเวณวัดด้านหลังโบสถ์ พบต้นอังกาบหนู สูงประมาณ ๓๐ เซนติเมตร ปลูกไว้ในกระถางต้นไม้จำนวนหนึ่งประมาณ ๒๐ กระถาง บริเวณเดียวกับพืชผักสวนครัวชนิดอื่นๆ

จากนั้นจึงได้เข้าพบพระสมภพ จิตติวิฑูรย์ ตำแหน่งรักษาการเจ้าอาวาสวัดศรีดอนมูล อายุ ๕๕ ปี เกิดที่ จ.ชลบุรี จำพรรษาที่วัดประมาณ ๕ ปี ซึ่งแจ้งว่าบุคคลลักษณะข้อมูลเหมือนกับที่ทางผู้ร้องเรียนแจ้ง ปัจจุบันไม่ได้อยู่ที่วัดนี้แล้ว แต่เดิมมาอาศัยอยู่ที่วัดจริง ชื่อนายธีรยุทธ พรหมมี อายุประมาณ ๖๑ ปี เกิดที่ จ.นครปฐม รูปร่างลักษณะเหมือนคนโบราณไว้หนวดเครา ซึ่งพระสมภพได้รู้จักผ่านเฟซบุ๊ก อดีตนายธีรยุทธมีอาชีพเป็นยาม และเป็นโรคซึมเศร้า พระสมภพได้ชวนมาอยู่ที่วัด จึงมาอยู่ได้ประมาณ ๓ ปี ทางเจ้าหน้าที่จึงได้ชี้แจงให้ทราบถึงข้อร้องเรียน และสอบถามเบื้องต้นจากพระสมภพ ซึ่งได้ให้ข้อมูลว่า แต่เดิมเจ้าอาวาสองค์ก่อน (ปัจจุบันมรณภาพแล้ว) ปลูกพืชสวนสมุนไพรรวมทั้งต้นอังกาบหนูไว้ที่วัดอยู่แล้ว เมื่อปีที่แล้วนายธีรยุทธจึงได้

/ขยายพันธุ์...

ขยายพันธุ์และปลูกต้นอังกาบหนูเพิ่มเติม เพราะเห็นจากข่าวที่ดูทางยูทูบว่ามีคนนำไปใช้ในการรักษามะเร็ง และแม่ของนายธีรยุทธก็ได้รับประทานต้นอังกาบหนูเพื่อรักษามะเร็ง แต่ปัจจุบันแม่ของนายธีรยุทธได้เสียชีวิตแล้ว โดยหากมีใครสนใจอยากนำต้นอังกาบหนูไปก็ยกต้นไม่ให้ฟรี ไม่เคยพบว่านายธีรยุทธอ้างตัวเองเป็นหมอพื้นบ้าน ไม่เคยพบว่ามีการผลิตเป็นยาสมุนไพรเพื่อจำหน่ายและแจกจ่าย ไม่เคยพบว่ามีการทำบรรจุภัณฑ์เป็นโลโก้ยาต้นอังกาบหนูที่ระบุว่ารักษาโรคมะเร็ง แต่เมื่อปี ๒๕๖๒ มีอยู่ช่วงหนึ่งที่สุนัขในวัดคลอดลูกออกมาจำนวนมากและวัดไม่มีอาหารเลี้ยงสุนัขเพียงพอ หากมีคนอยากได้ต้นอังกาบหนูก็ขอแลกต้นไม้กับอาหารสุนัข เพื่อนำอาหารมาเลี้ยงสุนัขแทน สำหรับพระสมภพเองก็ไม่ได้ยุ่งเกี่ยวกับต้นอังกาบหนูแต่ประการใด

นอกจากนี้พระสมภพแจ้งว่านายธีรยุทธ ได้มาขอลาไปอยู่ที่อื่นแต่ไม่ได้บอกว่าจะไปอยู่ที่ไหน สาเหตุน่าจะเกิดจากเมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๓ ทะเลาะกับพระจากที่อื่นซึ่งจะมาขอจำวัดอยู่ที่กุฏิใหม่ในวัด ๑ คืน แต่นายธีรยุทธไม่ยอมให้เข้าอยู่เพราะยังไม่ได้ทำบุญกุฏิใหม่ จึงเกิดเรื่องทะเลาะกันถึงขั้นไปสถานีตำรวจ และรู้สึกน้อยใจที่ไม่มีใครเข้าข้างในการกระทำของนายธีรยุทธ จึงได้ขอลาไปอยู่ที่อื่นตั้งแต่วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓ และติดต่อนายธีรยุทธไม่ได้อีกเลย เพื่อป้องกันมิให้เกิดการกระทำความผิด ทางเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (พระราชบัญญัติยา) ความผิดตามมาตราที่เกี่ยวข้อง และบทกำหนดโทษในมาตราที่เกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือให้พระสมภพแจ้งแก่นายธีรยุทธ ในภายหลังหากพบตัว จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงเดินทางกลับ

ผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการตามหน้าที่เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการดำเนินงาน และภาพการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ตามเอกสารหมายเลข ๒) ดังนี้

๑. นายธีรยุทธ พรหมมี อายุประมาณ ๖๑ ปี เกิดที่ จ.นครปฐม รูปร่างลักษณะเหมือนคนโบราณไว้หนวดเครา มาอยู่ที่วัดศรีดอนมูล ม.๔ ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่ ได้ประมาณ ๓ ปี ไม่ได้เป็นพระ ไม่ได้เป็นหมอพื้นบ้าน เดิมมีอาชีพเป็นยาม แต่มาอาศัยอยู่ที่วัดตามคำชวนของพระสมภพ จิตติวิฑูล ปัจจุบันไม่ได้อาศัยอยู่ที่วัดศรีดอนมูลแล้ว เหตุเพราะมีเรื่องทะเลาะกับพระรูปหนึ่ง และเกิดน้อยใจที่ไม่มีใครเข้าข้างตนเอง จึงออกจากวัดไปอยู่ที่อื่นตั้งแต่วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓ (ข้อมูลจากพระสมภพ จิตติวิฑูล)

๒. นายธีรยุทธ พรหมมี ได้เพาะพันธุ์และปลูกต้นอังกาบหนูไว้ที่บริเวณวัดประมาณ ๑ ปี เพราะเห็นจากยูทูบว่ามีคนนำไปใช้ในการรักษามะเร็ง และแม่ของตนก็ใช้ต้นอังกาบหนูเพื่อรักษามะเร็ง หากมีใครสนใจอยากนำต้นอังกาบหนูไปก็ยกต้นไม่ให้ฟรี แต่เนื่องจากปีที่แล้วสุนัขในวัดมีคลอดลูกหลายตัวและวัดไม่มีอาหารเลี้ยงสุนัขเพียงพอ หากมีคนอยากได้ต้นอังกาบหนูจะขอแลกต้นไม้กับอาหารสุนัข สำหรับพระสมภพเองก็ไม่ได้ยุ่งเกี่ยวกับต้นอังกาบหนูแต่ประการใด (ข้อมูลจากพระสมภพ จิตติวิฑูล)

๓. พระสมภพ จิตติวิฑูล ไม่เคยพบว่านายธีรยุทธอ้างตัวเองเป็นหมอพื้นบ้าน ไม่เคยพบว่ามี การผลิตเป็นยาสมุนไพรเพื่อจำหน่ายและแจกจ่าย ไม่เคยพบว่ามีการทำบรรจุภัณฑ์เป็นโลโก้ยาต้นอังกาบหนูที่ระบุว่ารักษาโรคมะเร็ง

๔. พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ แก่พระสมภพ จิตติวิฑูล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำ ที่เกี่ยวกับความผิดตามพรบ.ยา เกิดขึ้นภายในวัด และป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำใด ๆ ที่จะมีการโฆษณาว่ามีการ กระทำที่เข้าข่ายการทำความผิดตามพรบ.ดังกล่าว

ข้อความเห็น

กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค รพ.ร้องกวาง เห็นควรแจ้งผลการดำเนินงานแก่ สสจ.แพร่ และจะดำเนินการเฝ้าระวังการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

/ข้อเสนอ...

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่อนงาว

ภาพการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ณ วัดศรีดอนมูล ม.๔ ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่ เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓



ภาพการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ต่อ)

ณ วัดศรีดอนมูล ม.๔ ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่ เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องขวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๖/๑๗๙

