



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘

ที่ สน ๐๐๓๓.๓๐๑.๑/๐๓๒ วันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินงานตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๑. ต้นเรื่อง

ด้วยคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียนใกล้เคียงข้อพิพาท โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียนใกล้เคียงข้อพิพาท โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้จัดทำและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นคู่มือปัจจุบันประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๓. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติ จึงขออนุมัติดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และขออนุมัตินำคู่มือดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ต่อไป เผยแพร่บน URL: (www.bmhos.com)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวเสาวนีย์ ครองทรัพย์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ



ทราบ/อนุมัติ



ไม่อนุมัติ

(นายพันธิ์ คำสาว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

มีนาคม ๒๕๖๙

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ

๑

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓

- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓

- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔

ขั้นตอนการดำเนินการ

๕

- ขั้นตอนการดำเนินการ

๕

- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

๗

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก

๘

การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๘

การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๙

ติดตามประเมินผลและรายงาน

๙

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต ประจำปี ๒๕๖๘

๑๐

บรรณานุกรม

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๑. วัตถุประสงค์ขอบเขต และคำจำกัดความ

๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่ดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๘

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๕ ทาง อันได้แก่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จังหวัดสกลนคร

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘ ต่อ ๑๒๐ แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๔๐

๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ที่ sarabun@pmhos.go.th

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโตได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัดโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน น.๑๑ ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล พระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโตหรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของสาธารณสุขจังหวัดสกลนครว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากงานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต (รายเดือน/รายปี) แล้วงานบริหารงานทั่วไปเก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘ ต่อ ๑๒๐ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๔๐

๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ที่ sarabun@pmhos.go.th

(๒) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

(๙) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

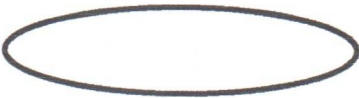
(๑๐) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานประกันคุณภาพ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่งาน ประกันคุณภาพ
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งาน ประกันคุณภาพ
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งาน ประกันคุณภาพ
๔.	(๔) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโตพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การพยาบาล
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การพยาบาล
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การพยาบาล
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การพยาบาล
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การพยาบาล
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การพยาบาล
๑๑.	(๑๑) กลุ่มงานการพยาบาลเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การพยาบาล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนครมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโตและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ กลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุง ปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ประจำปี ๒๕๖๘

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง กลุ่มงานการพยาบาล ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การรักษาพยาบาล	-	-	-		
คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
พฤติกรรมบริการ	-	-	-	-	-
ทุจริตประพฤติดมิชอบ	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-		

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ไม่มีผู้ร้องเรียน

-

แนวทางแก้ไข

๑. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกคนต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
๓. จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เผยแพร่และเวียนคู่มือให้เจ้าหน้าที่รับทราบและถือ

ปฏิบัติ

บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)"

SP-MOPH-M๐๐๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th>

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ที่อยู่ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เลขที่ 299 หมู่ 2 ต.ม่วง อ.บ้านม่วง จ.สกลนคร
- E-mail : sarabun@pmhos.go.th โทร. 042-794118 โทรสาร 042-794213
งานประกัน 042-794118 ต่อ 108 กลุ่มการพยาบาล 042-794-118 ต่อ 120

ติดต่อด้วยตนเอง กลุ่มการพยาบาลและกลุ่มงานประกันสุขภาพ

- รับเรื่องจาก 1330 (สปสข.)
- หน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์ดำรงธรรม

สิทธิการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม.41) ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพที่ได้รับ ความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ ซึ่งไม่ใช่เป็นพยาธิสภาพของโรคหรือเหตุแทรกซ้อนของโรค มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น โดยผู้มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่

1. ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย
2. ทายาท
3. ผู้อุปการะ (ผู้ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล หรือดูแลผู้รับบริการ ก่อนเข้ารับการรักษาพยาบาล อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานพอสมควร) สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ภายใน ๑ ปี นับตั้งแต่วันที่ทราบความเสียหาย

หลักฐานประกอบคำร้อง

- สำเนาอุกบัตรประจำตัวประชาชนหรือสูติบัตร
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีการมอบอำนาจ)
- เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงรายละเอียดข้อมูลที่น่าจะเป็นประโยชน์ประกอบการพิจารณา

สถานที่ยื่นคำร้อง

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (ในจังหวัดที่เกิดเหตุ)
- ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ (โรงพยาบาล)
- หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตาม มาตรา 50 (5)



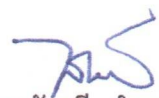
ประกาศโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลนั้น โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จึงได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต โดยมีช่องทางรับข้อร้องเรียนดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒ ๗๙๔๑๑๘ ต่อ ๑๒๐ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
จังหวัด สกลนคร
๒. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ทุกอาคารของโรงพยาบาล
พระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
๓. ทางไปรษณีย์ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
๒๙๙ หมู่ ๒ ตำบลม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๔๐
๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E- Mail) ที่ sarabun@pmhos.go.th โทร.๐๔๒ ๗๙๔๑๑๘
โทรสาร.๐๔๒ ๗๙๔๒๑๓ งานประกัน ๐๔๒ ๗๙๔๑๑๘ ต่อ ๑๐๘
กลุ่มการพยาบาล โทร.๐๔๒ ๗๙๔๑๑๘ ต่อ ๑๒๐

