

เอกสารเชิงประจักษ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment : ITA)

EB16

หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการ

จัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

EB๑๖

หน่วยงานมีการกำหนด
มาตรการ กลไก หรือการวางระบบ
ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

EB๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

ให้คำแนะนำในการตรวจประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ข้อ EB๑๖

ผู้ตรวจประเมิน พิจารณาหลักฐานที่แสดงถึงการกำหนดมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของหน่วยงาน ประกอบด้วย

๑) มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือไม่

มี หลักฐาน คือ

๑) คำสั่งอย่างเป็นทางการ โดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบอำนาจ คำสั่งเดิม หรือการ
ทบทวนคำสั่งเป็นไปแล้วแต่กรณีและบริบทของหน่วยงาน



คำสั่ง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ที่...../๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

ด้วย ในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้รับผลกระทบจากการพัฒนาระบบสื่อสารต่างๆ ที่มีความรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายจากทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการประกอบกับความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการรับรู้ข่าวสาร ทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป เพื่อให้หน่วยงานสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความสุขและได้รับสิทธิประโยชน์ตามมาตรฐาน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ดังนี้

คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย

- | | | | |
|------------------|----------------|----------------------------|------------------------|
| ๑. นายพนา | พงศ์ชำนาญ | ผู้อำนวยการ | ประธานกรรมการที่ปรึกษา |
| ๒. นางลัดดาวัลย์ | จันทร์มินทร์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๓. นายอภิชัย | ไพโรเพชรศักดิ์ | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | กรรมการ |

คณะกรรมการที่ปรึกษา มีดังนี้

คอยดูแลให้คำปรึกษากับคณะทำงาน ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการ ประกอบด้วย

- | | | | |
|-----------------|------------------|-------------------------------|---------------------|
| ๑. นางธัญกรณ์ | คำคือ | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายภาคภูมิ | บุญเพ็ง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางธชวรรณ | สีวัน | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวกฤติยา | โหมอุปฮาด | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวอรชุลี | แสนประสิทธิ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางอรวรรณ | กมลเสถียร | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๗. นางพัชรินทร์ | ด่านพงษ์ประเสริฐ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นายวีระวัฒน์ | อัครสัมฤทธิ์ | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | กรรมการและเลขานุการ |

คณะกรรมการ มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดแนวทาง จัดระบบและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้บริการ ผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไป จากกล่องรับฟังความคิดเห็น สิ่งพิมพ์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่น
- นำเสนอปัญหา และแนวทางแก้ไขต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๔. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบคำถามแก้ไขปัญหาเจรจาไกล่เกลี่ย หรือวิธีสื่อสารอื่นที่จะทำให้ยุติเรื่องโดยเร็ว
๕. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๖. รวบรวมสถิติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการประเมินผล และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา
๗. รายงานความก้าวหน้า ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อผู้รับบริการและโรงพยาบาล

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑


(นายพนา พงศ์ขำนะภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

EB๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

๒) กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ที่ต้องมีรายละเอียด

มี หลักฐาน คือ

๑. หลักฐานแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลือง ค่าใช้จ่าย
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยมีการรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๔. มีกลไกการกำกับติดตาม จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน สรุปรต่อผู้บริหารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมี
 - ๔.๑ รายงานสรุปผลการดาเนินการเรื่องร้องเรียนทั่ว ไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
 - ๔.๒ รายงานสรุปผลการดาเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
 - ๔.๓ กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเด็น หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุปผลนาเสนอต่อผู้บริหารหรือหลักฐานที่แสดงข้อเท็จจริงว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องนำหลักฐานนี้ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนรับทราบ
๕. ผู้บังคับบัญชา จะต้องสั่งการหรืออนุมัติให้นำสรุปผลการดาเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไปเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น และมีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์
๖. หนังสือรายงานผลการดาเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
๗. ระบบการตอบสนองให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ (ถ้ามี)
๘. บันทึกข้อความรับทราบการกา กับติดตาม และรายงานสรุปผลการดาเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน
๙. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน Web site ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น และ Print Screen จาก Web site หรือ สื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น

ไม่มี

หมายเหตุ: ข้อ๖ และ ข้อ๗ ไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะไม่ได้ระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่

EB๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

มี หลักฐาน คือ

- ๑) คำสั่งผู้รับผิดชอบ
- ๒) กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ที่ต้องมีรายละเอียดตามข้อ ๒) หรือมากกว่าที่
คู่มือกำหนด
- ๓) หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/
Application หรือช่องทางอื่นๆที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
- ๔) คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ ที่ปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
- ๕) แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือและ/หรือเป็น Chart ที่ติด
บริเวณหน่วยงาน และภาพถ่ายกรณีเป็น Chartที่ติดบริเวณหน่วยงาน (ถ้ามี)

