

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี วัน/เดือน/ปี : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก :ไม่มี..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางบุญทริกา เลิศแล้ว) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสิทธิพงษ์ อุ่นทวง) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายปรัชญา พลอยเพชร) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลโขงเจียม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๑๑.๐๓ / ๐๙๗ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖
เรื่อง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙(๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้

ข้อพิจารณา

ด้วยกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลโขงเจียม ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโขงเจียมต่อไป

(นางบุญชริกา เลิศแล้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

เห็นชอบ

(นายสิทธิพงษ์ อุ่นทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม



คู่มือการปฏิบัติงาน
การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ITA)

โรงพยาบาลโขงเจียม
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลโขงเจียม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลโขงเจียมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
โรงพยาบาลโขงเจียม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลโขงเจียม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต (ITA) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลโขงเจียม

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลโขงเจียม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลโขงเจียม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลโขงเจียม จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลโขงเจียม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลโขงเจียม

แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๔) การป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตามวิสัยทัศน์ “กระทรวงสาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต”

๓. สถานที่ตั้ง

๒๗๗ หมู่ ๒ ตำบลโขงเจียม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๒๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลโขงเจียม

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลโขงเจียม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลโขงเจียม เช่น การประพฤตินิยมชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลโขงเจียม

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลโขงเจียม หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุขและลูกจ้างชั่วคราว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลโขงเจียม

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลโขงเจียม

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๒๗๗ หมู่ ๒ โรงพยาบาลโขงเจียม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๒๐)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕ ๙๕๙ ๖๖๑ หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๕ ๙๕๙ ๖๖๑

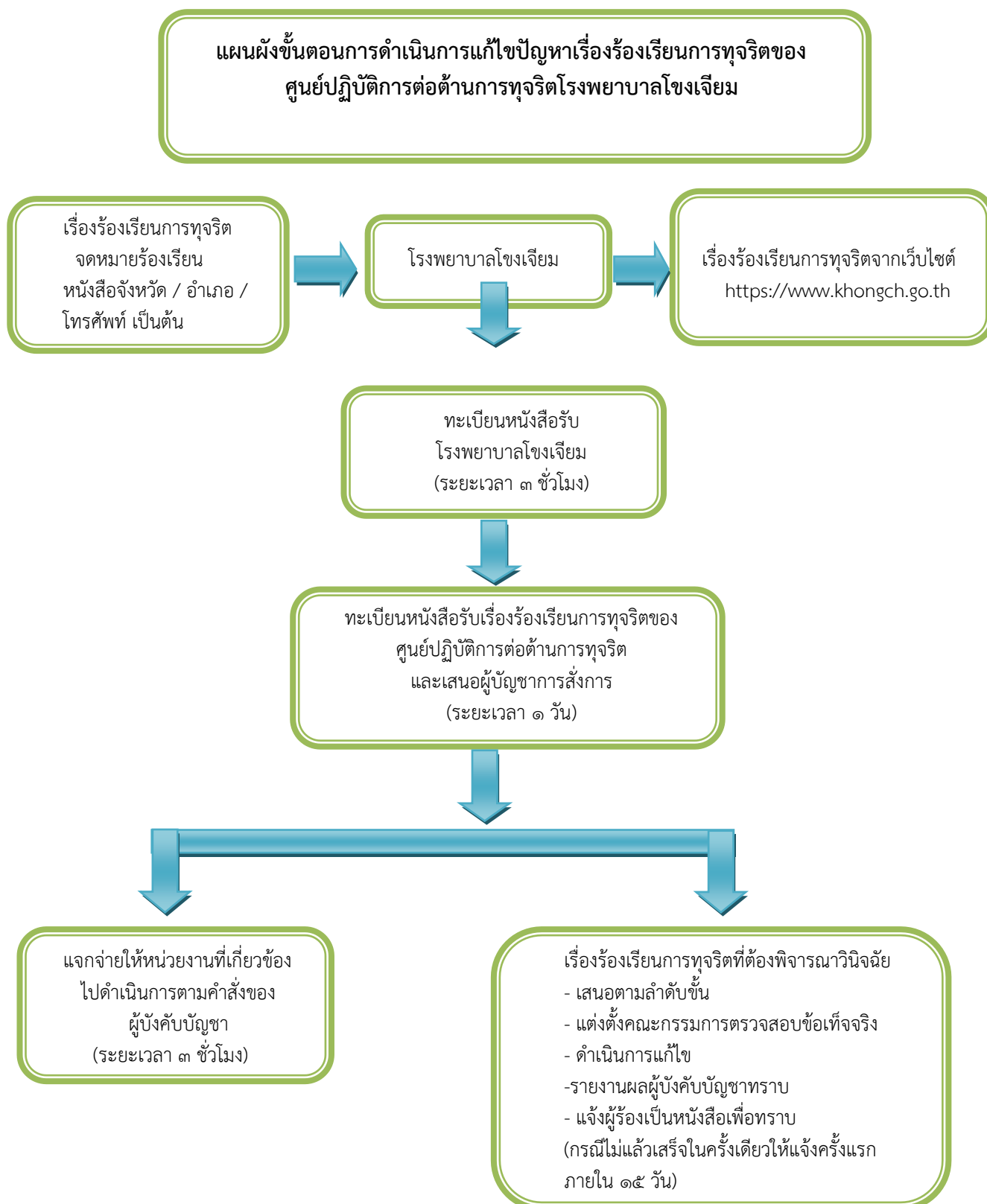
๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโขงเจียม

๕) <https://www.kchhospital.go.th>

๖) Facebook : โรงพยาบาลโขงเจียม

๗) สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม ๐๘ ๗๙๖๔ ๑๓๑๒

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลโขงเจียม
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลโขงเจียม
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังโรงพยาบาลโขงเจียม จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔ ๕๙๕๙ ๖๖๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.kchhospital.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโขงเจียม ๐๘ ๗๙๖๔ ๑๓๑๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลโขงเจียม

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลโขงเจียม

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ชัยทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

โรงพยาบาลโขงเจียม
อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
๓๔๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลโขงเจียม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



คำสั่งโรงพยาบาลโขงเจียม

ที่ ๒๒๘ / ๒๕๖๖

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เพื่อให้การดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องทุกข์ในโรงพยาบาลโขงเจียมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ตอบสนองผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจ ประทับใจในบริการสาธารณสุข ดังนั้นจึงขอแต่งตั้ง
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. นายสิทธิพงษ์ อุ่นทอง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม	ประธาน
๒. นายวรยุทธ เลิศแล้ว	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวติยารัตน์ ภูติยา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวปิยะพร พุ่มแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางอัญชนา มุงคุณดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายปรัชญา พลอยเพชร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๗. นางบุญชริกา เลิศแล้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๘. นายตรองทรัพย์ สายกนก	นักวิชาการพัสดุ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๙. นายสรายุทธ์ หยงสิทธิ์	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ดังนี้

๑. แก้ไขปัญหาผู้ใช้บริการ ร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว ทุกช่องทาง
๒. มีหน้าที่บรรเทาความทุกข์ ความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์อย่างเหมาะสม ตามมาตรฐานบริการ
สาธารณสุข
๓. ชี้แจงแนวทางแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้หลากหลาย
ช่องทาง
๔. ประเมินผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสิทธิพงษ์ อุ่นทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม



คำสั่งโรงพยาบาลโขงเจียม
ที่ ๒๒๖ / ๒๕๖๖
เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง
โรงพยาบาลโขงเจียม ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

.....

ด้วยคณะกรรมการงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลโขงเจียม ได้ทบทวนคณะกรรมการรับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลโขงเจียม มีหน้าที่กำหนดแนวทางการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่องใกล้เคียงข้อพิพาทระหว่างผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลโขงเจียม โดยอาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๑๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๘ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ความปลอดภัย และการบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลโขงเจียม อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน กำหนดมาตรการในการดำเนินการ แบ่งเป็น ๑ กลไก และ ๔ มาตรการโดยมีคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑. นายสิทธิพงษ์ อุ๋นทวง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม	ประธาน
๒. นายวรยุทธ เลิศแล้ว	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวติยารัตน์ ภูติยา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวปิยะพร พุ่มแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางบุญศรีกา เลิศแล้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ

มีหน้าที่

อำนวยความสะดวกให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนแก่คณะกรรมการดำเนินงาน

๒. คณะอนุกรรมการดำเนินงาน

๑. นายสิทธิพงษ์ อุ๋นทวง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม	ประธาน
๒. นายวรยุทธ เลิศแล้ว	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวติยารัตน์ ภูติยา	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวปิยะพร พุ่มแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางอัญชญา มุ่งคุณดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายปรัชญา พลอยเพชร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๗. นางบุญศรีกา เลิศแล้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๘. นายตรองทรัพย์ สายกนก	นักวิชาการพัสดุ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๙. นายสรายุทธ์ หงษ์สิทธิ์	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. กำหนดแนวทางการช่วยเหลือดูแลต่อเนื่อง และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโขงเจียม

๒. กำหนดแนวทางในการพัฒนาศูนย์ช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง โรงพยาบาลโขงเจียม เช่น มีการจัดการให้คู่มือเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บสถิติผลการปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

๓. กำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ และดูแลต่อเนื่องของโรงพยาบาลโขงเจียม

๔. ช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่องให้ผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโขงเจียมได้รับการเยียวยาความเดือดร้อนเบื้องต้น

๕. ดำเนินการในเรื่องอื่นๆ ตามที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม มอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสิทธิพงษ์ อุ่นทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม