

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน(SOP)
การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ
จังหวัดศรีสะเกษ



SCAN NOW

ช่องทางร้องเรียน

ของผู้บริโภค

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)
 การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์
 และบริการสุขภาพ จังหวัดศรีสะเกษ

ผู้รับผิดชอบ.....
 (เภสัชกรหญิงมัลลิกา สุปล)
 เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
 หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ผู้เห็นชอบ.....
 (เภสัชกรไพฑูรย์ แก้วอมร)
 เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
 วิชาการในตำแหน่งเภสัชกรเชี่ยวชาญ
 รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

ผู้อนุมัติ.....
 (นายแพทย์ทนง วีระแสงพงษ์)
 นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

แก้ไขครั้งที่.....00.....วันที่เริ่มใช้.....28/02/65.....

คำนำ

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดศรีสะเกษ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ของผู้บริโภค ผ่าน งานรับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างดีที่สุด แก้ปัญหาจากการถูกเอาเปรียบของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง สมุนไพร และการใช้บริการจากสถานประกอบการด้านสุขภาพ เช่น ร้านอาหาร สปา และคลินิกเอกชน คู่มือมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการตามความเหมาะสมเพื่อความปลอดภัยสูงสุดของผู้บริโภคและตอบโต้ปัญหาให้กับผู้บริโภค ได้อย่างทันท่วงที จะมีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค โดยมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบข่าย	4
3. คำนิยาม	4
4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
1. แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของ ผู้บริโภครตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ระดับจังหวัดศรีสะเกษ	6
2. แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของ ผู้บริโภครตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ	7
5. รายละเอียดการปฏิบัติงาน	8
กรณีที่ 1 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพ	9
กรณีที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพ	10
6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
7. ภาคผนวก	12
1. บันทึกรับเรื่องร้องเรียน	13
2. หลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	14
3. บันทึกคำให้การ	19
4. บันทึกยึด	20
5. บันทึกอายัด	21
6. แบบสรุปการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงปัญหาต่อผู้บริโภค (สามารถรายงานผ่านระบบออนไลน์)	22
7. วิธีสมัครเข้าใช้ระบบรายงานความเสี่ยงออนไลน์	23
8. คำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ 245/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ	27
9. คำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ 1007/2565 เรื่อง แต่งตั้งชุดปฏิบัติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ	29
10. หนังสือราชการส่งสำเนาคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ	30

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)

การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ จังหวัดศรีสะเกษ

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอน วิธีการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ในชุดปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน จังหวัดศรีสะเกษเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการกำหนดแผนการปฏิบัติงานกระบวนการตรวจสอบ เฝ้าระวัง การบังคับใช้กฎหมาย การประเมินผล การสรุปผลและการรายงานผลดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของพนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ในชุดปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน

3. คำนิยาม

- 3.1 สสจ. หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- 3.2 สสอ. หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- 3.3 รพ. หมายถึง โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป
- 3.4 เรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือสถานประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ
- 3.5 ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กำกับดูแล 8 ประเภท ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องมือทางการแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย (ที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข) วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ และสารระเหย
- 3.6 บริการสุขภาพ หมายถึง การให้บริการด้านสุขภาพในภาคเอกชน ได้แก่ สถานพยาบาล คลินิก เอกชนทุกประเภท ธุรกิจที่ให้บริการการด้านสุขภาพ ร้านนวดเพื่อสุขภาพ ร้านสปา
- 3.7 พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติ และพระราชกำหนด ดังนี้
 - (1) พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510
 - (2) พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522
 - (3) พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518
 - (4) พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522
 - (5) พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.2535

- (6) พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
- (7) พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533
- (8) พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535
- (9) พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- (10) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.7 เจ้าหน้าที่ หมายถึงผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ

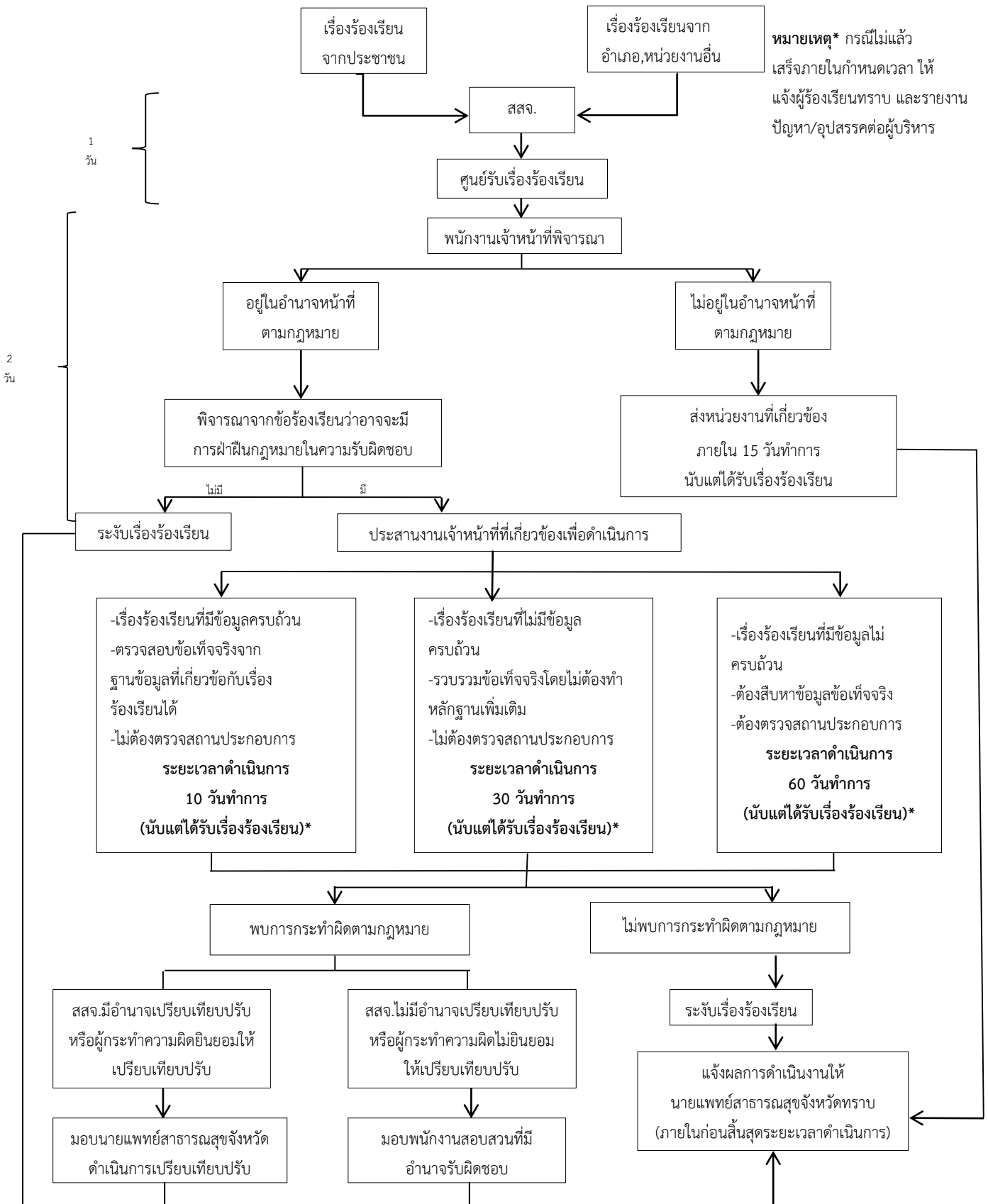
3.8 ช่องทางต่างๆ หมายถึง ช่องทางที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์,โทรสาร,จดหมาย/หนังสือ (ร้องเรียน),เว็บไซต์,มาด้วยตนเอง,อีเมล เป็นต้น

3.9 เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสารหลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

4.แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

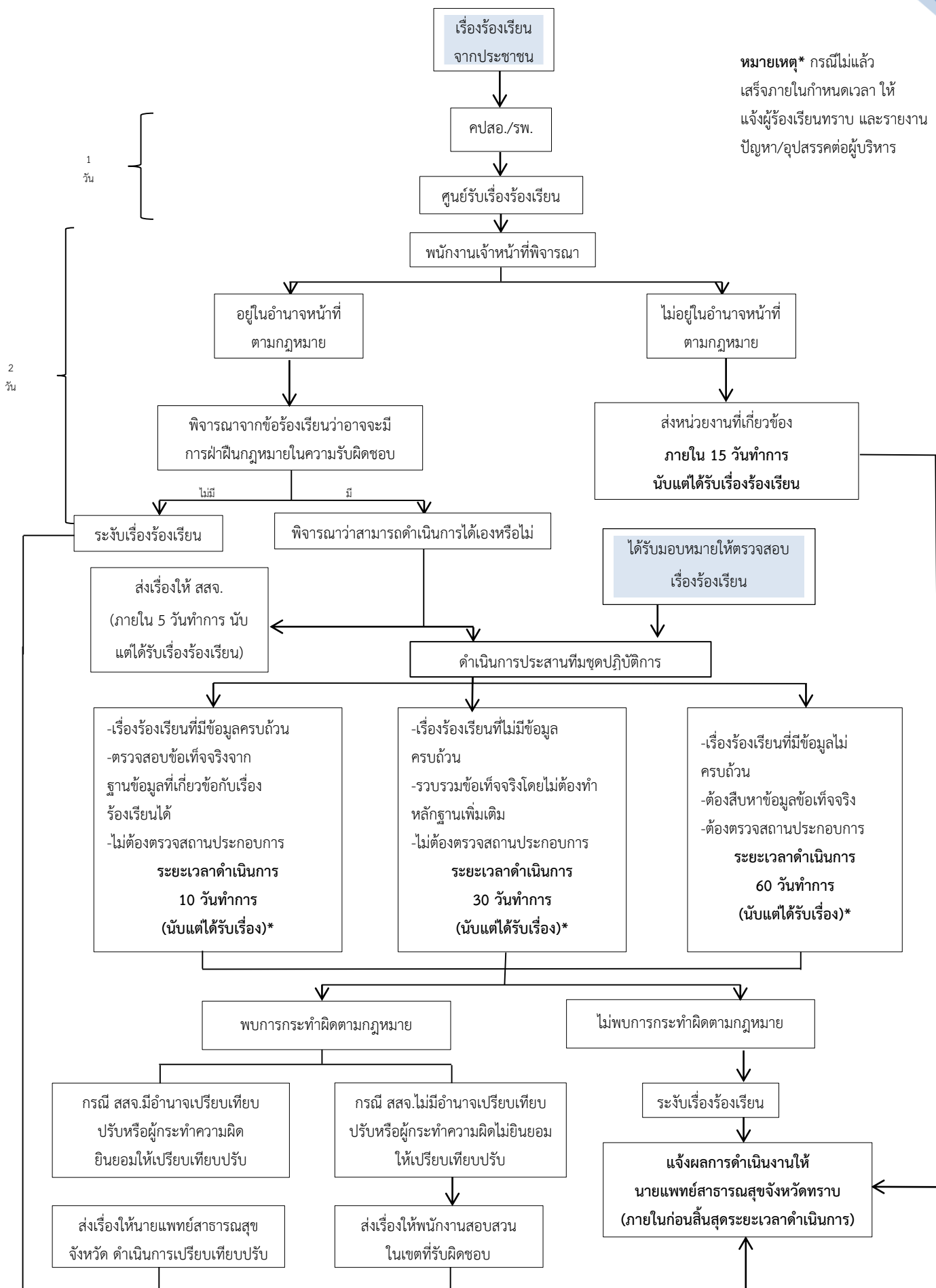
การดำเนินการการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพแบ่งการดำเนินการเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1.แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของผู้บริโภค
ตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ระดับจังหวัดศรีสะเกษ



2.แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของผู้บริโภค ตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ

หมายเหตุ* กรณีไม่แล้ว
เสร็จภายในกำหนดเวลา ให้
แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงาน
ปัญหา/อุปสรรคต่อผู้บริหาร



5. รายละเอียดการปฏิบัติงาน

กรณีที่ 1 พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้เอง

5.1. พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ รับข้อร้องเรียนทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, จดหมาย/หนังสือ(ร้องเรียน), เว็บไซต์, มาด้วยตนเอง, อีเมล เป็นต้นและ พิจารณาข้อมูลที่ได้รับตามหลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

5.2 พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบริการสุขภาพใช่หรือไม่

5.2.1 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพให้ดำเนินการตามข้อ 5.3

5.2.2 กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพให้ดำเนินการตามกรณีที่ 2

5.3 พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน

5.4 พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้พิจารณา

5.5 ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

5.6 ทีมชุดปฏิบัติการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยสืบสวนวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยอาจประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด เพื่อร่วมดำเนินการและ/หรือวางแผนร่วมดำเนินการแล้วแต่กรณี ทั้งนี้อาจจะมีการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

5.7 เลขาทีมชุดปฏิบัติการ จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

กรณีที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ

5.1 พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ รับข้อร้องเรียนทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, จดหมาย/หนังสือ(ร้องเรียน), เว็บไซต์, มาด้วยตนเอง, อีเมล เป็นต้นและ พิจารณาข้อมูลที่ได้รับตามหลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

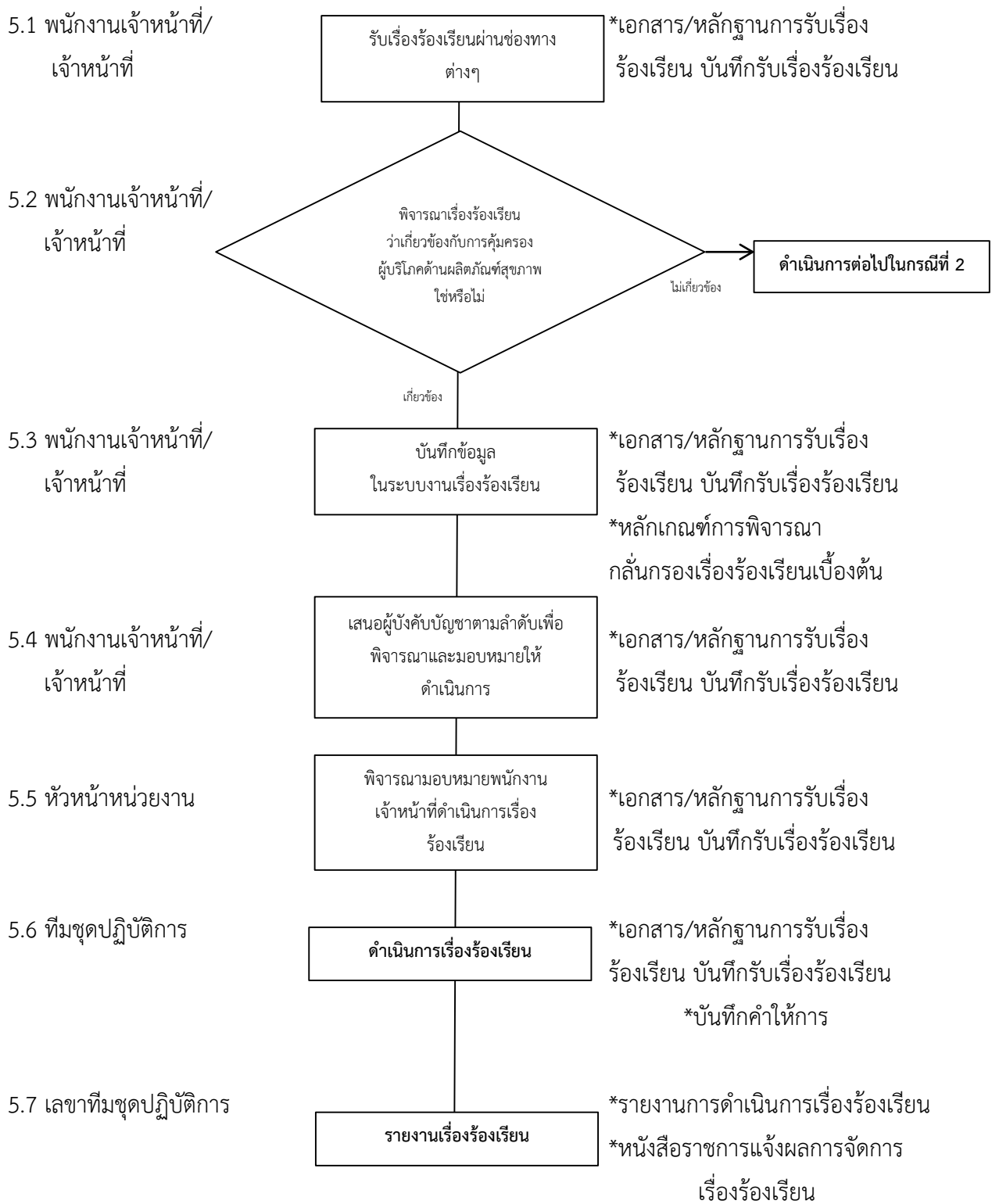
5.2 พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเห็นในการส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียน

5.3 พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้พิจารณา และทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

5.4 ส่งเรื่องร้องเรียนต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการ

5.5 ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา

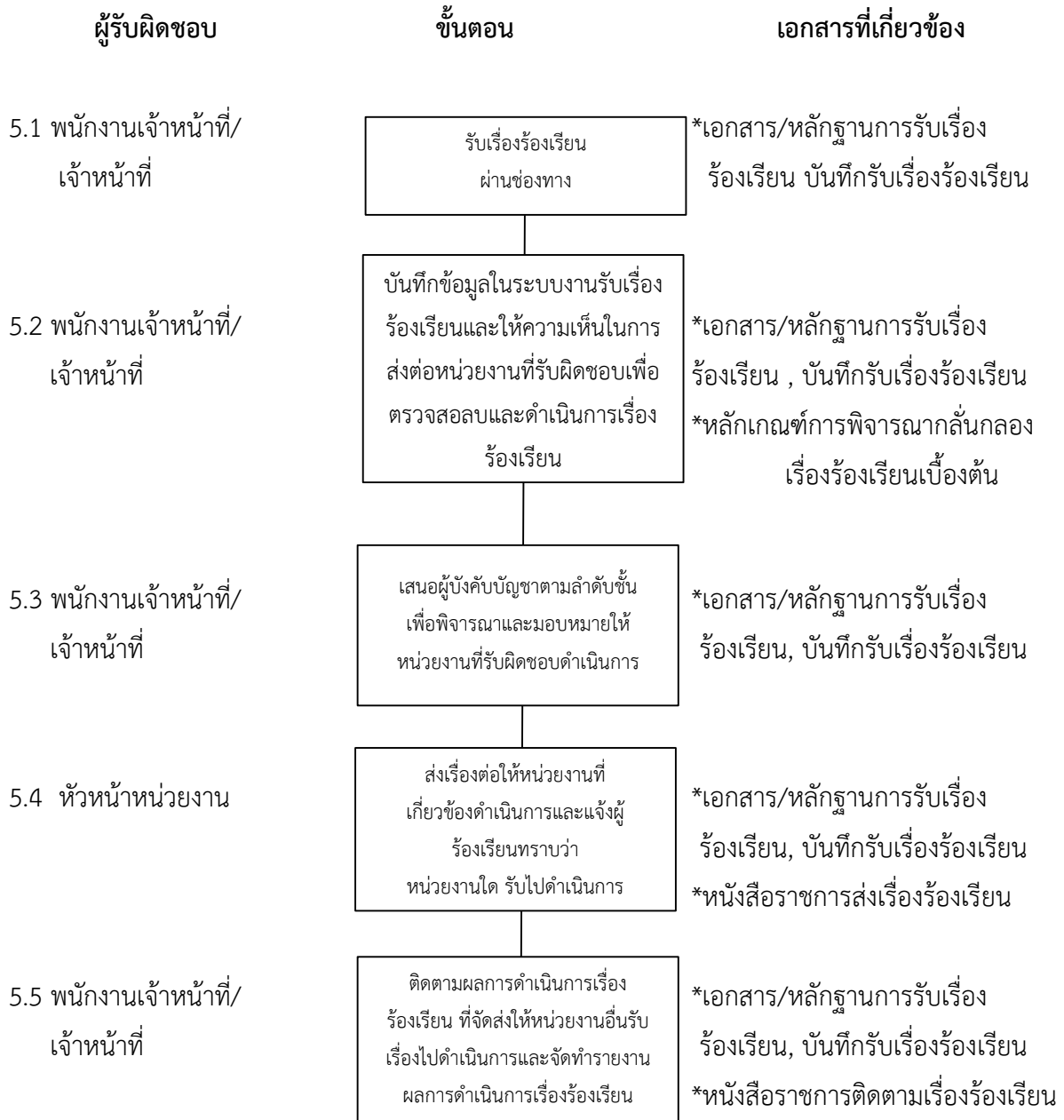
กรณีที่ 1 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ



**บันทึกข้อมูลในเว็บไซต์รายงานความเสี่ยง



กรณีที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ



6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน , บันทึกรับเรื่องร้องเรียน
- 6.2 หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
- 6.3 บันทึกคำให้การ บันทึกยึด บันทึกอายัด
- 6.4 รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- 6.5 หนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 6.6 สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การจัดเก็บบันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	รายละเอียด	ระยะเวลาจัดเก็บ	ผู้จัดเก็บ
1.เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่อง	ต้นเรื่อง	อย่างน้อย 5 ปี	พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ เลขาชุดปฏิบัติการ
2.หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น			พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ เลขาชุดปฏิบัติการ
3.บันทึกคำให้การ บันทึกยึด บันทึกอายัด		อย่างน้อย 5 ปี	
4.รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		อย่างน้อย 5 ปี	พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ เลขาชุดปฏิบัติการ
5.หนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน(สำเนา) (ผู้ร้อง หรือ หน่วยงานที่สั่งการ)		อย่างน้อย 5 ปี	พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ เลขาชุดปฏิบัติการ
6.สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน *ผ่านเว็บไซต์รายงานความเสี่ยง		อย่างน้อย 5 ปี	เลขาชุดปฏิบัติการ

7. ภาคผนวก

1. บันทึกรับเรื่องร้องเรียน
2. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
3. บันทึกคำให้การ
4. บันทึกยึด
5. บันทึกอายัด
6. แบบสรุปการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงปัญหาต่อผู้บริโภค
(สามารถรายงานผ่านระบบออนไลน์)
7. สมัครเข้าใช้ระบบรายงานความเสี่ยงออนไลน์
8. คำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ 245/2565
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ
9. คำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ 1007/2565
เรื่อง แต่งตั้งชุดปฏิบัติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ
10. หนังสือราชการส่งสำเนาคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ

แนวทางจัดการความเสี่ยงปัญหาต่อผู้บริโภคจากผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดศรีสะเกษ
(หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น)

1. การตรวจจับภัย (risk detection) ช่องทางการตรวจจับปัญหา

- | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> หนังสือราชการ | <input type="checkbox"/> ผู้บริโภคมาด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> ไลน์, เฟซบุ๊ก ฯลฯ | <input type="checkbox"/> ระบบตรวจเฝ้าระวัง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | |

2. การประเมินภัยต่อผู้บริโภค (risk assessment) ระดับคะแนนที่ต้องดำเนินการ

ระดับคะแนน	ระดับความเสี่ยง	เกณฑ์ยอมรับความเสี่ยง
1-4	ต่ำ	ยอมรับได้
5-10	ปานกลาง	ยอมรับได้แต่ต้องเฝ้าระวังปัญหา
11-19	สูง	ยอมรับไม่ได้ ต้องแก้ไขปัญหา
20-25	สูงมาก	ยอมรับไม่ได้ ต้องแก้ไขปัญหา อย่างเร่งด่วน

3. การควบคุมและลดขนาดภัย (risk control and minimization) เมื่อมีระดับคะแนนความเสี่ยงมากกว่า 10 คะแนน โดยมีแนวทางการจัดการความเสี่ยง หรือแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

- ตรวจสอบสถานประกอบการซ้ำ
- เก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ส่งตรวจวิเคราะห์
- จัดประชุม/อบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ
- จัดประชุม/อบรมให้ความรู้ผู้บริโภค
- จัดประชุม/อบรมเจ้าหน้าที่
- ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
- เก็บหลักฐานเพิ่มเติมส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจในการดำเนินการ ได้แก่.....
- สื่อสารเพื่อป้องกันปัญหา

4. การสื่อสารความเสี่ยง

- | | |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> หนังสือราชการ | <input type="checkbox"/> ประกาศหน่วยงาน |
| <input type="checkbox"/> สถานีวิทยุ | <input type="checkbox"/> หอกระจายข่าว |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> กลุ่ม line application |
| <input type="checkbox"/> เพจเฟซบุ๊ก | <input type="checkbox"/> แจ้งกลับผู้ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | |

5. การทบทวนและประเมินผล (review and evaluation) จะดำเนินการเป็นระยะหลังจากที่มี การดำเนินงานจัดการความเสี่ยงแล้ว

รายละเอียดการประเมินความเสี่ยง (risk assessment)

คะแนนเต็ม 25 คะแนน ประกอบด้วย การประเมินจาก โอกาสที่จะเกิดภัย (Likelihood) สูงสุด 5 คะแนน และผลกระทบของภัย (Impact) สูงสุด 5 คะแนน

ภัยด้านที่ 1 จากผลิตภัณฑ์สุขภาพ (โดยตรง) มี 2 มิติ คือ

มิติที่ 1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ไม่มีวันผลิต/หมดอายุ ไม่มีฉลาก ฉลากไม่ถูกต้อง

มิติที่ 2 ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ มีข่าวการเสียชีวิตจากผลิตภัณฑ์ ผู้เสียหายได้รับผลกระทบทางร่างกาย มีการตรวจวิเคราะห์ยืนยันไม่ปลอดภัยต่อร่างกาย

ภัยด้านที่ 2 จากพฤติกรรม มี 1 มิติ คือ

มิติที่ 3 พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นความต้องการของผู้บริโภค ญาติซื้อมาให้ ตกเป็นเหยื่อ

ภัยด้านที่ 3 จากสถานประกอบการมี 1 มิติ คือ

มิติที่ 4 มาตรฐานสถานประกอบการ ไม่มีชื่อที่อยู่ผู้ผลิต ไม่มีชื่อที่อยู่ผู้จำหน่าย สถานที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่ได้รับอนุญาต

ภัยด้านที่ 4 จากการโฆษณา มี 1 มิติ คือ

มิติที่ 5 การโฆษณา มีการขออนุญาตโฆษณาหรือไม่ มีข้อความอวดอ้างเกินจริงเข้าข่ายหลอกลวงผู้บริโภค

ตาราง โอกาสที่จะเกิดภัย (Likelihood)

ระดับ	ความถี่ในการเกิด	นิยาม
1	น้อยมาก (very unlikely)	- ตรวจพบ 1 ครั้ง แล้วไม่พบอีก โดยที่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอไม่ได้ตักเตือน
2	น้อย (Unlikely)	- ตรวจพบ 1 ครั้ง แล้วไม่พบอีกโดยที่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอตักเตือน
3	ปานกลาง (Likely)	- ตรวจพบมากกว่า 1 ครั้ง แล้วไม่พบอีกโดยที่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอตักเตือน
4	สูง (Highly likely)	- ยังพบการกระทำผิดหลังจากเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอแจ้งเตือน
5	สูงมาก (almost certain)	- ยังพบการกระทำผิดหลังจากเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอแจ้งเตือน และไม่ให้ความร่วมมือ

ตารางแสดง ผลกระทบของภัย (Impact)

ระดับ	ผลกระทบ	ความหมาย
1	น้อยมาก (Minimal)	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบอย่างจำกัดต่อผู้ได้รับผลกระทบ - ไม่พบผู้เสียหาย - เกิดการบาดเจ็บเล็กน้อย ไม่มีผลต่อการเพิ่มอัตราป่วย - ไม่มีผลกระทบหรือผลกระทบเล็กน้อยมากจนไม่สามารถสังเกตเห็น
2	น้อย (Minor)	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบเล็กน้อยในประชากรกลุ่มเล็กหรือกลุ่มที่มีความเสี่ยง - ไม่พบผู้เสียหายที่ชัดเจน แต่อาจมีผลต่อสุขภาพ เพิ่มอัตราการป่วย - อาจต้องมีมาตรการควบคุมเพิ่มเติมเล็กน้อย
3	ปานกลาง (Moderate)	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบปานกลางในประชากรกลุ่มใหญ่ หรือกลุ่มที่มีความเสี่ยง - มีผู้เสียหายที่ต้องได้รับการรักษา เสียค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟู - จำเป็นต้องมีมาตรการควบคุมเพิ่มเติม
4	สูง (Major)	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบสูงในประชากรกลุ่มเล็ก หรือกลุ่มที่มีความเสี่ยง - มีสารอันตรายที่มีผลต่อระบบการทำงานของร่างกาย - มีผู้เสียหาย, ผู้ได้รับผลกระทบต่อสุขภาพ - มีผู้เสียชีวิต 1 ราย - จำเป็นต้องมีมาตรการควบคุมเพิ่มเติม
5	สูงมาก (Severe)	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบสูงในประชากรกลุ่มใหญ่ หรือกลุ่มที่มีความเสี่ยง - มีผู้ได้รับความเสียหายทางสุขภาพรุนแรง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูสูง - มีการเสียชีวิตมากกว่า 1 ราย

ตารางแสดง ระดับความเสี่ยง

		ผลกระทบ				
		สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยมาก (1)
โอกาสที่จะเกิด	สูงมาก (5)	25	20	15	10	5
	สูง (4)	20	16	12	8	4
	ปานกลาง (3)	15	12	9	6	3
	น้อย (2)	10	8	6	4	2
	น้อยมาก (1)	5	4	3	2	1

*ดัดแปลงจาก: WHO guidelines on quality risk management

ตาราง แสดงเกณฑ์การยอมรับความเสี่ยง

ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	ระดับภัย	ความหมาย
ต่ำ (Low)	1-4	1	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม แต่ควรมีการติดตามสถานะความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวยังคงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ - ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสถานะสุขภาพ ไม่เพิ่มอัตราป่วย/ตาย ไม่มีผลต่องบประมาณ ไม่มีผลต่อการผลิต ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ ไม่ต้องมีมาตรการป้องกันแก้ไขและลดผลกระทบ
ปานกลาง (Moderate)	5-10	2	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับที่ยอมรับไม่ได้ - ไม่ต้องมีมาตรการป้องกันแก้ไขและลดผลกระทบเพิ่มเติม อาจพิจารณาปรับปรุงมาตรการที่มีอยู่เดิมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องเพิ่มค่าใช้จ่าย ถ้าจำเป็นอาจต้องมีการติดตามเฝ้าระวัง ทั้งนี้ให้พิจารณาความจำเป็นและความเป็นไปได้ร่วมด้วย
สูง (High)	11-19	3	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยต้องจัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ต่อไป - เพิ่มอัตราป่วย มีการบาดเจ็บ อาจมีผลต่องบประมาณ ต้องมีการติดตามตรวจสอบว่ามาตรการป้องกันและลดผลกระทบที่มีอยู่เดิมเพียงพอและเหมาะสม ถ้าจำเป็นและสามารถปฏิบัติได้อาจมีการเพิ่มมาตรการ หรือปรับปรุงมาตรการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่ายด้วย - ต้องการการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง หรือมีการประชุมของทีมยุทธศาสตร์ผู้เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการในการจัดการภัย
สูงมาก (Very high)	20-25	4	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที - ผลต่อสถานะสุขภาพในวงกว้าง มีการเสียชีวิต ต้องการงบประมาณเพิ่ม ต้องการเพิ่มมาตรการป้องกันแก้ไขและลดผลกระทบ ถ้าไม่สามารถหลีกเลี่ยงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน - ต้องการการตอบสนองและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงโดยทันที แม้ว่าจะได้รับรายงานการเกิดภัยนอกเวลาราชการ และดำเนินการตามแผนจัดการภัยฉุกเฉินด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

*ที่มา: Rapid Risk Assessment of Acute Public Health Events WHO 2012

บันทึกการยึด

เขียนที่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

วันนี้ เวลา.....น. นาย/นาง/นางสาว.....

พนักงานเจ้าหน้าที่แห่งพระราชบัญญัติ.....ได้เข้ามาทำการตรวจสอบซึ่งร้าน.....

.....มีไว้เพื่อ.....ไปเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณา

ข้าพเจ้า.....เป็น.....

ตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก/ชอย.....

