



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานนิติการ โทร.๐-๔๓๒๒-๑๑๒๕ ต่อ ๑๓๕
ที่ ขก ๐๐๓๒.๐๐๙/๒๐ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ได้มีคำสั่งที่ ๑๘๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน และนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อดำเนินการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชน ตลอดจนการพัฒนาธรรมาภิบาลของหน่วยงานฯ นั้น

กลุ่มงานนิติการ ผู้รับผิดชอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นการกำหนดมาตรฐานการกลไก ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) รายละเอียดตามรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่แนบมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และมอบกลุ่มงานนิติการ นำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ต่อไป

(นายพุธา ศรีเกิน)

นิติกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

เห็นชอบ
ลงนามแล้ว

(นายสมชายไซติ ปิยวิฑ์เวลา)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการดำเนินงาน
การจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาส ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – ธันวาคม ๒๕๖๒)

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ได้มีคำสั่งที่ ๑๘๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อดำเนินการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชน ตลอดจนการพัฒนาธรรมาภิบาลของหน่วยงานนั้น

การดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน นับเป็นอีกภารกิจตามคำสั่งดังกล่าว ที่ต้องดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาธรรมาภิบาลในหน่วยงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบและการกำกับดูแลของกลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติการฯ โดยเฉพาะการสรุปประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนในหน่วยงานฯ
๒. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน และการบริหารจัดการศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นและหน่วยงานในสังกัด

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ไตรมาส ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – ธันวาคม ๒๕๖๒) ได้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์ฯ จำนวนรวม ๙ เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนพบว่า การร้องเรียนด้านพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการและด้านการจัดซื้อจัดจ้าง มีการร้องเรียนจำนวนด้านละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ในแต่ละด้าน รองลงมาคือด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการกล่าวหาว่ากระทำการทุจริต จำนวนด้านละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ในแต่ละด้าน

ส่วนผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สามารถดำเนินงานจนยุติเรื่องได้มีจำนวน ทั้งหมด ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗ โดยเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล ด้านพฤติกรรมส่วนตัวเจ้าหน้าที่ ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค และด้านกล่าวหาว่ากระทำการทุจริต สามารถยุติเรื่องได้ทั้งหมด ส่วนงานด้านการให้บริการ และด้านการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถยุติเรื่องได้ร้อยละ ๕๐ ดังรายละเอียดตามตารางประเภทเรื่องร้องเรียนและผลดำเนินงานยุติเรื่องร้องเรียน

ตารางประเภทการร้องเรียนทุกข้อร้องเรียน และผลการดำเนินงานยุติเรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ
๑.ด้านการบริหารงานบุคคล	๑	๑๑.๑๑	๑	๑๐๐
๒.ด้านพฤติกรรมส่วนตัวเจ้าหน้าที่	๒	๒๒.๒๒	๒	๑๐๐
๓.ด้านการให้บริการ	๒	๒๒.๒๒	๑	๕๐
๔.ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๒	๒๒.๒๒	๑	๕๐
๕.ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๑๑.๑๑	๑	๑๐๐
๖.ด้านกล่าวหาว่ากระทำการทุจริต	๑	๑๑.๑๑	๑	๑๐๐
รวม	๙	๑๐๐	๗	๗๗.๗๗

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนที่พบมากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑ ที่พบว่ามีมากที่สุดคือการร้องเรียนด้านพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการและด้านการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวนด้านละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ในแต่ละด้าน และการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนประเภทดังกล่าว สามารถดำเนินการจนยุติเรื่องได้ร้อยละ ๑๐๐ ร้อยละ ๕๐ และร้อยละ ๕๐ ตามลำดับ และเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑-๒) ที่มีเรื่องร้องเรียน ด้านพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ สามารถดำเนินการจนยุติเรื่องได้ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ด้านการให้บริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๐ สามารถดำเนินการจนยุติเรื่องได้ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒ และด้านการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง สามารถดำเนินการจนยุติเรื่องได้ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในช่วงไตรมาสที่ ๑ มีเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนจนยุติเรื่องได้มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ในเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค และด้านกล่าวหากระทำการทุจริตพบว่าการร้องเรียนอย่างละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของแต่ละเรื่อง และสามารถดำเนินการจนยุติเรื่องได้ทั้ง ๓ ด้าน ร้อยละ ๑๐๐