อาคาร สถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการ

บทบาทหน้าที่ศูนย์

1. ประชาชนรับวัสดุ เฝ้าสังเกตร่องรอยความเสียหายอาคารเท่าที่มองเห็น
2. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
3. แก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
4. วิเคราะห์ปัญหา และนำมาพัฒนาระบบงาน
5. สร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

สถานที่ตั้ง ของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
ห้องเบอร์ 16 ชั้น1 ตึกผู้ป่วยนอก

มีป้ายชัดเจนง่าย ใครก็เห็น



ป้ายบอกทาง
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ



มีสถานที่/จุดบริการ ให้คำปรึกษาแนะนำบริการ



เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
 เต็มใจให้บริการดูแลดูญาติมิตร

อุปกรณ์สำนักงานทันสมัยพร้อมใช้

- โทรศัพท์
- เครื่องพิมพ์
- โทรสาร

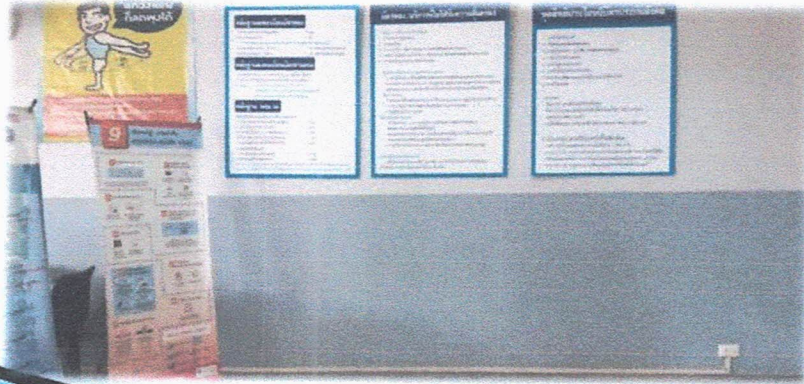


ระบบ INTERNET ตรวจสอบสิทธิ
 REAL TIME ของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ



เอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์

คู่มือ พรบ.
กฎหมาย



13

มีห้องเป็นสัดส่วนกรณีรับเรื่องร้องเรียน



14

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

หน้าที่ของ “ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ”

“ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้มอบหมายให้ นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณา สั่งการต่อไป

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ” เลขที่ ๑๘๐ หมู่ ๑ ตำบลนาแซง อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ๐๘๖-๙๓๐๓๖๓๖ หรือโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หมายเลข ๐๕๖-๗๐๙๕๕๕๕ ต่อ ๑๒๒

(๔) ทาง <http://www.lomkaohospital.com>

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียน สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามความเห็นสมควร

ประเภทของการจัดการกระบวนการ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการศูนย์โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

(๓) ประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับการสั่งการ

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ขอขยายระยะเวลาต่อประธานศูนย์หรือผู้แต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่องแนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ได้ดำเนินการภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งผู้ ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการอย่างเคร่งครัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

056-709555 ต่อ 122

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล-

ในกรณีโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกระยะ ๓ เดือน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้มอบหมายให้ นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณา สั่งการต่อไป

สรุปเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓

ลำดับ ที่	เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ(เรื่อง)	อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา๔๑	๓	๑	๒	-
๒.	เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	-	-	-	-
๓.	เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๙	๙	-	-
๔.	เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-
๕.	วินัย	-	-	-	-
รวม		๑๒	๑๒	๒	-

สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๒- มีนาคม ๒๕๖๓

มีจำนวน ทั้งหมด ๑๒เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา๔๑	จำนวน ๓	เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	จำนวน -	เรื่อง
๓. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	จำนวน ๙	เรื่อง
๔. เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน -	เรื่อง
๕. วินัย	จำนวน -	เรื่อง

จากข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ประจำปี ๒๕๖๓พบว่าประเภทที่พบเรื่องร้องเรียนจะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

เรื่องร้องเรียนที่พบ เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้ความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการไม่ตรงกัน

ความเห็นและข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าควรมีระบบการดักจับปัญหา อันอาจเกิดขึ้นและรีบเข้าไปดำเนินการแก้ไขก่อน เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งที่เกิดขึ้น และมีผลเสียต่อองค์กร

(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



Flow การรับเรื่องร้องเรียน ม.41

รับเรื่องร้องเรียน

ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรับบริการ
รักษาพยาบาลโดยมีต้องรอพิสูจน์ถูกผิด

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/
ผู้เกี่ยวข้อง/หัวหน้างาน/ประธานองค์กรแพทย์/ร่วมประชุมทบทวนเหตุการณ์

