



คำสั่งโรงเรียนมหาสารคาม

ที่ ๒๔ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนและหัวหน้ากลุ่มงานโรงเรียนมหาสารคาม

ด้วยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๗ ฉักรา ๙๗ บัญญัติให้ผู้บังคับบัญชาเมืองน้ำที่เสริมสร้าง พื้นที่ให้ผู้บังคับบัญชาเมืองนัย และเป็นที่ตั้งของผู้บังคับบัญชากระทรวงที่มีอำนาจในส่วนที่ได้บังคับบัญชากระทรวงที่มีอำนาจในส่วนที่ได้บังคับบัญชา โดยต้องสมัครเสริมสร้าง พื้นที่ให้ผู้บังคับบัญชาเมืองนัย ป้องกันเมืองนัยให้ผู้บังคับบัญชาเมืองนัยได้บังคับบัญชากระทรวงที่มีอำนาจในส่วนที่ได้บังคับบัญชา เมืองนัยประจําปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ให้ภารหนดเรื่องการเสริมสร้างและพัฒนา บุคลากรของหน่วยงานให้เกิดขึ้นและเป็นภารกิจของกระทรวงที่มีอำนาจ เป็นประเพณีในการตรวจสอบการเงินทั่วชั้นที่ ๔ ของบุคลากร กิจกรรมทางการเมือง ดังนี้ เพื่อให้การเสริมสร้างและพัฒนา บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดโรงเรียนมหาสารคาม ดำเนินการ ให้มีวินัยและเป็นภารกิจของกระทรวงที่มีอำนาจ

ดังนั้น เพื่อให้การเสริมสร้างและพัฒนา บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดโรงเรียนมหาสารคาม ดำเนินการ ให้มีวินัยและเป็นภารกิจของกระทรวงที่มีอำนาจ

อาศัยอำนาจตาม ความในมาตรา ๔๕ แห่งมาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัตินี้ให้การ ราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๕๗ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ ๓๘๔/ ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๑) จึงแต่งตั้งผู้ท้าหน้าที่รับเรื่องร่องเรียน ของโรงเรียนมหาสารคามดังนี้

๑. นางสาว สิรินทร์ วงศ์เชวงหรักษ์	นายนพเดลย์ ปัญชิริการ	ประธาน
๒. นายพิพัตรรณ แสงกำเนิด	หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	กรรมการ
๓. นายวิชช ผลเดช	หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพดูแลค่าสัตว์ฯ	กรรมการ
๔. นส.ชาครุวรรณ แซ่เหล็ก	พยาบาลวิชาชีวนามนูญการ	กรรมการ
๕. นส.กิติยา เสน่หุนทด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายสุทธิพงษ์ ทองสูงเนิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นส.รำลนา มีช้านาญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นส.กิตติยา สงขานุกด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นส.มนูจมาศ ใจจนประดิษฐ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐.นายภูวิช บุญรักษา	เภสัชกร ชำนาญการ	กรรมการ
๑๑.นส.พัชญา เมธารัตน์	พัฒนาผู้เรียน	กรรมการ
๑๒. นางสาวเมยัง บัวกุลนทด	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ที่ได้รับการมอบหมาย ผู้อำนวยการที่ดูแลฉบับนี้

๑. รับเรื่องจากห้องวิจัยพัฒนา กิจกรรมวิชาชีวศึกษาและการ อุปสรรค พากย์ผู้มาก็จะเรียบเรียงเป็นเอกสาร หรือรายงาน อย่างถูกต้อง ๆ แต่ก็ได้ทราบประชุมนี้ ให้ทราบว่า ควรจะขอเขียนเท็จไว้ในฉบับนี้
๒. ให้เบื้องต้นได้มีสืบสานความสำเร็จของการทดลอง ทางนี้เป็นข้อเสนอที่ ให้พิจารณาและทราบก่อนที่จะอนุมัติ
หลังจากนั้น การมีเวลารอผลลัพธ์จากภายนอกซึ่ง ผลลัพธ์จะเป็นบุคคลคนเดียว
๓. ปลดสถานการณ์ปัจจุบันให้แก่หน่วยงานในส่วนที่ไม่ใช่ห้องเรียน ห้องเรียนการสอน การก่อจีบีก็จะขอและทราบก่อน
ขอไม่ยกเว้นสิทธิ์ส่วนห้องเรียนที่ได้รับยกเว้นห้องเรียนของสถาบันฯ หลังจากนี้ ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวก็จะดำเนินการ
๔. กรณีที่อาจารย์บางท่านที่มีภาระสอนให้เกิดการบีบบังคับความไม่ดี ให้นัดเจ้าหน้าที่และเชิญมาลงโทษ ที่ส่วน
ราชการจึงขอเชิญเจ้าหน้าที่ที่มีภาระสอนให้มาฟังก่อนที่จะได้ ไม่สามารถมีการบีบบังคับห้องเรียนห้องสอนให้รับ
คำนี้ หากห้องเรียนห้องสอนขึ้นอยู่กับประธานของห้องเรียนห้องสอนเมื่อเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมาจึงเป็นทางการแล้ว
๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการที่ดูแลฉบับนี้ ให้สืบเรื่องให้แก่ตนให้ทราบโดยชอบด้วยกฎหมาย
ที่ส่วนราชการที่ดูแลฉบับนี้จะออกกฎหมาย พร้อมที่จะรับฟังส่วนห้องเรียนห้องสอนที่ได้รับอนุมัติให้ในส่วนส่วนราชการ
ดังนั้นจึงขอส่วนห้องเรียนห้องสอนที่ดูแลฉบับนี้เป็นทางการ
๖. ให้พิจารณาตัดสินใจในการบีบบังคับห้องเรียน ดังนี้
 - ๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับห้องเรียนห้องสอนที่ดูแลฉบับนี้
๖.๒ กรณีที่อาจารย์และห้องเรียนห้องสอนที่ดูแลฉบับนี้ ให้สืบเรื่องให้แก่ตนให้ทราบโดยชอบด้วยกฎหมาย
ที่ส่วนราชการที่ดูแลฉบับนี้จะออกกฎหมาย พร้อมที่จะรับฟังส่วนห้องเรียนห้องสอนที่ได้รับอนุมัติให้ในส่วนส่วนราชการ
ดังนั้นจึงขอส่วนห้องเรียนห้องสอนที่ดูแลฉบับนี้เป็นทางการ
๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้อำนวยการที่ดูแลฉบับนี้ทราบโดยทราบ
๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้อำนวยการที่ดูแลฉบับนี้ได้กำหนด
๙. ให้ผู้ที่ได้รับหมายเหตุนี้ที่ปรับปรุงเป็นฉบับที่สอง แต่ก็ได้รับความเห็นชอบ
ที่ได้รับการบีบบังคับห้องเรียน ให้ทราบผู้ที่ได้รับบังคับห้องเรียนห้องสอนที่ดูแลฉบับนี้