การร้องเรียนด้านการให้บริการ ที่ยังไม่สามารถยุติเรื่องได้ทั้งหมดพบว่าส่วนใหญ่เป็นการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือบริการตามที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ นอกจากนั้นยังมีสาเหตุจากพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร ที่อาจไม่เข้าใจระบบและขั้นตอนการบริการของหน่วยบริการต่างๆ หากพิจารณาตามมาตรฐานคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน จะพบว่าเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ยังขาดกระบวนการพัฒนาและสื่อสารคู่มือหรือมาตรฐานการทำงานฯ ในคลินิก หรือหน่วยบริการต่างๆ นอกจากนั้นยังขาดการวางระบบป้องกันการละเว้นปฏิบัติหรือปฏิบัติโดยมิชอบของบุคลากรที่ชัดเจน และต่อเนื่องเพื่อการอำนวยความสะดวกหรือการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้รับบริการ

ส่วนการร้องเรียนด้านการการจัดซื้อจัดจ้าง มีแนวโน้มการร้องเรียนที่สูงขึ้น เห็นได้จากในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง สามารถจัดการจนยุติเรื่องได้จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ อีก ๑ เรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีเรื่อง ...๓/ร้องเรียน

ร้องเรียนเพียง ๑ เรื่อง และสามารถจัดการจนยุติเรื่องได้ ร้อยละ ๑๐๐ ทั้งนี้สาเหตุของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เกิดจากหน่วยงานยังขาดการวางแผนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง การเปิดเผยข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นเรื่องใหม่ที่จะออกมาใช้ดำเนินการแทนระเบียบเดิม ซึ่งมีเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบหรือกฎหมายในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งควรจัดให้มีการอบรมหรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บุคลากรนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนา

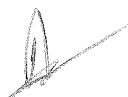
๑. ระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงานยังเข้าถึงยาก โดยเฉพาะในระบบเว็บไซต์หรืออีเมลของหน่วยงาน เนื่องจากระบบขัดข้อง และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง Server ของหน่วยงาน ทำให้ระบบเดิมไม่ตอบสนองการเข้าถึงของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางพัฒนาฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียในระบบบริการสาธารณสุขได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อการแสดงออกถึงความพร้อมรับผิดของหน่วยงานและบุคลากร ตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวกตาม พรฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นอกจากนี้ต้องปรับปรุงช่องทางการเข้าถึง โดยอาศัยเทคโนโลยีที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น ปรับปรุงเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ไลน์ หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เป็นต้น เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน บางส่วนไม่เข้ามาในระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานฯ เนื่องจากการรับส่งหนังสือ หรือการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของกลุ่มงานต่างๆ คิดว่าจะดำเนินการเอง จึงไม่สามารถติดตาม สรุปผล และประเมินผลการดำเนินงานจัดการเรื่องได้ตามคู่มือ หรือมาตรฐานการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้ครบถ้วน

แนวทางแก้ไข มีระบบการประสานการดำเนินงานและการกำกับติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่สามารถสื่อสาร สร้างความเข้าใจและความร่วมมือกันของกลุ่มงานต่างๆ กับศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนหน่วยงานฯที่เป็นระบบ

๒. การตอบสนองผู้เกี่ยวข้องยังช้า ไม่ทันเวลา โดยเฉพาะเรื่องเร่งด่วนต่างๆ เนื่องจากภาระงานของ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถดำเนินการได้ทัน หรือไม่สามารถติดตามเรื่อง จากหน่วยงานในสังกัด ซึ่งอาจเกิดการละเว้นการปฏิบัติในขั้นตอนดังกล่าวได้

แนวทางการปรับปรุงฯ ปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการตอบสนองผู้เกี่ยวข้องเป็นระบบตั้งแต่ขั้นตอน การรับเรื่อง ระหว่างการดำเนินงาน และหลังดำเนินการเสร็จสิ้น โดยกำหนดรายละเอียดกระบวนการงานและ วิธีการปฏิบัติให้ชัดเจนและถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง



(นายสมเพชร ชมบุญ)
นิติกรชำนาญการ
ผู้รวบรวมและรายงาน



(นายพuthา ศรีเกิน)
นิติกรชำนาญการพิเศษ
ผู้รับรอง



(นายสมชายโชติ ปิยวัชรเวลา)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น
ผู้เห็นชอบ

สำเนา



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

ที่ ๑๗๗ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน และนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วย และบุคลากรสาธารณสุข

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายในเรื่องการจัดการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในหน่วยงาน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สามารถลดปัญหาการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์และ สาธารณสุข และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากบริการสุขภาพ นั้น

เพื่อให้การพัฒนากระบวนการ การบริหารจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย ของหน่วยงานสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ตามหลัก ๒P Safety (Patient and Personnel Safety) สามารถควบคุม กำกับติดตาม จัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ๓ ระบบคือ ระบบป้องกัน (Prevention) ระบบเฝ้าระวัง(Early detection) และระบบไกล่เกลี่ย (Mediation)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ที่ ๒๓๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๐ และแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน และนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑.๑ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ นายเชิดชัย อริยานุชิตกุล เกษัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) | กรรมการ |
| ๑.๔ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น | กรรมการ |
| ๑.๕ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น | กรรมการ |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพ | กรรมการ |
| ๑.๗ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมัญจาคีรี | กรรมการ |
| ๑.๘ สาธารณสุขอำเภอเมืองขอนแก่น | กรรมการ |
| ๑.๙ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๑.๑๐ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ | กรรมการ |
| ๑.๑๑ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๑๒ นายสุมิตรชัย คำเขาแดง นิติกรชำนาญการ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๓ นางบัวลักษณ์ จันทระ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๔ นางศิริมา นามประเสริฐ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันเรื่องร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ของหน่วยงานในสังกัดระดับจังหวัด

(๒) ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการบริหารความเสี่ยง การจัดการความปลอดภัยและการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีเข้าสู่ศาล

(๓) ประสานและฟื้นคืนความสัมพันธ์ผู้ให้บริการโดยร่วมมือกับภาคประชาชน

(๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานฯ

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. คณะทำงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ นายเชิดชัย อริยานุชิตกุล เกษีกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ประธานกรรมการ

๒.๒ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ รองประธาน

๒.๓ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป กรรมการ

๒.๔ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กรรมการ

๒.๕ หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ กรรมการ

๒.๖ หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิตและยาเสพติด กรรมการ

๒.๗ หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ กรรมการ

๒.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของทุกกลุ่มงาน กรรมการ

๒.๙ นายสุมิตรชัย คำเขาแดง นิติกรชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ

๒.๑๐ นางสาวเยาวรักษ์ วัฒนกุล เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญการ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) วางระบบบริหารจัดการ การประสานงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ

(๓) บันทึกและรายงานผลการดำเนินงาน ตามขั้นตอนและระบบการจัดการของกระทรวงสาธารณสุข

(๔) ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหา เพื่อยุติเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๕) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงาน หรือคู่กรณีร้องเรียนร้องทุกข์

๓. คณะทำงานด้านความเสี่ยงและเจรจาไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย

๓.๑ นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) ประธานกรรมการ

๓.๒ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ รองประธาน

๓.๓ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ รองประธาน

๓.๔ นางพิมพ์วรา อัครเธียรสิน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น
และหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่	
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓.....</p> <p>หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑.หนังสือบันทึกข้อความ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ที่ ขก ๐๐๓๒.๐๐๙/๒๐ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓</p> <p>๒.รายงานผลการดำเนินงาน การจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ไตรมาสที่ ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – ธันวาคม ๒๕๖๒)</p> <p>๓.คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ที่ ๑๘๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน และนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วย และบุคลากรสาธารณสุข</p> <p>Link ภายนอก :</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล พุทธา ศรีเกิน (นายพุทธา ศรีเกิน) ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง สมชายโชติ ปิยวัชรเวลา (นายสมชายโชติ ปิยวัชรเวลา) ตำแหน่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ สมเพชร ชมบุญ (นายสมเพชร ชมบุญ) ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓</p>	