ถนน.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....ได้มอบ.....ให้ตามรายการต่อไปนี้

จำนวน.....รายการ ในการตรวจครั้งนี้พนักงานเจ้าหน้าที่มาทำการตรวจและยึดตามรายการข้างต้น มิได้ทำให้ทรัพย์สิน
ของข้าพเจ้าที่อยู่ในสถานที่นี้สูญหายหรือเสียหายแต่อย่างใด และอ่านให้ฟังแล้วขอรับรองว่าถูกต้องจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ
ต่อหน้าเจ้าหน้าที่และพยานที่ย้ายบันทึกนี้

ลงชื่อ.....ผู้รับอนุญาตหรือผู้แทน

()

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่

()

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่

()

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่

()

ลงชื่อ.....พยาน

()

ลงชื่อ.....พยาน

()

แบบสรุปการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงปัญหาต่อผู้บริโภค

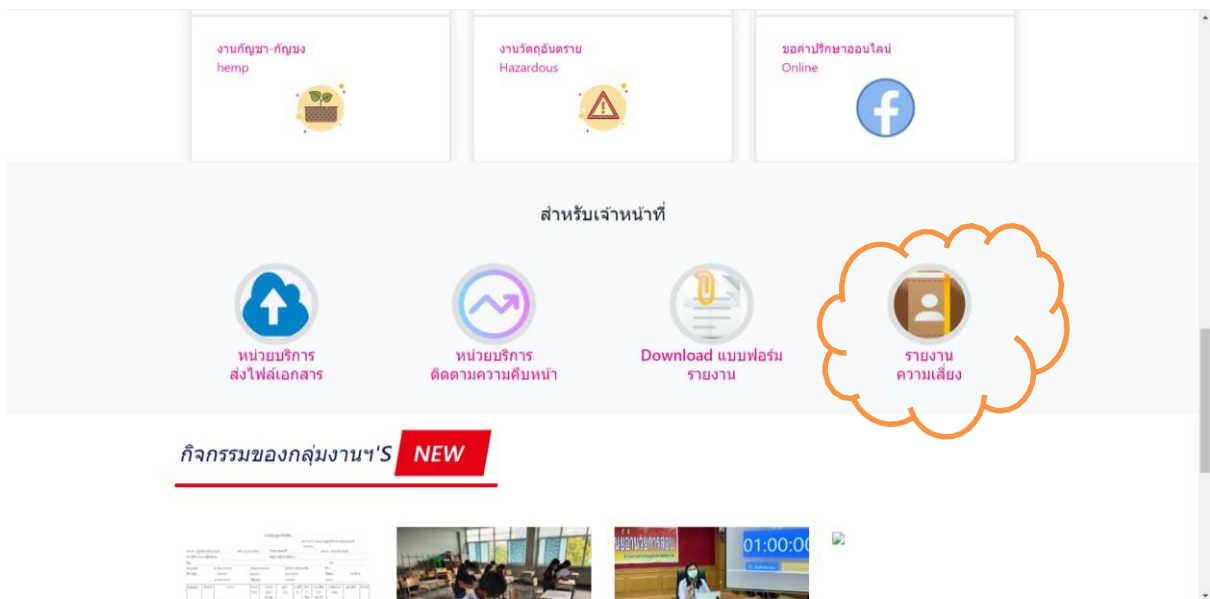
เรื่องที่..... ผลิตภัณฑ์ <input type="checkbox"/> ยา <input type="checkbox"/> อาหาร <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง <input type="checkbox"/> เครื่องมือแพทย์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... สถานที่ <input type="checkbox"/> สถานพยาบาล <input type="checkbox"/> สถานประกอบการนวด/สปา <input type="checkbox"/> ร้านยา <input type="checkbox"/> ร้านชำ <input type="checkbox"/> สถานที่ผลิต <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....					
รายละเอียดพอสั่งเขป					
ความเสี่ยงต่อผู้บริโภค		คะแนน โอกาสที่จะเกิดภัย (Likelihood)	คะแนน ผลกระทบของ ภัย (Impact)	L x I (คะแนน)	
ภัยด้านที่ 1	มิติที่ 1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์				
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	มิติที่ 2 ความปลอดภัยของ ผลิตภัณฑ์				
ภัยด้านที่ 2	มิติที่ 3 พฤติกรรมผู้บริโภค				
พฤติกรรม					
ภัยด้านที่ 3	มิติที่ 4 มาตรฐานสถาน ประกอบการ				
สถานประกอบการ					
ภัยด้านที่ 4	มิติที่ 5 การโฆษณา				
การโฆษณา					
รวม (Total)					
คิดเป็นระดับคะแนน (Total/จำนวนมิติ)					
ระดับความเสี่ยง 1-4 = ต่ำ , 5-10=ปานกลาง , 11-19=สูง , 20-25=สูงมาก					
การจัดการความเสี่ยง					
การสื่อสารความเสี่ยง					
ข้อเสนอแนะ					
ลงชื่อ.....ผู้รายงาน (.....) ตำแหน่ง..... วันที่...../...../.....					

วิธีสมัครเข้าใช้ระบบรายงานความเสียหายออนไลน์

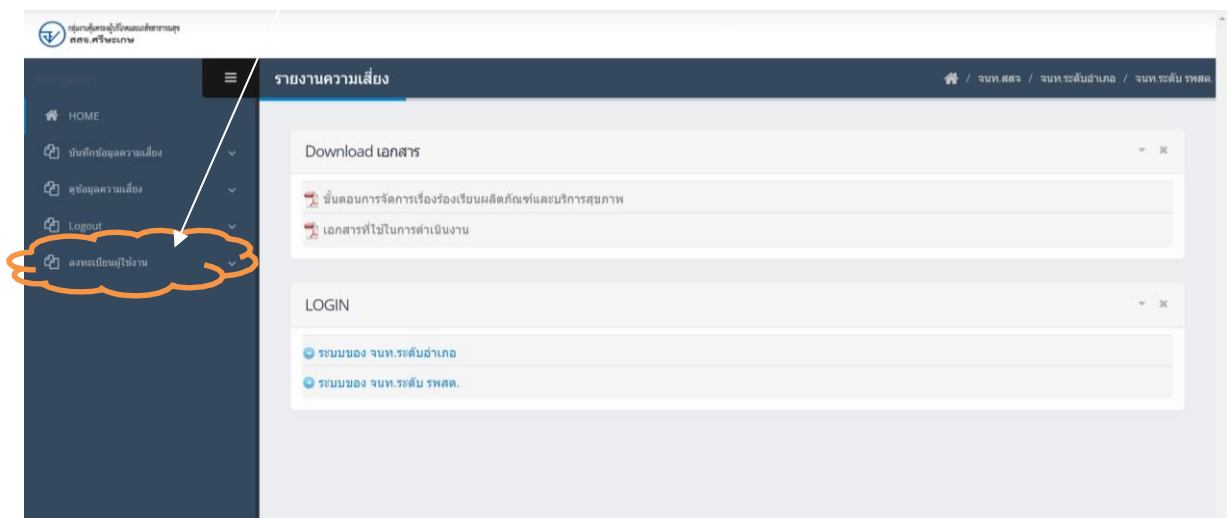
แสกน Qr code และทำตามขั้นตอน ดังนี้



รายงานความเสียหายได้ที่ เว็บไซต์ : Fdassko.org/rm



การลงทะเบียน เข้าใช้งาน



หน้าสมัครเข้าใช้งาน

Registration form fields:

- E-mail: e-mail
- ชื่อ-นามสกุล: ชื่อ
- อำเภอ: เลือก
- หน่วยงาน: เลือก
- Password: Password
- ลงทะเบียน