ที่นี่ ต้นฉบับนี้เป็นฉบับนี้

๙๙ ๘ ๙๙๙ (๒๐๑๓)

(นายอนันดา พันธ์มีสุข)
ผู้อำนวยการโรงเรียนกาฬสินธุ์



คำสั่งโรงพยาบาลแพทย์กษ

ที่ ๕ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการโภสเกลล์ย์ดิพาท ของหน่วยงานโรงพยาบาลแพทย์กษ

ด้วยพระราชนูญด้วยเครื่องราชการพศเงื่อน พ.ศ.๒๕๖๑ มหารา ๙๗ ปัจจุบันนี้
ด้วยที่ปรับบัญชีมีหน้าที่เสริมสร้าง พัฒนาให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้า และเปรียบเทียบด้วยศักดิ์ศรีที่สืบต่อมาในบัญชากรจะที่มีเดิม
วินัย และ ก.พ.ได้พิจารณาเห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบทางกฎหมายในการรักษาวินัยของผู้
อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยต้องเสริมสร้าง พัฒนาให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้า ป้องกันไม่ให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
กระทำการใดประชามาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กิจกรรมเรื่องการเสริมสร้างและพัฒนา บุคลากรของหน่วยงานให้
มีวินัยและเป็นกิจการการที่ดีวินัย เป็นประเพณีในการตรวจสอบราชการในท้าวซึ่งที่ ๔ : ระบบธรรมาภิบาล

ดังนั้น เพื่อให้การเสริมสร้างและพัฒนา บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแพทย์กษ
ให้มีวินัยและเป็นกิจการการที่ดีวินัย

อาศัยอำนาจตาม (ความในมาตรา ๕๕ และมาตรา ๘๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติบริหาร
ราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๖๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ ๓๔๙/
๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒) จึงแต่งตั้งคณะกรรมการโภสเกลล์ย์ ของโรงพยาบาลด้านสุขภาพ ดังนี้

๑. นายพงษ์ พงศ์ศิริกิติ์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทย์กษ	ที่ปรึกษา
๒. นส.ภัทริรา ศุภโชคกิจเมธกุล	พัฒนาสุ่มงานการแพทย์	ที่ปรึกษา
๓. นส.รัชดา ค้าทอง	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธาน
๔. นส.พิพารณ์ แสงก้าปัง	หัวหน้าสุ่มงานการแพทย์	กรรมการ
๕. นายวีระ พสเศษ	หัวหน้าสุ่มงานประกันสุขภาพดูแล康復ฯ กรมการ	กรรมการ
๖. นส.ชาตรุวรรณ แซ่หนึ่ก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นส.ภิติยา เศรษฐกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายสุทธิพงษ์ กอสุขมนิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นส.วารณา มีช้านาญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นส.ภิรมย์ญา สรวงนุพุด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นส.เบญจมาศ ใจอนประดิษฐ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นายสุวิช บุญรักษา	เภสัชกร ชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นส.พัชยา เมธารัตน์	พัฒนาสุ่มพัฒนาคุณภาพ	กรรมการ
๑๔. นางสาวเนียม บางกุญจน์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้สูญได้รับการมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ประธานวิ่งเรือหรือชนชากผู้รับบริการ เมื่อกิจกรรมที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย หรือความเสื่อม ที่กระท่าให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตเสียของโรงพยาบาล
๒. ช่วยเหลือทีมผู้ปฏิบัติในการใกล้เคียงความเสียหายนะเดินทางเข้ามา
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
๔. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาและบุคลากร

ทั้งนี้ ในสูตรที่ได้มอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยครั้งครั้ง อายุไม่เกินสามเดือนขึ้นได้หากมีปัญหาอุปสรรค ให้ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่ปัจจุบันเป็นต้นไป

ที่ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๘

(นายธีพงษ์ พงษ์เดชกานต์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาสารคาม

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงเรียนบาลีเทพารักษ์

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ดังนี้ แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ท.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงเรียนบาลีเทพารักษ์ บ.เทพารักษ์ จ.นครราชสีมา

วัน/เดือน/ปี :

ทักษิณ อ. ศูนย์และขั้นตอนการร้องเรียนของหน่วยงาน

หัวหน้า :

Link กองบัญชาการ : www.bts.go.th

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

พ. พ.

(นางสาวนีธิ บวรวุฒิ)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการงานทั่วไปสำนักงานกฎหมาย

วันที่ เดือน พ.ศ.

ผู้อนุมัติรับรอง

พ.

(นายนพพงษ์ พงษ์เลิศโภค)

ผู้อำนวยการสำนักงานบาลีเทพารักษ์

วันที่ เดือน พ.ศ.

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ

พ.

(นายธีระ พงษ์สวาม)

นักศึกษาพิเศษ

วันที่ เดือน พ.ศ.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสุราษฎร์ จังหวัดคราชสินما โทร. ๐๘๔ ๒๕๗๗๕๕๖๖ ต่อ ๒๐๑
ที่ หน ๐๐๗๒.๓๐๑/ ลงวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓
เรื่อง การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

เรื่อง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุราษฎร์

เชิญชวน สามแบบสำหรับเข้าสู่ฐานข้อมูลเชิงปะจักซ์ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำการก้าวหน้าโครงการ กลไก หรือการตรวจสอบใน การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (ES 16) ความละเอียดเจ็บถ้วนถี่

ข้อพิจารณา เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ลดผลกระทบร้ายแรงต่อสาธารณะภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มงานเด่นควร ขออนุมัติเผยแพร่ซึ่มกับการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสุราษฎร์

ข้อเสนอแนะ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบจะได้โปรดลงนาม

(นางสาวเนียง บูรพาท)
ผู้จัดการงานทั่วไป兼เลขานุการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายนพพงษ์ พงษ์เลิศโภค)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุราษฎร์