พิจารณาให้เขียน ม.41 ตามWI

เสนอผู้อำนวยการเห็นชอบ

หัวหน้าศูนย์หลักประกันเขียนรายงานม.41
เสนอคณะกรรมการคุณภาพ
ระดับจังหวัดพิจารณา(ภายใน30วัน)

ติดตามเยี่ยมบ้าน
(ภายใน3วัน)

ประสานงานสสจ.
(ภายใน7วัน)

แจ้งผลการดำเนินงาน
แก่ผู้ร้องเรียน
(ภายใน30 วัน)

ติดตาม
ประเมินผล

สิ้นสุดกระบวนการ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน

2. facebook.com

3. เว็บไซต์

<http://www.lomkachospital.com>

4. ไปรษณีย์หรือจดหมาย

5. โทรศัพท์

6. สายด่วนผู้ว่า

7. Line

8. สื่อสาธารณะ

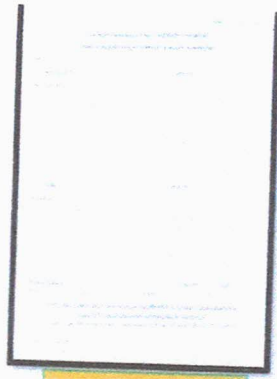
9. QR code

บอก 1 ครั้ง
ดีกว่าบ่น 100 ครั้ง



75

ผู้รับฟังความคิดเห็น



แบบสอบถาม



รพสต.



รพสต.

76

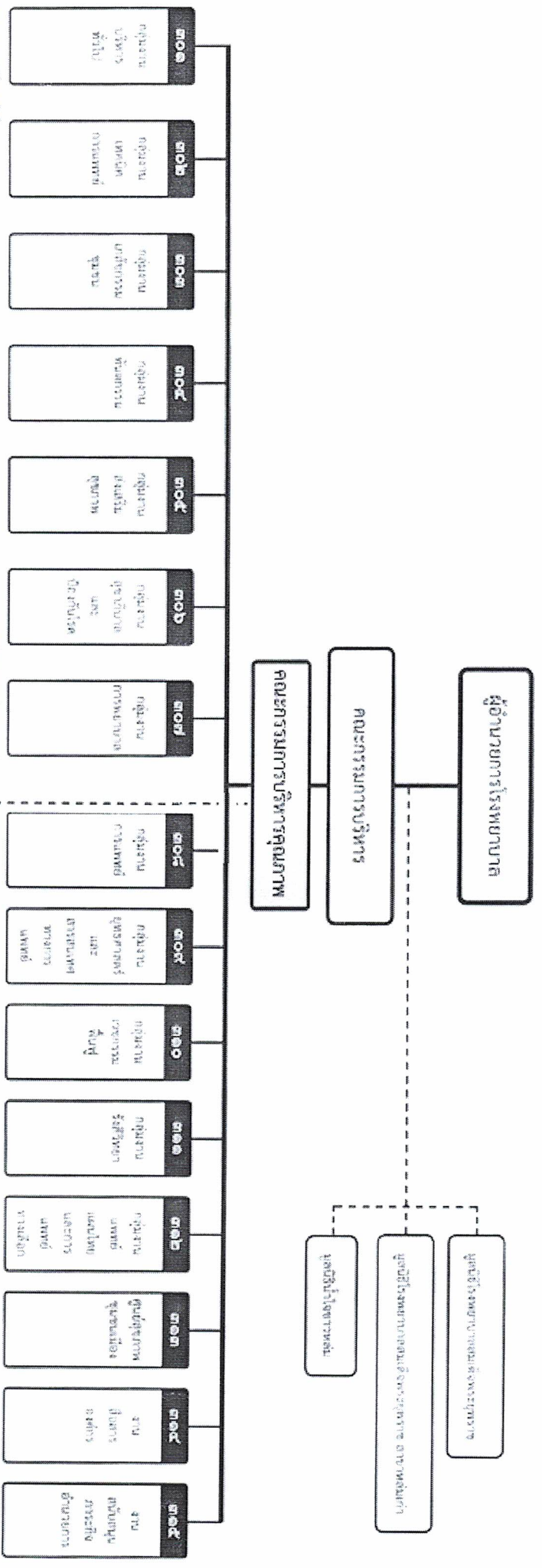
๓) มีการกำหนดหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน หรือไม่

มี หลักฐาน คือ

๑. มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
๒. มีคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. มีการบรรจุรายชื่อหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานหรือแผนผัง(Flow chart) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
๔. มีหนังสือขออนุญาต นำคำสั่งฯ หรือคู่มือฯ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