วันที่

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

ด้วย คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้ดำเนินการจัดทำระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ จึงขออนุญาตเผยแพร่ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง ต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑. วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เรื่อง ขอให้ตรวจสอบการรักษาผู้ป่วยของหมอพื้นบ้าน บริเวณวัดศรีดอนมูล หมู่ที่ ๔ ตำบลร้องเข็ม อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่
วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม แล้วแจ้งให้โรงพยาบาลร้องกวางตรวจสอบข้อเท็จจริง
วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓ โรงพยาบาลร้องกวางได้รับแจ้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓ นางเฉลิมศรี กองศรี ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ประสานภญ. อันทิรา เสงจิตตระกูล เกษีกรผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสืบหาข้อเท็จจริง
๓. วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ ภญ.อันทิรา เสงจิตตระกูล ตำแหน่งเกษีกรชำนาญการ ร่วมกับ นายสำราญ กาศสุวรรณ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ นายอนวัช หมุ่น้อย ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และเจ้าหน้าที่จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอร้องกวาง น.สงเจนจิรา เวียงเงิน ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน พร้อมด้วยนายประดิษฐ์ สุตินราช ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๔ ต.ร้องเข็ม และนายประหยัด กุณาปาน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ลงพื้นที่ ณ วัดศรีดอนมูล หมู่ที่ ๔ ตำบลร้องเข็ม อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓ ภญ.อันทิรา เสงจิตตระกูล รายงานผลการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม (เอกสารใน EB๑๖ ข้อ ๕) ผ่านนางเฉลิมศรี กองศรี ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน แล้วรายงานผู้อำนวยการและจัดทำหนังสือชี้แจงไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแพร่ เพื่อยังงานต่อไปยังศูนย์ดำรงธรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลร่งกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่.....พ.ร.๐๐๗๒.๓๐๖./๒๕๓.....วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ และขออนุญาตนำรายงาน
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลร่งกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง

ตามที่ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลร่งกวาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ประจำปีโรงพยาบาลร่ง
กวาง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ของโรงพยาบาลร่งกวาง
จึงรายงานผลการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่
๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แยกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่
ข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ และข้อร้องเรียนทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒
ถึง ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลร่งกวาง ต่อไป

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทงบ ๐๐๗๒.๓๐๖/๒๕๓

๐ ๖

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง

รายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลรื่องกวาง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๒๙ ก.พ.๒๕๖๓)

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องกวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๒๙ ก.พ.๒๕๖๓) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมี จริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องกวาง	จำนวนเรื่อง
ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-
การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม	๒
คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-
เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของภาคเอกชน	๑

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร การเรียกร้องค่าเสียหาย ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของ ภาคเอกชน ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ คำปรึกษาและความช่วยเหลือ มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาล จากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่ รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่าน ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และ รับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตร ๔๑ (กรณีผู้รับบริการ มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากการ รักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการ บริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่ง สัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑. การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้ คำปรึกษา และเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแลบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับกระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่อง

ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

- ๒ . การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และไม่มีการฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน
- ๓ . การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องกลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

- ๑ . บางหน่วยงาน ขาดการอธิบาย ชี้แจง ให้ผู้ป่วยและญาติ เข้าใจใน กระบวนการในการให้การ รักษาพยาบาล และการคิดอัตราค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการต่างๆ
 - ๒ . ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ซึ่งในบางประเด็นโรงพยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
- แนวทางแก้ไข
- ๑ . มีนโยบาย ให้แต่ละหน่วยงานมีการสื่อสารให้ผู้รับบริการและญาติ เข้าใจในกระบวนการ รักษาพยาบาลในทุกจุด ทุกขั้นตอน ด้วยกิจกรรมที่สํารวม
-

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓(วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๒๙ ก.พ.๒๕๖๓)

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๒๙ ก.พ.๒๕๖๓) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมี จริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง	จำนวนเรื่อง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร การเรียกร้องค่าเสียหาย ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของ ภาคเอกชน ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอคำปรึกษาและความช่วยเหลือ มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาล จากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่ รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่าน ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และ รับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตร ๔๑ (กรณีผู้รับบริการ มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการ บริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่ง สัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑. การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้ คำปรึกษา และเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแลบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับกระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยง กับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
๒. การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับ นโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดย

เน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และไม่มีการฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้งองค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

๑. เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินอกขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้เกิดการร้องเรียนเมื่อเจอพฤติกรรมดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เข้าใจและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินอกขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ

.....

๕B ๖ ๖๐๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลร่งกวาง

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

หัวข้อ : ขอเผยแพร่คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องขวาง

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

หัวข้อ : ขอเผยแพร่ คู่มือเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรุ่งกิต ปินใจ)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

EB 16 108

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องขวาง

วัน/เดือน/ปี : ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อ : ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวาง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ระบบการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวาง

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวประสริ์ ก้อนแก้ว)

ตำแหน่ง เกสักรชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องขวาง

วัน/เดือน/ปี : ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อ : ขอเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ และขออนุญาตนำ
 รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องขวาง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ และขออนุญาตนำรายงานผลการ
 ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องขวาง

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวประภัศร ก้อนแก้ว)

ตำแหน่ง เกสเซอร์ชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๒ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องขวาง

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลรื่องขวาง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

ตำแหน่ง เกสซ์กรชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