



คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหาดง เชียงใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหาดง
มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดตามระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่
กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย /
การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป , องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน , ผู้รับบริการ , ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อ
มายังโรงพยาบาลหาดง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /
การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหาดง

หน่วยงาน = โรงพยาบาลหาดง จังหวัดเชียงใหม่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่
เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกโรงพยาบาลหาดง จังหวัดเชียงใหม่

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ คือ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ในระดับหน่วยงาน/รายบุคคล	ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ที่รุนแรงต้องแก้ไขในระดับโรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือไม่พึงพอใจ หรือไม่ได้รับความสะดวก แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่พึงพอใจได้รับความเสียหายรุนแรงไม่สามารถ แก้ไขได้ในหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความสะดวกต่าง ๆ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล - การร้องเรียนที่หลายหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้อง
เวลาในการตอบสนอง	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ไม่เกิน ๗ วันทำการ (ชี้แจงผู้ร้องเรียน)	๗ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ) ๓๐ วันทำการจัดการให้เสร็จสิ้น
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน / ฝ่าย เจ้าของเรื่อง	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน / ไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหาร ฯ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ส่งต่อให้นางอุบล สิงห์แก้ว หรือนางประทุมพร เตชะ หรือนางศรัณญา เพาะโกชน์เพื่อรับเรื่องบันทึกในแบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน
หนังสือ / จดหมาย / ใบรายงานความเสียหาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ไม่เกิน ๓ วันทำการ (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้ส่งการแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
เว็บไซต์ / Facebook	ทุกวันหลังเลิกงาน	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	ผู้ดูแล (Admin) พิมพ์ข้อความที่ร้องเรียนส่งให้นางอุบล สิงห์แก้วหรือนางประทุมพร เตชะ หรือนางศรัณญา เพาะโกชน์นำมาบันทึกในแบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น (มีทุกหน่วยงาน)	ทุกวันจันทร์	ภายใน ๗ วันทำการ	นางฐิติมา น้อยวินิจ มาแก้ว เป็นผู้รับผิดชอบเปิดกล่อง/หีวน้ำทุกหน่วยงานรับผิดชอบจุดงานของตนเอง ส่งข้อร้องเรียนให้นางอุบล / นางประทุมพร / นางศรัณญา กรณีที่แก้ไขได้ให้ดำเนินการทันที
อื่น ๆ เช่นมาร้องเรียนด้วยตนเองจากส่วนราชการต่าง ๆ ส่งมาให้ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้มาร้องเรียนขึ้นมาที่ห้องกลุ่มการพยาบาลชั้น ๕ หรือแจ้งนางศรัณญาให้รับเรื่อง/ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

* ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลหาดขิงใหม่

* ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลหาดขิงใหม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

* ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลหาดขิงใหม่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือคณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลหาดขิง หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลหาดขิงใหม่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหาดขิงใหม่

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรณีที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งภายใน ๑ วันทำการ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหาข้อมูลแก้ไขปรับปรุงให้เสร็จภายใน ๒ วันทำการ แล้วแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ ถ้าไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ ให้ส่งเรื่องกลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แล้วทางศูนย์ฯ ต้องพยายามติดต่อแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ความไม่พึงพอใจไม่ได้รับความสะดวก ซึ่งสามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงานนั้น ๆ ได้ กำหนดตอบข้อร้องเรียนกลับภายใน ๗ วันทำการ

๕.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลหาดขิงใหม่ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลหาดขิงใหม่ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๓๐ วันทำการในกรณีที่ข้อร้องเรียนนั้นต้องดำเนินการต่อโดยคณะกรรมการใกล้เคียงหรือขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ ระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จ อาจไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน ต้องแล้วแต่ความเหมาะสมเป็นรายกรณี

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒
เจ้าหน้าที่ ๑

- ๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกแบบฟอร์มส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการส่งแบบฟอร์ม ส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ
- ๖.๒ ภายหลังจากที่หน่วยงาน หัวหน้า ได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ ๑ หรือได้รับบันทึกแบบฟอร์มจากเจ้าหน้าที่๑ ให้ หาข้อมูล/กำหนดแนวทางปฏิบัติ ภายใน ๓ วันทำการ แล้วแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ ถ้าไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ ให้หัวหน้าหน่วยงานแจ้งมาที่ศูนย์รับเรื่อง ๑ ถ้าสามารถดำเนินการได้ให้ ให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง สำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์ของโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๐ วันทำการ หรือถ้าไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ให้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อาจพิจารณาเป็นผู้แจ้งกลับ

(๗) การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓
เจ้าหน้าที่ ๑

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข / ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลหาดงเชียงใหม่ ให้จัดทำหนังสือส่งต่อไปยัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือภายใน ๗ วันทำการ

กรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นสามารถดำเนินการแก้ไขในโรงพยาบาลได้ ให้ประธานทีมงาน / คณะกรรมการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับแบบส่งต่อเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๕ วันทำการ จากนั้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลกลับไป ผู้ร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการ

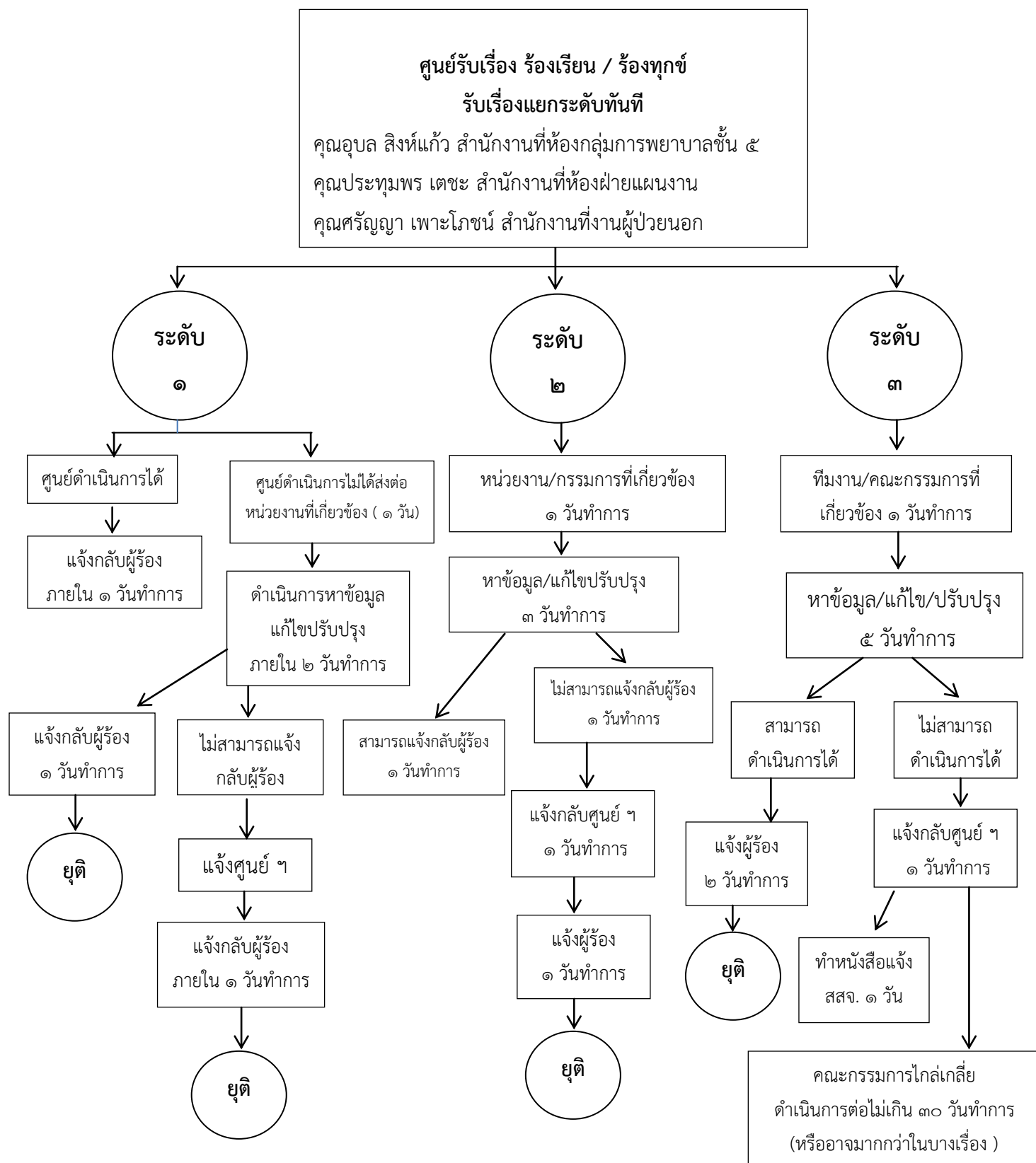
(๘) การติดตามการประเมินผลและรายงาน

- ๘.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งแบบส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงาน / ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ไม่เกิน ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหากลุ่มงาน / ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือแบบส่งต่อเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการจัดการร้องเรียนไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ
- ๘.๓ หน่วยงาน / คณะกรรมการใกล้เคียง / คณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการส่งต่อเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการหาข้อมูล ข้อเท็จจริงและประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ประชุมเพื่อจัดการเบื้องต้น รวมทั้งวางแผนทำแนวทางปฏิบัติ สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบภายใน ๕ วันทำการ แล้วส่งเอกสารข้อมูลทั้งหมดมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๘.๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน และลงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่โปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ให้นำ แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

Flow กระบวนการการปฏิบัติ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหาด



กรณีเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงมากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องรายงานผู้อำนวยการทันทีที่ได้รับรายงาน/ รับเรื่อง และให้ผู้อำนวยการรายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ทันที และแจ้งคณะกรรมการใกล้เคียงรับดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ

ช่องทางการติดต่อร้องเรียนโรงพยาบาลหางดง

ช่องทางการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหางดงสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ คุณอุบลสิง สิงห์แก้ว กลุ่มงานการพยาบาล ชั้น ๕ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหางดง

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.hangdonghospital.com>

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๔ ๑๐๙๐-๙๓ ต่อ ๕๒๒ หรือ ๐ ๘๑๗๘ ๔๗๐๑

(๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐ ๕๓๔๔ ๑๖๙๓

(๕) ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น

(๖) ร้องเรียนทาง Face book

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทางดง
ตามประกาศสำนักงานปลัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
โรงพยาบาลทางดง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทางดง

ชื่อกลุ่มงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย รูปภาพ
ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง และ หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และ
ภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วยที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตาม
หน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของ
หน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๔. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๗. ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง
๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา (พ.ศ.๒๕๖๖)
๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี
๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง
๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจ
๑๗.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แบบ สขร. ๑

Link ภายนอก <https://hangdonghospital.go.th/hd/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวเกศรินทร์ ปัญญาทิพย์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายบดินทร์ จักรแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยเต่า รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหางดง

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวรัตนารัตน์ ตัญคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