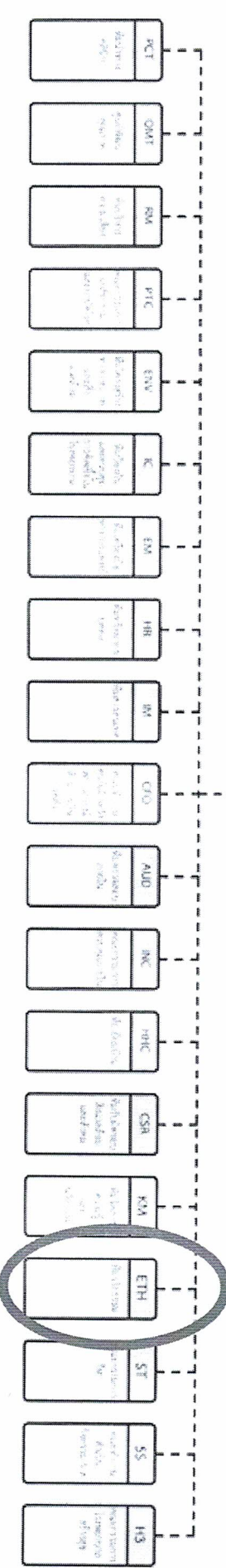
ไม่มี

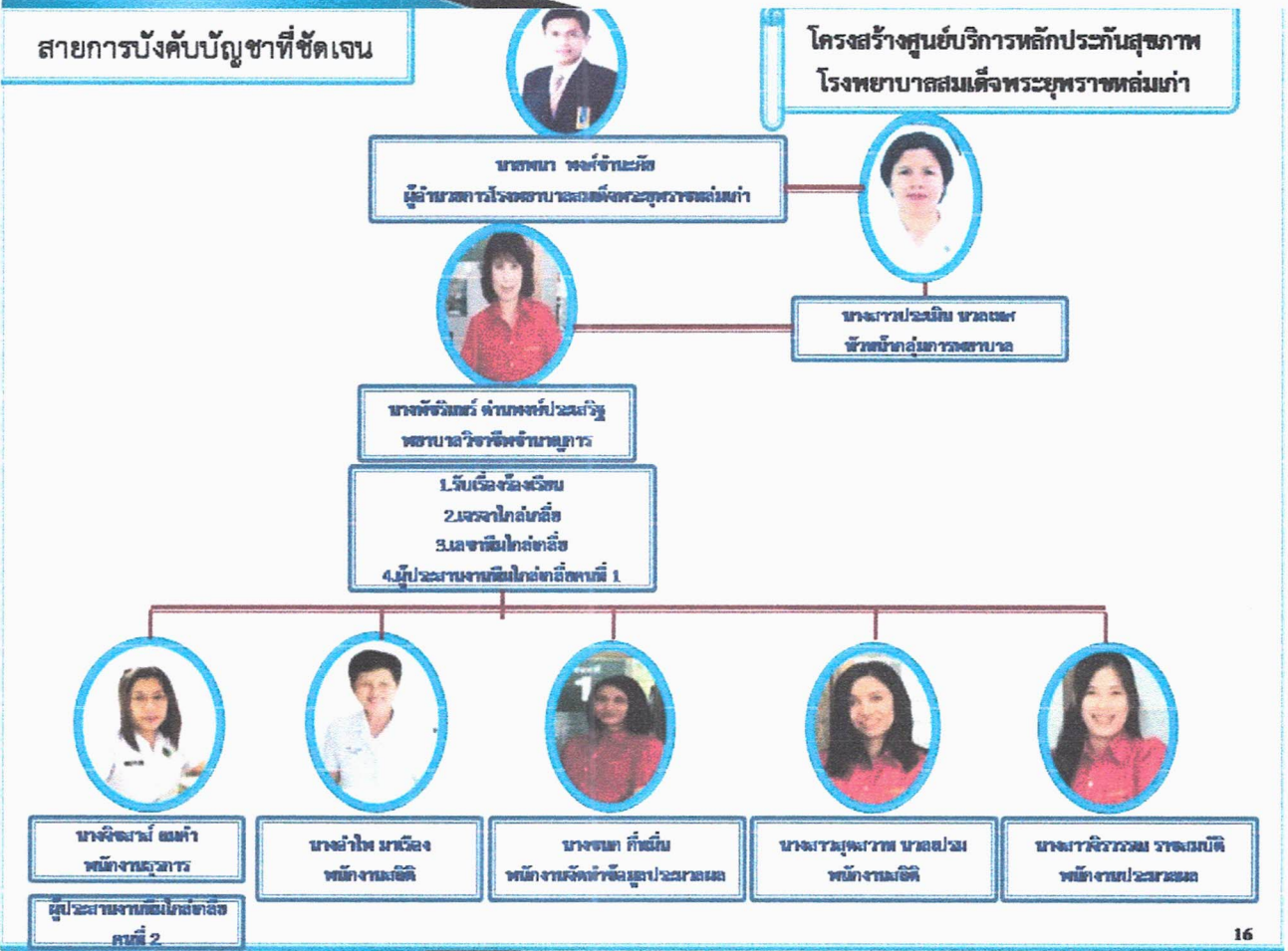
หมายเหตุ: _____



๓๐๑ หน่วยงานทางการแพทย์
๓๐๒ หน่วยงานการพยาบาล
๓๐๓ หน่วยงานเวชระเบียน
๓๐๔ หน่วยงานเภสัชกรรม
๓๐๕ หน่วยงานห้องปฏิบัติการ
๓๐๖ หน่วยงานรังสีวิทยา
๓๐๗ หน่วยงานเครื่องมือแพทย์
๓๐๘ หน่วยงานขยะทางการแพทย์
๓๐๙ หน่วยงานเวชภัณฑ์
๓๑๐ หน่วยงานการขนส่งทางการแพทย์
๓๑๑ หน่วยงานสารสนเทศทางการแพทย์
๓๑๒ หน่วยงานการวิจัยทางการแพทย์
๓๑๓ หน่วยงานการศึกษาด้านการแพทย์
๓๑๔ หน่วยงานการประกันคุณภาพทางการแพทย์
๓๑๕ หน่วยงานความปลอดภัยทางการแพทย์
๓๑๖ หน่วยงานความมั่นคงทางการแพทย์
๓๑๗ หน่วยงานสิ่งแวดล้อมทางการแพทย์
๓๑๘ หน่วยงานการควบคุมการติดเชื้อ
๓๑๙ หน่วยงานการเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติทางการแพทย์
๓๒๐ หน่วยงานการแพทย์ฉุกเฉิน

๓๑๑ หน่วยงานสารสนเทศทางการแพทย์
๓๑๒ หน่วยงานการวิจัยทางการแพทย์
๓๑๓ หน่วยงานการศึกษาด้านการแพทย์
๓๑๔ หน่วยงานการประกันคุณภาพทางการแพทย์
๓๑๕ หน่วยงานความปลอดภัยทางการแพทย์
๓๑๖ หน่วยงานความมั่นคงทางการแพทย์
๓๑๗ หน่วยงานสิ่งแวดล้อมทางการแพทย์
๓๑๘ หน่วยงานการควบคุมการติดเชื้อ
๓๑๙ หน่วยงานการเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติทางการแพทย์
๓๒๐ หน่วยงานการแพทย์ฉุกเฉิน







คำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ที่ ๑๑๖/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

.....

ตามที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเพื่อให้การแก้ปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างแล้วนั้น โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าจึงขอแต่งตั้ง นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑


(นายพนา พงศ์ขำชะภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๔) มีระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือไม่

มี หลักฐาน คือ

๑. บันทึกข้อความรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ด้านทั่วไปและด้านเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระหว่างเดือน ต.ค.๒๕๖๒ – มี.ค.๒๕๖๓
๒. Print screen การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ระหว่างเดือน ต.ค.๒๕๖๒ – มี.ค.๒๕๖๓ บนเว็บไซต์ ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
๓. Flow Chart แสดงการร้องเรียน และขั้นตอน การจัดการร้องเรียน ทั้งด้านทั่วไปและด้านเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มี

หมายเหตุ:

สรุปเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓

ลำดับ ที่	เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ(เรื่อง)	อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา๔๑	๓	๑	๒	-
๒.	เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	-	-	-	-
๓.	เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๙	๙	-	-
๔.	เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-
๕.	วินัย	-	-	-	-
รวม		๑๒	๑๒	๒	-

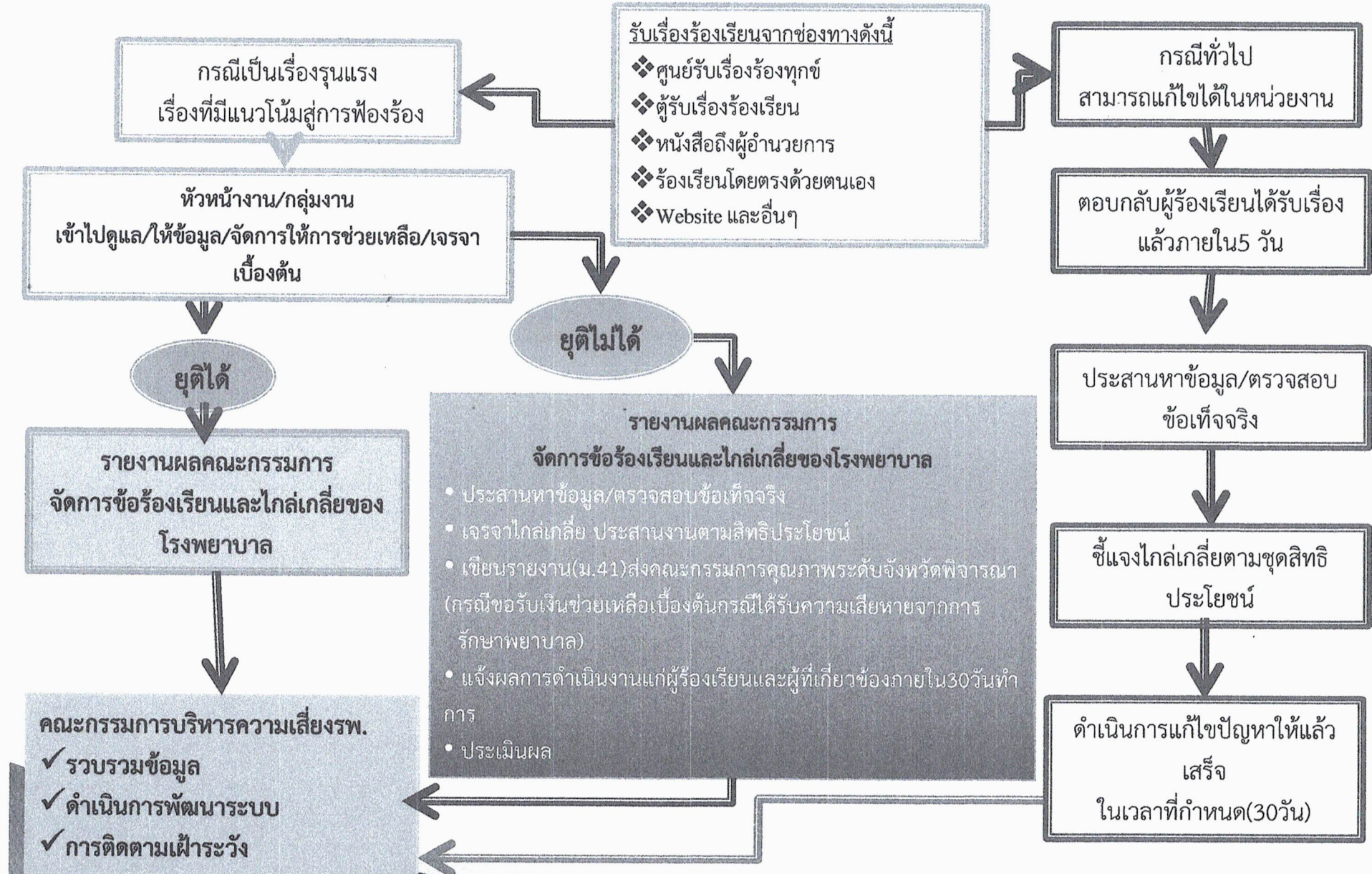
สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒- มีนาคม ๒๕๖๓

มีจำนวน ทั้งหมด ๑๒เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา๔๑	จำนวน ๓	เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	จำนวน -	เรื่อง
๓. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	จำนวน ๙	เรื่อง
๔. เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน -	เรื่อง
๕. วินัย	จำนวน -	เรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



- ๕) มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนให้ผู้ร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชน รับทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ หรือไม่