ประกาศไปรษณียากรแห่งชาติ

เรื่อง กฎกระทรวงบัญญัติฯ (เรื่องเรียบเรียน/เรียกฟุ้ง
(เรียบเรียน/เรียกฟุ้งที่รับ และเรียบเรียนเรียกฟุ้งชั้นจัง)

ตามที่คณะกรรมการบริหารเรื่องราชการข้อปฏิบัติ ได้สั่งให้มีกฎบัญญัติการบัญญัติฯ (เรื่องเรียบเรียน/เรียกฟุ้งที่รับ และเรียบเรียนเรียกฟุ้งชั้นจัง) ให้ใช้บังคับโดยทันที แต่ด้วยว่าด้วยความจำเป็นด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “กฎกระทรวงเรียบเรียน/เรียกฟุ้ง” (เรื่องเรียบเรียน/เรียกฟุ้งที่รับ และเรียบเรียนเรียกฟุ้งชั้นจัง) ดังข้อความต่อไปนี้

จึงพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

บัดเต็จฯ ดังนี้ ๔๙ กฎหมาย ๒๕๖๘

(พระมหาพิชัย ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ)

ถูกจัดทำโดยการไปรษณียากรแห่งชาติ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดนครราชสีมา ให้ ๑๔๙ ๖๒๖๖๖๗๖๖๖๖ ที่ดิน
ที่ ๘๔ ๑๐๑๒๓๐๙/ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓
เรื่อง การดำเนินการต้านภัยแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-๑๙)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานดูแลสุขภาพชุมชน

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินการป้องกันและรักษา ได้ให้ท่านนายกรัฐมนตรีออกประกาศฯ เมื่อ
วันที่ ๑๖/๑๒/๒๕๖๒ (รัฐบลํา/รัฐบลําที่๑๒๑ และรัฐบลําที่๑๒๒) เห็นชอบให้ยกเว้นการห้ามเดินทาง แต่ละ
กรมกระทรวง ที่มีภาระดูแลสุขภาพชุมชนให้ได้รับแนวทางการดำเนินการรักษาพยาบาล, รัฐบลําที่๑๒๑ ต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากท่านชี้ชอบให้โปรดพิจารณาอนุมัติ

พ. ส.
(นายสันติ์ นาคสุขุม)
ผู้จัดการงานที่๑ในส่วนราชการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายแพทย์ พงษ์เพ็ญพัก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

จัดทำโดย
โรงพยาบาลสหราชกิจ
อำเภอเทราตรี จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนที่ไม่ไปผลประโยชน์ของร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
ในพยาบาลส่วนภูมิภาค ให้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นการอบรมหรือเผยแพร่ทางไม่ทางบัญชีด้านการบริการด้านร้องเรียนร้องเรียนสืบทอดทุกข์
ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย งานดังประชารัตน์ที่นำไปสู่ความยุ่งเหยิงของบุคลากร ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค
ดูนี้ ทั้งในเรื่องร้องเรียนที่ไว้ไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราช
กฤษฎีกาฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจะได้
ช่วยให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ
จึงเป็นจะดีอีกขั้นตอน/กระบวนการ แต่แนวทางในการปฏิบัติงานที่สำคัญและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการ
โรงพยาบาลสภากาชาด

สำหรับผู้ดูแล

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย อุบัติ ผู้รับบริการ ที่มีบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และ แจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อมั่นใจให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลด้วย
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย อุบัติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาคชุมชน บุคคล ส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาดิตต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / กារอนุมัติ / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ผู้อ่านวารสาร ร้องเรียนด้วย พเมล ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ
 - การจัดการช่องทางร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องช่องทางร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยนี้ขึ้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่
 ๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการช่องทางร้องเรียนและชักษาดูแลหน่วยงาน
 ๒. การรับฟังร้องเรียน
 ๓. การพิจารณาจัดการชักษาดูแลหน่วยงาน
 ๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
 ๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการช่องทางร้องเรียนรายไตรมาส
 ๖. การกำหนดแนวทางการป้องกันและปัญหาช่องทางร้องเรียน
 ๗. การนำมาตรการป้องกันและปัญหาช่องทางร้องเรียนไปปฏิบัติ
- การเจรจาต่อรอง ใกล้เล็กน้อย ขั้นต้น หมายถึง การที่พิมพ์เจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรา ใกล้เล็กน้อยพำนัชก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะพ้องเรื่องหรือร้องเรียน
 - คณะกรรมการจัดการช่องทางร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการช่องทางร้องเรียน / ช่วยเหลือหน่วยงาน
 - ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

รายดับ	ปัจจัย	เวลาในการพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ชั้นศึกษา ชื่อเสียงบุคคล	ผู้เรียนไม่ได้รับความเต็อคร้อน แต่ติดต่อกันให้รับเสนอแนะ/ให้ชื่อศึกษา/ช่วยเหลือในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทั้งหมด	หัวหน้างาน
๒	ชั้นร้องเรียน เด็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทั้งหมด	หน่วยงาน
๓	ชั้นร้องเรียน เด็กใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเต็อคร้องเรียนมีการให้คำอธิบายไม่ถูกต้องและไม่ชัดเจน หรือไม่สามารถแก้ไขได้โดย自行 หน่วยงานเดียวต้องหาสาเหตุที่มาให้ส่งเอกสารและดำเนินมาตรการบังคับการบริหารในการแก้ไข -เด็กที่สร้างความเดือนระอุต่อข้อเดียของตน	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทั้งหมด	-ผู้อำนวยการ -คณะกรรมการ บริหาร ฯลฯ
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเต็อคร้องเรียนและร้องเรียนต่อศิษย์爆料 หรือผู้บังคับบัญชา รวมถึงหัวหน้าหรือมีการฟ้องร้องกันเอง	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทั้งหมด	-ผู้อำนวยการ -คณะกรรมการ บริหาร ฯลฯ. -หน่วยงานระดับสูง ซึ่งได้รับ ล.s.o.

ไม่เหมาะสมปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน รักษาการ ไม่มีบุคคลที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหาร จัดการข้อร้องเรียน รวมถึงทางไปรษณีย์ แบบน้ำ ประสารงาน ดำเนินการพิราบหลอนหัวเมือง ข้อเท็จจริงนี้ล้วนล้วน ผลลัพธ์ที่带来ข้อเสนอแนะคุณภาพการบริหารที่ดีจากการบังคับบุญชุดที่สอง

๒. จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบไปรษณีย์ โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการตรวจสอบไปรษณีย์ด้วยตัวเอง ก้ากัน ติดตามประเมินผล รวมทั้งไก่สกัดกรรมนี้พิพากษา ข้อข้อกล่าว ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีข้อทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ชั้นศึกษา
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- ร้องเรียนตัวบุคคล เกรทเที่ยนที่รับเรื่องร้องเรียน ให้มีการรับฟังจากและเรียกการร้องเรียนพร้อมซื้อหนังสือ ลงนามเมื่อเช็ค พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ๔-
- ร่องรอยของอิทธิพล ให้ฝึกอบรมพัฒนาและอิทธิพลการดูแลรักษา พัฒนาต่อไป และให้การสนับสนุน ที่สำคัญที่สุด
 - ร่องรอยของผู้นำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เทคโนโลยี อิมเมอร์ วีปาร์ต กระซิฟฟ์ ฯ ที่เป็นส่วนหนึ่งที่สืบทอดและพัฒนาความสามารถของบุคคล
 - ร่องรอยของคนเลือก ลิฟฟินท์ ลีดเดอร์ชิป ให้ความต้องการต้องการที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
 - ๒. เพื่อทุกฝ่าย / งาน ฝ่ายตรวจสอบเชิงนโยบาย เช่น “การบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ” ให้เป็นมาตรฐาน ตามที่ได้ระบุไว้ ทราบดู ดำเนินการ ให้เป็นไปอย่างดี

การประเมินภัยความเสี่ยง

ระดับ	ผลลัพธ์	การจัดกลุ่ม
A	ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสเกิดให้เกิดอุบัติการณ์เกิดขึ้นได้ หรือถ้า ไม่ใช่ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอุบัติการณ์เกิดขึ้น	Near Miss
B	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นแล้วเป็นอันตรายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ/ เจ้าหน้าที่ในสังคมทางอุบัติการณ์ที่ไม่ได้เป็นเรื่องด้านภัยเงียบ / เจ้าหน้าที่	
C	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ/ เจ้าหน้าที่ / แม้แต่การณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเพียงด้านภัยเงียบ / เจ้าหน้าที่	Low Risk
D	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่ไม่เป็นอันตรายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ/ เจ้าหน้าที่ / แต่บังเอิญมีความเสี่ยงทางด้านภัยและขอบเขตก่อภัยที่มีความเสี่ยง	
E	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ/ เจ้าหน้าที่ ดังเช่นหาก รามเดือนที่มีการจัดการอุบัติการณ์โดยไม่ได้ วางแผน	Moderate Risk
F	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ/ เจ้าหน้าที่ ดังเช่นหาก รามเดือนที่มีการจัดการอุบัติการณ์โดยไม่ได้ วางแผน	
G	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ/ เจ้าหน้าที่ / ดังเช่น แผนพัฒนา ที่ขาดแคลน ขาดหายไป	High Risk
H	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ/ เจ้าหน้าที่ จนเกินไป	
I	มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติ / เจ้าหน้าที่ จนเกินไป	

การแบ่งระดับความรุนแรงความเสี่ยงทั่วไป (Non clinical risk)

ระดับ	ผลการพบ	การจัดกลุ่ม
๑	เป็นเรื่องปกติของก่อภัยหรือสร้างความรำคาญซึ่งไม่เกิดความเสียหาย	Near Miss
๒	ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหัวหน้าพยาบาลส่วนราชการแต่ไม่ถึงขั้นสาหัส หรือผู้ป่วยไม่พอใจในจังหวัดน้ำทึบ	Low risk
๓	ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหัวหน้าพยาบาลส่วนราชการซึ่งสามารถแก้ไขได้เพียง ต้องสูญเสียบض่องข้างใน หรือผู้ป่วยไม่พอใจต้องให้รพ.รับผิดชอบโดยแข่ง หรือหัวหน้างานหรือ ผู้อำนวยการโดยตรง	Moderate Risk
๔	ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหัวหน้าพยาบาลหรือซื้อเสีย รพ.อย่างรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้เรื่องผู้ป่วย ไม่พอใจต้องมาก ต้องการให้รพ.รับผิดชอบ โดยพึงจ่อหน้าองค์กรภายในออก	High Risk

ต้นกำเนิน / ทรัพย์สินสูญหาย ติดมูลค่า แบ่งความรุนแรงออกเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	ผลการพบ	การจัดกลุ่ม
๑	ภัยการสูญเสียทรัพย์สินแต่ไม่เกิดความเสียหาย	Near Miss
๒	< ๑,๐๐๐ บาท	Low risk
๓	๑,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	Moderate Risk
๔	> ๑๐,๐๐๐ บาท	High Risk

Sentinel event : คือเหตุการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงสูงสุด ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ซึ่งผู้ที่ทราบข้อมูลต้องรายงานให้ผู้ดูแลศัลย์ชากทราบอย่างเร็วทันย แบ่งเป็น ๒ ด้าน ได้แก่

๑. Sentinel event ด้านการรักษาพยาบาล (Medical)

๑.๑ การเสียหายด้วยของผู้ป่วยโดยไม่คาดหมาย (ทุกสถานที่)

- ในขณะพยาบาล หรือ หลังพยาบาล ไม่นาน ๒๔ ชั่วโมง
- จากอุบัติเหตุขณะอยู่รักษาในรพ. (พัสดุตกเตียง, ถูกไฟฟ้าช็อก)
- จากการทำร้ายตัวเอง
- จากระดับความรุนแรงจากการให้การรักษาพิเศษ (ให้ยา, เดินต, ทำหัตถกรรมสำคัญ)
- ผู้ป่วยที่มีอาการ enrge รุนแรงและไม่รู้จะประจ าตัวไว้ๆ มาก่อน

๑.๒ การเกิดทุพพลภาพพยาบาล (ทุกสถานที่)

๑.๓ เกิดความเสียหายร้ายแรงเกินผู้ป่วย ได้แก่

- ผู้ตัดผิดคน/ผิดวัย/ผิดพิทักษ์
- ส่งหายกัดหอย - สักพากสาร/ผู้ป่วย
- ผู้ป่วยถูกบีบหุ้งร้าด -
- เครื่องเสือ/ผ้าคลุมในร่างกาย
- ผู้ป่วยพยายามส่อตัวตาย/ฆ่าตัวตาย

๑.๔ เกิดความเสียหายร้ายแรงเกรด A / บุคลากร

- ผู้ป่วยหนี้ห้ามพ.
- ผู้ป่วยโรคระบาด/โรคติดต่อ ที่ห้าม接触
- มีอุบัติการณ์ของการติดเชื้อแพร่ระบาดในโรงพยาบาล

๑.๕ ความผิดพลาด/ความเสียหายให้กู้ที่ไม่โอกาสไปปฏิบัติงาน/การสื่อสารเสียง เสียงร้องเสียง

Sentinel event ด้านระบบบริการ (Non-medical)

- (๑) อัคคีภัย
- (๒) เหตุการณ์
- (๓) การรักษาของสารเคมี/ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลข้างเคียง/ยา
- (๔) การครอบรั้ปชั้น/การหุ้นหีด ในกระบวนการจัดการภัยในหน่วยงาน
- (๕) ภัยแล้งการดัดแปลงด้านภายนอกของโรงพยาบาล
- (๖) เหตุการณ์ใดๆ ที่สื่อสารถือการเสื่อมเสียหรือเสียของบุคลากร/พ.

แนวทางการรายงานความเสี่ยง

ระดับ	ผลกระทบ	การจัดกลุ่ม
ระดับ ๑ Category A,B (เก็บ ผลลัพธ์)	<ul style="list-style-type: none"> ● ยังไม่เกิดความผิดพลาด แต่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นอีกครั้ง (near miss) ● มีความผิดพลาดเกิดขึ้นแล้วเป็นอันตรายหรือเสียหายต่อผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> ● บันทึกรายงานอุบัติการณ์ ประจำกรมความเสี่ยง ● สรุปรายงานส่งศูนย์ศูนย์ภาคภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน
ระดับ ๒ Category C,D (รุนแรง มาก)	<p>ระดับ ๒ Category C,D (รุนแรงมาก)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีความผิดพลาดเกิดขึ้นแล้วเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่เสียง เสียงน้อย ● มีค่าเสียหาย < ๑๐,๐๐๐ บาท ● กรณีเกิดผลอุบัติการณ์ด้วยเงินอุปกรณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแล ผู้ป่วยโดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> ● บันทึกรายงานอุบัติการณ์ ประจำกรมความเสี่ยง ● สรุปรายงานส่งศูนย์ศูนย์ภาคภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

ระดับ ๕ Category ๕, F (รุนแรงปาน กスタン) ของทุก เหตุณ	<ul style="list-style-type: none"> มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น แต่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย / เจ้าหน้าที่ ระดับปานกลาง ต้องใช้รักษาทั้งทางยาและทางกายภาพ หรือต้องนอนโรงพยาบาลอย่างน้อย 1 วัน หรืออาจเป็นตัวผู้การติดตามผู้ป่วยหรือได้รับการดูแลแก้ไขพิเศษ ทำให้เสียหายต่อ ทรัพย์สินเป็นบุคคล ๑๐,๐๐๐ - ๔๙,๙๙๙ บาท ถ้าซื้อรับน้ำหนึ่งต่ออาทิตย์ให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตเสียงของ หน่วยงานในระดับปานกลาง กรณีเกิดต่ออุปกรณ์ต้องเป็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ การดูแลผู้ป่วย โดยตรง แต่ไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยดูแลเดิน 	<ul style="list-style-type: none"> บันทึกรายงานอุบัติการณ์ โปรแกรมความเสี่ยง รายงานอุบัติการณ์ (Incident Report) ส่งศูนย์คุณภาพภายใน ๗ วัน แบบฟอร์ม RCA ภายใน ๗ - ๒๐ วัน สรุปรายงานส่งศูนย์คุณภาพภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน
ระดับ ๔ Category ๔ G,H,I (รุนแรง มาก)	<ul style="list-style-type: none"> มีความผิดพลาดเกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่ระดับ รุนแรง (ชุพผลภาพหรือเสียงที่วิต) รายงานอุบัติการณ์ทันที บันทึกรายงานอุบัติการณ์ ระดับความรุนแรง เกณฑ์ การประเมิน การรายงาน มูลค่าความเสียหายต่อทรัพย์สิน > ๕๐,๐๐๐ บาท เสียหายต่อระบบงานหลักสำคัญของรพ. มีการฟ้องร้องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียง ของรพ. อ่อนแรงร้ายแรง กรณีเกิดต่ออุปกรณ์ต้องเป็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ การดูแลผู้ป่วย โดยตรงและเป็นอุปกรณ์สำคัญในการ ช่วยชีวิตดูแล (Ambu bag, Suction , Defibrillation , Laryngoscope) หรือที่ยังซื้องกับระบบ การท่าทางที่ สำคัญ (รถ Refer, รถฉุกเฉิน, รถคอมมาร์ช, รถ Emergency) 	<ul style="list-style-type: none"> โปรแกรมความเสี่ยง รายงานส่งศูนย์คุณภาพ ภายใน ๒๕ ๓๙ แบบฟอร์ม RCA ภายใน ๗ วัน สรุปรายงานส่งศูนย์คุณภาพ ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

ขอบเขตการบริหารจัดการ

a. การมีส่วนร่วมของบุคคลทั่วไป

- ๑.๑ ครอบคลุมข้อมูลเบื้องต้นของผู้ขอรับบริการที่ไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการดูแล
- ๑.๒ บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
- ๑.๓ ลงทะเบียนทางการและเบื้องต้นของผู้ขอรับบริการ ได้แก่
 - ๑.๓.๑ ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical Risk) ถือเมืองทุกครั้งที่เข้าพบผู้ป่วย สมมติว่า ๒ กลุ่มคือ
 - ความเสี่ยงร้านคลินิกทั่วไป (Common Clinical Risk)
 - ความเสี่ยงร้านคลินิกเฉพาะ (Specific Clinical Risk)
 - ๑.๓.๒ ความเสี่ยงทั่วไป (Non clinical Risk)
 - ๑.๓.๒.๑ Sentinel event
- ๑.๔ ดำเนินการให้ท่านที่มาขอรับบริการประมวลผลทราบดีๆ เพื่อทดลองทางการประมวลผลท่องผู้ขอรับบริการ

- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการที่ออกใบอนุญาตทางการประมวลผลท่องผู้ขอรับบริการ

กรณีที่มีข้อเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องทราบ หาก มีอยู่ลักษณะเดียวกันแล้วก็ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการโดยทันที

กรณีข้อมูลที่/ข้อมูลใด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องทราบทราบ และดำเนินการรับเรื่องที่ถูกนำไป เพื่อตัดต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

กรณีข้อเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องทราบ บริการต้องทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรับเรื่องดังกล่าวไว้และดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม กรณีการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลพิจารณาได้ทันท่วงทัน จึงดำเนินการให้ทันท่วงทัน

กรณีข้อมูลที่/ข้อมูลใด/ข้อมูลที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องรับทราบ ให้ทราบโดยทันทีหากทราบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรับเรื่องที่ผู้ขอรับบริการใน ๑๕ วัน之内 แต่ถ้าหากไม่ได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ผู้ขอรับบริการใน ๑๕ วัน之内 ให้ดำเนินการ ทดสอบการบริการ โรงพยาบาลพิจารณาได้ทันท่วงทัน

b. การมีส่วนร่วมของบุคคลที่ยวากับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ ลงทะเบียนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ขอรับบริการที่ทางการประมวลผลทางการขอรับบริการ
- ๒.๒ บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
- ๒.๓ ลงทะเบียนทางการรับเรื่องที่ยอมรับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ออกใบอนุญาตให้ผู้รับผิดชอบท่องผู้ขอรับบริการ ตามดังนี้

กรณีข้อมูลที่ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องทราบเมื่อได้รับทราบแล้วจะดำเนินเรื่องที่ขอรับบริการโดยทันที

กรณีข้อมูลที่/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เมื่อได้รับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องที่มาได้ทันท่วงทัน และ พัฒนาหน่วยงานจนเป็นผู้พิจารณาต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วมีการฝ่ายไป

กรณีเชื้อไวรัสโคโรนา/นิวคลีอิกแอคทีฟ เสื่อมเสียของลักษณะ ให้ผู้ขอรับบริการ รายงานตัวต่อเมือง หรือ
สถานที่ ที่มีความเสี่ยงต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ทราบ และ ดำเนินการติดตามการเฝ้าระวังตามมาตรการที่กำหนด

ระบบการบริการจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเพทารักษ์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การเด้งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อวัสดุเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อวัสดุเรียนของหน่วยงาน
๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อวัสดุเรียน
ของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อวัสดุเรียนของหน่วยงานพร้อมที่ลงนามให้
บุคลากรภายในหน่วยหน้างานทราบเกี่ยวกับการซื้อวัสดุเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
ใบมตถลังเงิน (เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาตั้งถ้วนถ้วนฯ จากช่องทาง
ต่าง ๆ ดังนี้
 - โทรศัพท์
 - ร้องเรียนผ่านเว็บหน้าที่
 - หนังสือ / จดหมาย
 - เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลเพทารักษ์
 - อีเมล ที่ระบุชื่อและลายเซ็นที่แน่นหนา

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form
 - การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรตามข้อ สกุล
หมายเหตุการพิจารณาที่บันทึกข้อร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลับมายัง
ประชาชนในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการก่อไข่/ปรับปรุงกลับแก้ไขข้อร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์และตัดสินใจเรื่อง

๑. โรงพยาบาลต้านทานทุกๆ จัดตั้งศูนย์จัดการซื้อวัสดุเรียนโดยหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่เข้าใจ เนื่อง
โทรศัพท์ / E-mail

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.เพทารักษ์

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วัน ทำการ

ได้แก่ เรื่องของเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาซึ่งก็จะเสีย

๕.๔ ภายใต้ ๗ วัสดุทำการ

ได้แก่การเรียนรู้และการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๐

๖. การันต์ระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ประกาศอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่อง ข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน

๗. การกำหนดเวลา เรื่องของเรียนได้ จะข้ามคืนสูตรโดยอัตโนมัติของกฎหมายที่ระบุระยะเวลาแก้ไขข้อมูลการรับเรื่อง ท่องผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้รับบุกสูตรด้วยหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของ ระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกเหนือไปยังหน่วยงานที่ดำเนินการแล้วต้องดำเนินความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดย กำหนดประเพณทางเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยที่มีผลลัพธ์สุขภาพดี อาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งซึ่งให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดําเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไข ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแต่ละกุ่มท้อง

มาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากภาระต้องการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ ฉลากบรรยายได้
- เกร็อฟซี เครื่องใช้ ยานและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำชีวิตด้านพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระบวนการดูแลรักษาพยาบาล แผลหดหายช้า
- ไม่ได้รับความพึงพอใจในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความจึงป่วย หรือความต้องการ
- พบการหลบหลีกและประพฤติไม่ชอบด้วยเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายนอกในหน่วยงานราชการ

๒. การรับเรื่องร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ชั้น ๒๖๐ ผู้ได้เท่านำหนังสือของรัฐมาให้บัญชีบันทึกไว้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่า ด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมาย

ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิ์ของเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั่นหรือคณะกรรมการพัฒนาอุตสาหกรรม แล้วแต่กรณีได้.- ดังนี้

- การอื่นข้อธุรังเรียนตามวรคณ์นี้ ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือทราบว่าท่านจะ
งานของรัฐนั้นได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการ
บริหารพัสดุภาครัฐ กฎหมายทั้ง ๒ ฉบับ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการ
บริหารพัสดุภาครัฐ

๔๙ ๒๖๓ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลต้องลง
ลายมือชื่อของกรมการจัดซื้อจัดจ้างราชการท่านนี้การแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคลได้แล้ว

หนังสือร้องเรียนตามการคณ์นี้ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อที่ขอร้องและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการ
ร้องเรียนให้ชัดเจน หรือมุนายนอกสาระหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

๕๐ ๒๖๔ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๔๙ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อ
ร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ล่าช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณา
อุทธรณ์ทราบด้วย

๕๑ ๒๖๕ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๔๙ ให้พนักงานการ
พิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคดี แล้วแจ้งผลให้
ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

ดำเนินการด้วยคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมให้ด้วยความจำเป็นที่สำคัญยิ่งนี้
การดำเนินการ

๕๒ ร้องเรียนทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์ พื้นผิวแข็ง ๐๘๔-๒๐๘-๒๐๘-๗๐

(๒) อีเมลร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๓) หนังสือ / จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) ผู้แสดงความคิดเห็น