Callout: Email คือ username

เมื่อกรอกข้อมูลแล้ว รอ Admin ยืนยันก่อน จึงเข้าใช้งานได้ หมายเหตุ E-mail ห้ามซ้ำกัน

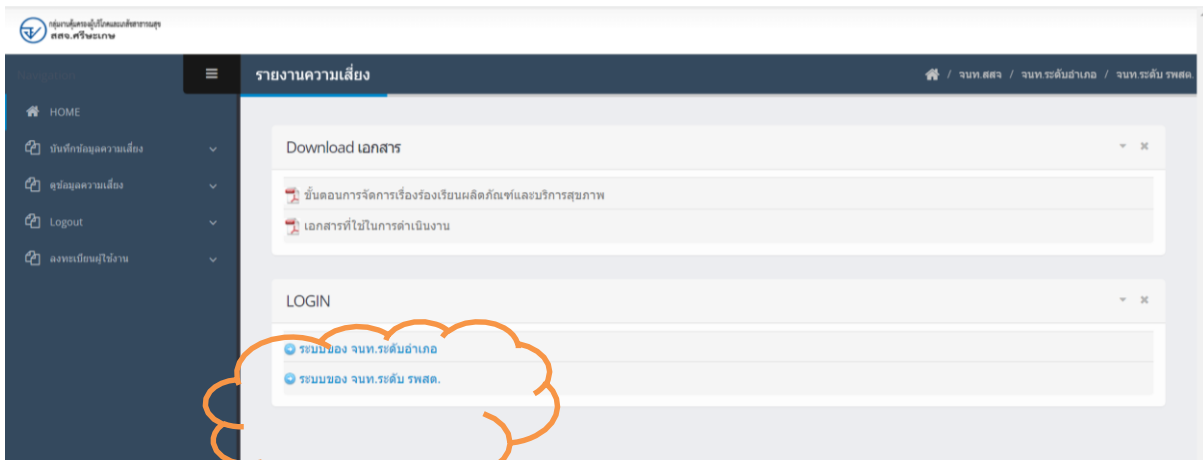
Registration form fields (filled):

- E-mail: t4555141@hotmail.com
- ชื่อ-นามสกุล: surat k
- อำเภอ: เมืองศรีสะเกษ
- หน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
- Password: ***
- ลงทะเบียน

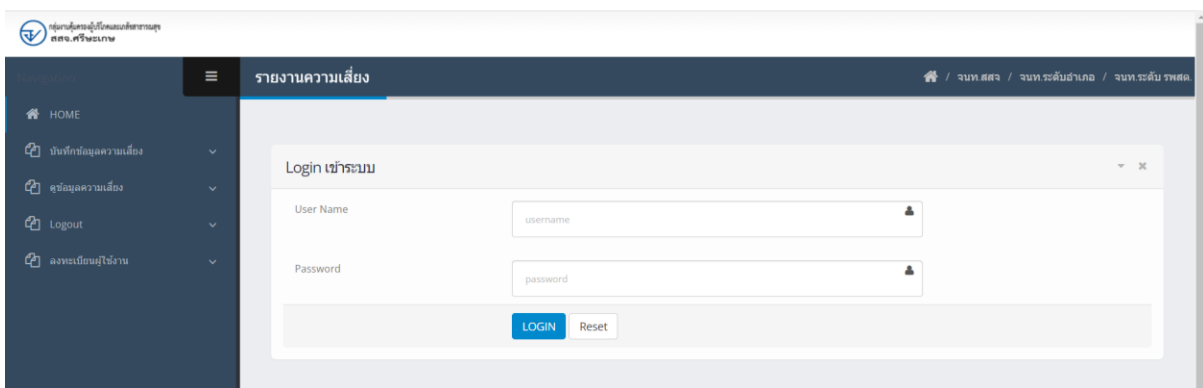
Error message: fdassko.org says E-mail ใ้มีผู้ใช้งานแล้ว

Link: Don't have an account? [Sign Up](#)

การบันทึกข้อมูล

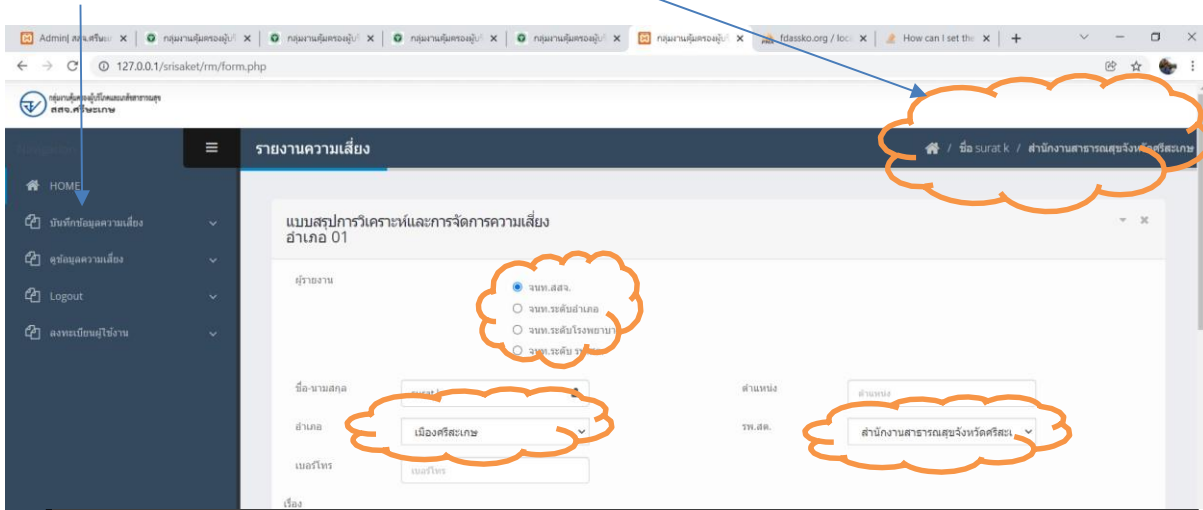


Login



หลังจาก Login แล้ว

บันทึกข้อมูล



คู่มือนี้ ที่ Mark สีส้ม คือข้อมูลของ User ตามที่ สมัครมา สามารถเปลี่ยนได้

การรับและจัดทำ เรายังคงเขตพื้นที่ นครพนมและบึงกาฬ ราชภัฏ ภา จงห สหครระยอง

ต นงเง นนด ๑๐ เรณสุขงห สหครระยอง

การแสดงผลข้อมูลที่รายงาน

The screenshot displays a web application interface for viewing risk reports. The sidebar on the left contains navigation options: HOME, บันทึกข้อมูลความเสี่ยง, ดูข้อมูลความเสี่ยง (highlighted with an orange circle), Logout, and ลงทะเบียนผู้ใช้งาน. The main content area is titled "แสดงรายการความเสี่ยง" and shows a table of reports. The table has the following columns: วันที่, ชื่อผู้บันทึก, หน่วยงาน, เพศ, สถานที่, ประเภท, ไฟล์แนบ, and สถานะ. Three entries are listed, all dated 30/01/2022. The first two entries have " surat k" as the reporter and "สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ" as the agency. The third entry has "นายสติ เกิดใหม่ดล" as the reporter. The status for all entries is "ยุติ".