หมายเหตุ: รายงานผลสรุปผลให้แยกเป็น ๒ กรณี คือ

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

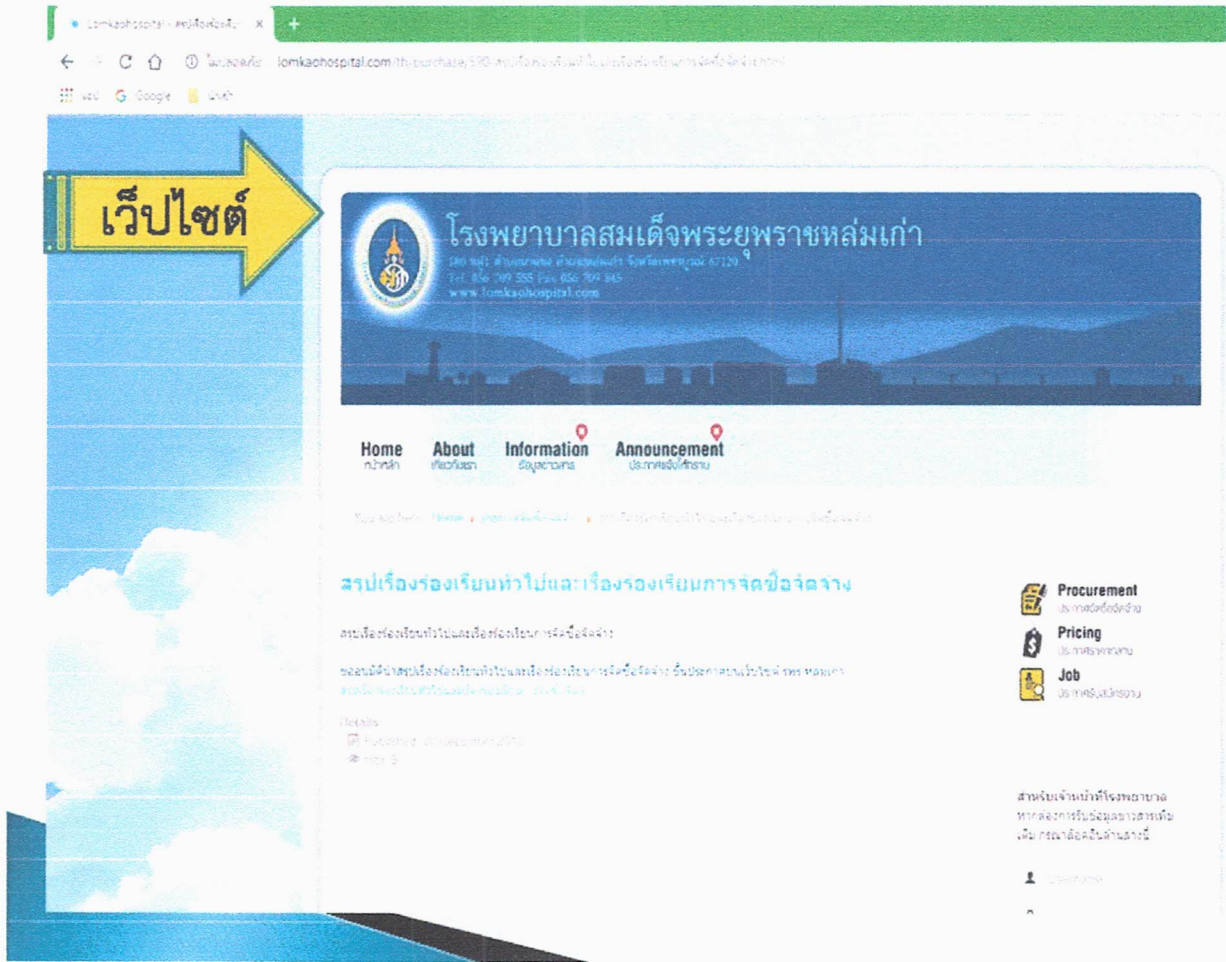
(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน

มี หลักฐาน คือ

๑. มีสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ส่วนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และข้อร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มี
๒. มีหนังสือเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการและปรากฏการขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
๓. มีช่องทางที่นำไปเผยแพร่
๔. มีPrint Screen จากเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

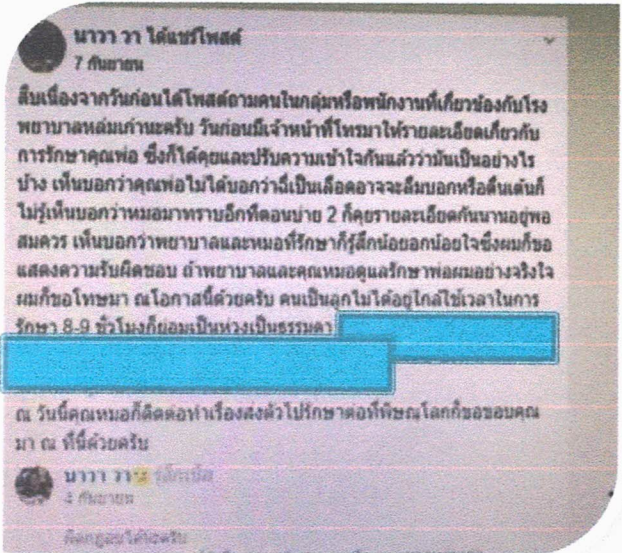
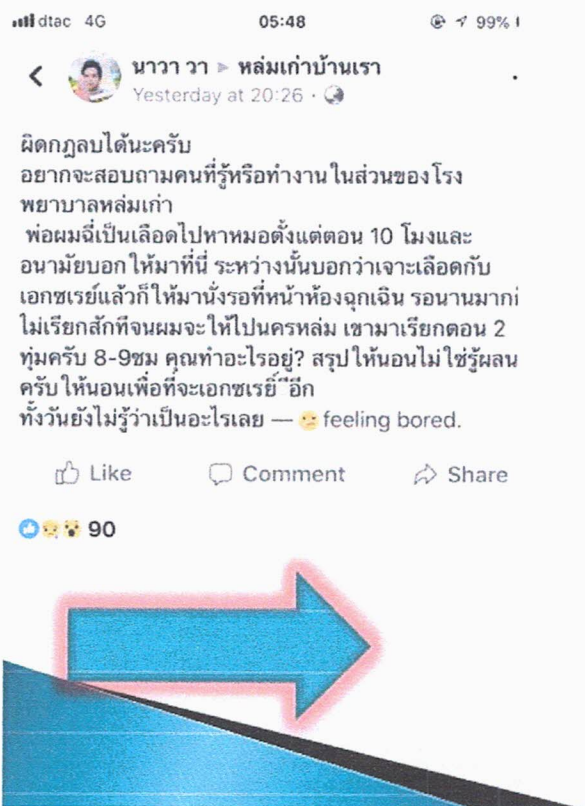
ไม่มี