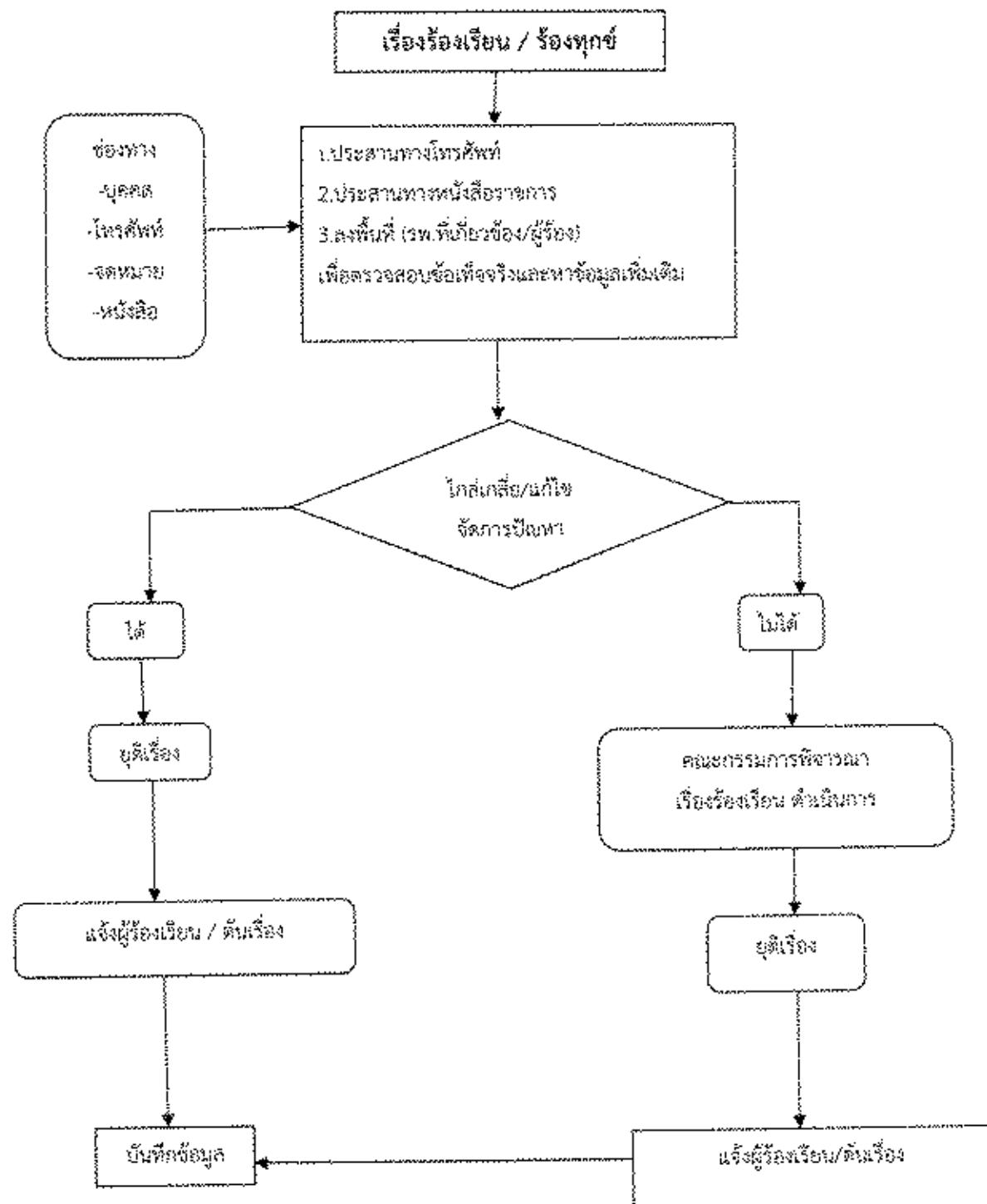
๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่พึงพอ หรือไม่สามารถหาตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยดี
เรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องเหตุผล กรณีต้องผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่รับ
เรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกด์เกลี่ยได้ ให้ดูดีเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

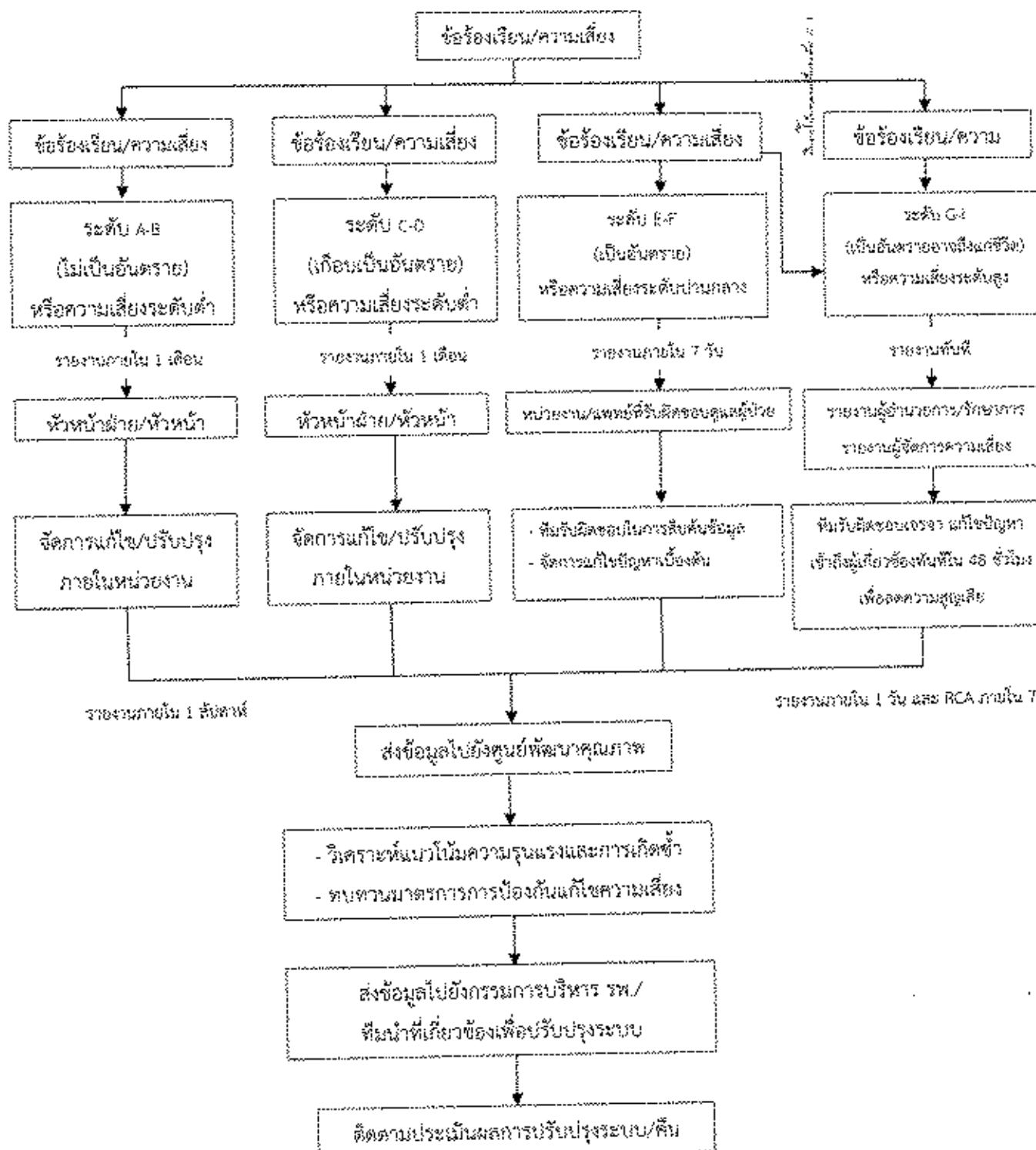
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาไม่ดี “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่ดีก่อนเป็นเรื่องร้องเรียน
ที่ต้องดำเนินการภายใต้กฎหมาย (กฎหมายพิเศษ) โดยให้พิจารณาอยู่ดีเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเพพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา



คู่มือการปฏิบัติงาน

มาตรการป้องกันความเสี่ยง ๕ ด้าน

จัดทำโดย
โรงพยาบาลเพพารักษ์
อําเภอเพพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา



บันทึกข้อความ

สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคชั้นที่ จังหวัดนนทบุรี สำนักงานเลขที่ ๑๔๘
ที่ ๙๙ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐/ ลงวันที่ ๗ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคชั้นที่

ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Integrity and Transparency Assessment ~ ITA) สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำเดือนกันยายน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ที่ได้มอบหมายให้ ผู้อำนวยการสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคชั้นที่ จังหวัดนนทบุรี ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (EB 16) ตามที่ระบุไว้ดังนี้

เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะกว้างขึ้น ให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ลดภาระการรับเรื่องราวร้องเรียน ของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งเสริมความเชื่อมั่นในความโปร่งใส ของหน่วยงาน

(นางสาววิสุภา ศักดิ์)
นายแพทย์ปานกาญจน์

ทราบ/อนุญาต

(นายนพวงศ์ พงศ์สิทธิ์)
ผู้อำนวยการสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคชั้นที่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสห雷锋วิชัย จังหวัดนราธิวาส โทร ๐๘๔ ๒๒๗๗๕๕๖๖ ต่อ ๒๐๓
ที่ ชม ๑๐๙๔๓๐๙/ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
เรื่อง การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสห雷锋วิชัย

เรื่องนี้ ตามแบบสำรวจเชิงTEGRITY AND Transparency Assessment (ITA) สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเมินการดำเนินมาตรการ กลไก หรือกระบวนการจะช่วยในการจัดการเรื่องร้องเรียนของพนักงาน (ES 16) ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อสรุปโดยรวม เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย กลุ่มงานเพื่อนครา ขออนุมัติเผยแพร่สู่ปัลลังวิเคราะห์การปิดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสห雷锋วิชัย

ขอเสนอแนะ จัดเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเกิดข้อบังคับได้โปรดลงนาม

(นางสาวเบี้ยง บวงซุนทด)
นักจัดการงานที่รับผิดชอบการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายนพพงษ์ พงศ์เลิศกิจศักดิ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสห雷锋วิชัย

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลพารังษ์

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลที่สามารถอ่านได้ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพารังษ์ อ.เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วัน/เดือน/ปี :

พัฒนา ๑. ดำเนินการตั้งกรรมการนี้มีผลอบรมเรียนรู้ดังนี้

๒. ดำเนินการตั้งกรรมการให้ถูกต้อง

๓. ฝึกอบรมรับรองร่องรอย/ร้องทุกข์

๔. สรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลห้ามน้ำหนึ่ดประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

(ตรวจสอบที่ ๑)

พัฒนา :

Link กາຍນອກ : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

พ.ล.

(นางสาวเนียง หาดขุนทด)

ตำแหน่งผู้อธิการงานที่ได้รับผ่านนายกรา

วันที่ เดือน พ.ศ.

(นายแพทย์ พงษ์เพ็ญโภค)

ผู้แทนผู้อธิการโรงพยาบาลพารังษ์

วันที่ เดือน พ.ศ.

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลข้อมูลที่

(นายนิตา พงษ์สาน)

นาง.คอมพิวเตอร์

วันที่ เดือน พ.ศ.

- จัดระบบศิริ
- ปรับ Layout ให้ดูดีกับการต่อเนื่องกัน

๔.๓ ข้อซึ่งมุ่งเรียนการคุณครูรักษาผู้ป่วยเคราะห์ส่างเหตุได้ดังนี้

- (๑) ประเมินผู้ป่วยมีข้อบกพร่องมาก
- (๒) การทำงานในการดูแลผู้ป่วยและงานอื่น ๆ ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาล

ข้อเสนอแนะ ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไขประสานงานพัฒนา บุคลากรที่เกี่ยวข้อง 並將ก่อตัวในครึ่งที่จะดำเนินการดูแล รักษาด้านแรงดันความสัมภัย ความรุนแรง อันตรายของโรคนั้น ๆ ในกรณีที่จะแจ้งข้อบกพร่อง แนวทางการรักษา ทางเดียวในการรักษา อันตราย ความเสี่ยง ความไม่สงบและของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อ ผู้ป่วย เพื่อทราบและรับมือทันท่วงที หากซึ่งหากการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในเบื้องต้นในครึ่งปีแรกของปี พยาบาลเจ้าหน้าที่ บุคลากรในภาครัฐมีข้อมูลทางด้านความสัมภัยของกลุ่มนี้จะช่วย มองเห็นถึง เจ้าหน้าที่ บุคลากรในภาครัฐมีข้อมูลทางด้านความสัมภัยของกลุ่มนี้จะช่วย มองเห็นถึง