วันที่	ชื่อผู้บันทึก	หน่วยงาน	เพศ	สถานที่	ประเภท	ไฟล์แนบ	สถานะ
30/01/2022	surat k	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ	ชาย	บ้านยา			ยุติ
30/01/2022	surat k	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ	ชาย	บ้านยา	T-4		ยุติ
30/01/2022	นายสติ เกิดใหม่ดล		ชาย	บ้านยา			ยุติ

Showing 1 to 3 of 3 entries



คำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ
ที่ ๒๔๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ
ในกรณีเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ ระดับจังหวัดศรีสะเกษ

ด้วย จังหวัดศรีสะเกษ มีบทบาทภารกิจในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพแก่ประชาชน ให้ได้รับความปลอดภัยในด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ยา อาหารและบริการสุขภาพ โดยมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ รวมถึงพระภิกษุสงฆ์ ในกรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคหรือรับบริการด้านสุขภาพ ในกรณีมีเหตุอันเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ จำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ

ดังนั้น เพื่อให้มีกลไกในการพัฒนาระบบงานและมีการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในจังหวัดศรีสะเกษ เป็นไปอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จังหวัดศรีสะเกษ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ในกรณีเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------------------------------------|---------------------|
| ๑. เจ้าคณะจังหวัดศรีสะเกษ | ที่ปรึกษา |
| ๒. เจ้าคณะจังหวัดศรีสะเกษ (๓) | ที่ปรึกษา |
| ๓. รองผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ (ที่กำกับดูแล) | ประธานกรรมการ |
| ๔. ปลัดจังหวัดศรีสะเกษ | กรรมการ |
| ๕. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ | กรรมการ |
| ๖. นายอำเภอทุกอำเภอ | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ | กรรมการ |
| ๘. สาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง | กรรมการ |
| ๑๐. เจ้าคณะอำเภอทุกอำเภอ | กรรมการ |
| ๑๑. เจ้าคณะตำบลทุกตำบล | กรรมการ |
| ๑๒. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ | กรรมการและเลขานุการ |

/๑๓. เกษีกร...

๑๓. เกสัชกรเชี่ยวชาญ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๑๔. หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเกสัชสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๑๕. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภค

โรงพยาบาลทุกแห่ง

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๑๖. ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ทุกอำเภอ

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. อำนวยการ สั่งการ เป็นที่ปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะในการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพที่เกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ
๒. ตรวจสอบ หาข้อมูล รวบรวมข้อเท็จจริงในระดับพื้นที่ เพื่อกำหนดแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพที่เกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ
๓. พิจารณาคำเนิการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพที่เกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ตามกรอบอำนาจหน้าที่
๔. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อเป็นรับทราบและพิจารณาคำเนิการต่อไป
๕. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายวัฒนา ทุฒชาติ)
ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ



คำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ๑๐๐๗ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งชุดปฏิบัติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ
ในกรณีเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์

ตามคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ ๒๔๕ / ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้ง
แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ในกรณีเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์
ระดับจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อให้มีกลไกในการพัฒนาระบบงานและมีการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
ในจังหวัดศรีสะเกษ เป็นไปอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการฯ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา
๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จังหวัดศรีสะเกษ
จึงขอแต่งตั้งชุดปฏิบัติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ เพื่อปฏิบัติการแบบบูรณาการ
ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ องค์ประกอบ

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| (๑) ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในพื้นที่ | หัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| (๒) เจ้าคณะตำบลในพื้นที่รับผิดชอบ | ชุดปฏิบัติการ |
| (๓) ตำรวจภูธรในพื้นที่รับผิดชอบ | ชุดปฏิบัติการ |
| (๔) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ | ชุดปฏิบัติการ |
| (๕) กำนันหรือผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ | ชุดปฏิบัติการ |
| (๖) หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค
โรงพยาบาลในพื้นที่รับผิดชอบ | ชุดปฏิบัติการและเลขานุการ |
| (๗) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่สาธารณสุขอำเภอ
มอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินงานเรื่องร้องเรียน | ชุดปฏิบัติการและเลขานุการ |

ข้อ ๒ ให้ชุดปฏิบัติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ในกรณี
เกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ ระดับจังหวัดศรีสะเกษ ตามข้อ ๑ มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ควบคุม ตรวจสอบเฝ้าระวัง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ในกรณีเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ในพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้
รวมถึงกรณีที่ต้องแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน ให้เป็นไปอย่างสงบเรียบร้อย

(๒) รายงานผลการปฏิบัติงานให้คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และ
บริการสุขภาพ ในกรณีเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ ระดับจังหวัดศรีสะเกษรับทราบ

(๓) ดำเนินการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายณพ พงศ์ผลาดิสัย)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ



ที่ ศก ๐๐๓๒/ว ๓๕ ๐๕

ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ
ถนนเทพา ศก ๓๓๐๐๐

๒/๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ส่งสำเนาคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ

เรียน ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ ปลัดจังหวัดศรีสะเกษ ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนา
จังหวัดศรีสะเกษ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ นายอำเภอ ทุกอำเภอ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ กันทรลักษณ์ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ทุกแห่ง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ ๒๔๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๙
มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ ๖๐๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๘
กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ฉบับ
๓. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย จังหวัดศรีสะเกษ มีภารกิจในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจาก
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ยา อาหารและบริการสุขภาพ โดยมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ รวมถึง
พระภิกษุสงฆ์ ในกรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหายและร้องเรียนโดยมีเหตุจากการบริโภคหรือรับบริการด้าน
สุขภาพ หรือในกรณีมีเหตุอันเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ ดังนั้น เพื่อให้มีกลไกในการพัฒนาระบบงานและมีการ
ดำเนินงานเป็นไปอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพฯ และเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยเหลือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการฯ จึงแต่งตั้ง
ชุดปฏิบัติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อปฏิบัติการแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ โดยให้ปฏิบัติ
ตามคู่มือฯ และให้เลขานุการชุดปฏิบัติการ รายงานข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ตาม QR Code แนบท้ายนี้

ในการนี้ จังหวัดศรีสะเกษ จึงขอแจ้งให้ท่านทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ระบบรายงาน
ความเสียหายออนไลน์

(นายณพ พงศ์ผลาดิสัย)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
โทร. ๐-๔๕๖๑-๖๐๔๐-๖ ต่อ ๓๐๕
โทรสาร ๐-๔๕๖๑-๖๐๔๒