หมายเหตุ: _____



ปัญหาแสดงความคิดเห็นทางเฟสบุ๊ก

1. สร้างเครือข่าย
2. ทีมเฝ้าระวัง
3. เร่งประสาน



เพียงปลายนิ้ว Click

QR Code

ขอเชิญร่วมเป็นส่วนหนึ่ง

ในการแสดงความคิดเห็น
เพื่อปรับระบบบริการของโรงพยาบาล
ผ่านระบบ QR CODE
ในมือถือ สแกนครั้งนี้ได้เลยนะครับ

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า
Lomkao Crown Prince Hospital
www.lomkaohospital.com



สถานีรับเรื่องสุขภาพพยานพยาน (ส่วนที่รับเรื่อง)

สำหรับขอรับใบรับรองการแพทย์ หรือใบรับรองการแพทย์
ตามใบสั่งแพทย์ หรือใบรับรองการแพทย์

ขั้นตอน
ในการรับใบรับรองการแพทย์

- 1 สแกน QR CODE
- 2 กรอกข้อมูล
- 3 รับใบรับรองการแพทย์

คำชื่นชม

ผู้รับฟังความคิดเห็น

ขอชื่นชมบุคลากรทางการแพทย์ทุกท่านที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการให้บริการผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในแผนกฉุกเฉินที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ขอชื่นชมบุคลากรในแผนกฉุกเฉินที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ขอชื่นชมบุคลากรทางการแพทย์ทุกท่านที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการให้บริการผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในแผนกฉุกเฉินที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ขอชื่นชมบุคลากรในแผนกฉุกเฉินที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ขอชื่นชมบุคลากรทางการแพทย์ทุกท่านที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการให้บริการผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในแผนกฉุกเฉินที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ขอชื่นชมบุคลากรในแผนกฉุกเฉินที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช
ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗./ ๕๐ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าจัดข้อร้องเรียนและการใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่ ๑๓๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้มีคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมโปร่งใสในการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อพิจารณา


ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ คู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน คำสั่งจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน คำสั่งมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน่วยงาน รับทราบแนวทางการปฏิบัติการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย


(นางพิชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
กรรมการ/เลขานุการ

๐๖/๓๖




บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช
ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗ / ๕๑ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปร้องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและขออนุมัติเผยแพร่บน
เว็บไซต์ และ แจ้งเวียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าจัดซื้อร้องเรียนและการใกล้เคียงทางการแพทย์
และสาธารณสุข ที่ ๑๓๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้มีคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
หล่มเก่า เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหา
เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมโปร่งใสในการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อพิจารณา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ขอเรียนสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๖๒-มีนาคม ๖๓) ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาล
สมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จำนวน ๙ เรื่องร้องเรียนเงินช่วยเหลือ
เบื้องต้น มาตรา๔๑ จำนวน ๓ เรื่อง กรณีเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและเรื่องร้องเรียนตามพรบ.
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ไม่มี เห็นสมควรนำสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวประกาศเผยแพร่
บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า และแจ้งเวียนในระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์
เพื่อให้บุคลากรในสังกัด และสาธารณสุขได้รับทราบต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย


(นางพิชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพนานาญการ

กรรมการ/เลขานุการ







แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๒
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
 วัน/เดือน/ปี:
 หัวข้อ: สรุปรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
 สรุปรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

 Linkภายนอก:ไม่มี
 หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางพิชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ๑๓ มี.ค. ๒๕๖๓ วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางธัญภรณ์ คำค้อ) ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ๑๓ มี.ค. ๒๕๖๓ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
--	--

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

 (นางพิมพ์ประภา ประทุมมา)
 ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ
 วันที่.....เดือน๑๓ มี.ค. ๒๕๖๓.....พ.ศ.....

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่อง

ร้องเรียนของหน่วยงาน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

Home About Information Announcement

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

- EB 16.1 การตั้งคณะกรรมการจริยธรรม (HR)
- EB 16.2 การตั้งคณะกรรมการร้องเรียน (HR)
- EB 16.3 การตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงาน (HR)
- EB 16.4 การตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงาน (HR)
- EB 16.5 การตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงาน (HR)
- EB 16.6 การตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงาน (HR)