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘


(นายพนัธวี คำสาว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต



คำสั่งโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ที่ ๑๐ / ๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียน โกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่อง/ปัญหา/ข้อเสนอแนะจากประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานขึ้น โดยที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นประโยชน์ต่อคู่ความและกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพราะการไกล่เกลี่ยยังเป็นผลให้ข้อพิพาทระงับลงด้วยความพอใจของคู่ความอันมีส่วนในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีของคู่ความด้วย การไกล่เกลี่ยจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญที่หน่วยงานบริการต้องนำมาปรับใช้เพื่อประโยชน์ในการระงับข้อพิพาทข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ดังนั้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการและหน่วยให้บริการ เกิดความชัดเจนและให้มีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียน โกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

๑. นายพันธิ คำสาว	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	ประธาน
๒. นางสาวมาริษา ศรีวัชชัย	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๓. นายสุเทพ สุวรรณไตร	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นายชตฤณ เอนไหลฤทธิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวบุญยัง ชันทะหัด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๖. นางรัตนภรณ์ ปียกะโพธิ์	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางปราวินา นุกุลกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนวลนภา จิมอาษา ยัดดู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางณัฏฐิรา กิณเรศ	นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวภัทธีรศรา นันทธีวรัตน์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๑. นางสาวเสาวนีย์ ครองทรัพย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/เลขานุการ
๑๒. นางทิพวรรณ ชรินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายพันธิ คำสาว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ช่องทางติดต่อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต(เดิมโรงพยาบาลบ้านม่วง)
ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต : <https://bmhos.com/>

bmhos.com

หน้าแรก แผนที่ 2569 บทบาท ITA บริการหน่วยงาน ข่าวกิจกรรม ประกาศ ตามใจคน

จากไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 6 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

พิกัดของหน่วยงานไม่ถูกต้องหรือไม่ หรือมีข้อสงสัย
ก่อนขอใช้บริการ
ผู้ใช้งานไม่ได้รับความสะดวกหรือเกิดข้อ
ผิดพลาดทางกฎหมาย

อาคารผู้ป่วยนอก

รพ.สอ. บ้านม่วง ตั้งขึ้นบนพื้นที่ 50 ไร่ มี 30 เตียง ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ 8 ในการตรวจราชการและ
นิเทศงาน กรณีปกติ วันที่ 1/2569

โปรแกรมยอดนิยม

HRMS: ชื่อการตรวจ
เสีย: สรพ

ข้อมูล
ง: สรพ

สลิปใบ
ง: สรพ

ใบแจ้ง
ง: สรพ

ForBM

Inventory

เครื่องมือ
ทาง
AT Care

Back Office

รายงาน
งบ
ปฏิบัติงาน

การเงิน

ติดต่อ
บริการ
ง: สรพ

Rider RX

PC Sonar

บุคลากรในหน่วยงาน

แบบปฏิบัติงาน รพ.สอ. บ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2567

นายแพทย์อัมรินทร์ คำสา
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

ข่าว/กิจกรรม

ประกาศ

วิสัยทัศน์

สวนในหอ

แผนภาพ
บ้านม่วง

งานคุณภาพและ
ชีวิต

ศูนย์ดำรงธรรม

งานร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม



หน้าแรก

แผนปี 2569

เกี่ยวกับ ITA

เกี่ยวกับหน่วยงาน

ข่าว/กิจกรรม

ประกาศ

ดาวน์โหลด



โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต Phra Ajarn Mun Bhuridatto Hospital



นางสาวสมสร ชื่นมน

ออกจากระบบ

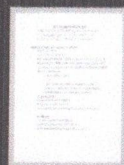
1.8_20241225142840427357.pdf

1 / 2

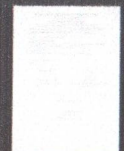
95%

หน้าแรก

หน้าแรก



1



2

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- โทรศัพท์ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต หมู่ 2 ต.ม่วง อ.บ้านม่วง จ.สกลนคร
- E-mail : sarabun@pmhos.go.th โทร. 042-794118 โทรสาร 042-794213
- งานประกัน 042-794118 ต่อ 108 กลุ่มการพยาบาล 042-794-118 ต่อ 120

ติดต่อด้วยตนเอง กลุ่มการพยาบาลและกลุ่มงานประกันสุขภาพ

- รับเรื่องจาก 1330 (สสสช.)
 - หน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์ดำรงธรรม
- สิทธิการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม.41) ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพฯได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ ซึ่งไม่ใช่เป็นพยาธิสภาพของโรคหรือเหตุการณ์ของโรค มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น โดยผู้สิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่
1. ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย
 - 2.ทายาท
 3. ผู้อุปการะ (ผู้ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น หรือดูแลผู้รับบริการ ก่อนเข้ารับการรักษาพยาบาล อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานพอสมควร) สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ภายใน ๑ ปี นับตั้งแต่วันที่ทราบความเสียหาย

หลักฐานประกอบคำร้อง

- สำเนาถูกบิดรประจำตัวประชาชนหรือสูติบัตร



หน้าแรก

แบบที่ 2569

เกี่ยวกับ ITA

เกี่ยวกับหน่วยงาน

ข่าว/กิจกรรม

ประกาศ

ดาวน์โหลด

อังคาร

คลินิกเบาหวาน

คลินิกผ่าครรภ์รายใหม่

คลินิกแพทย์แผนไทย เปิดบริการนอกเวลา 16.00น. - 18.00น.

พุธ

คลินิกเบาหวาน

คลินิกเด็กดี

คลินิกทำฟัน เปิดบริการนอกเวลา 16.00น. - 20.00น.

พฤหัสบดี

คลินิกโรคไต

คลินิกความดันโลหิตสูง

คลินิกผ่าครรภ์รายเก่า

คลินิกแพทย์แผนไทย เปิดบริการนอกเวลา 16.00น. - 18.00น.

ศุกร์

คลินิกผู้สูงอายุ

คลินิกหอบหืด

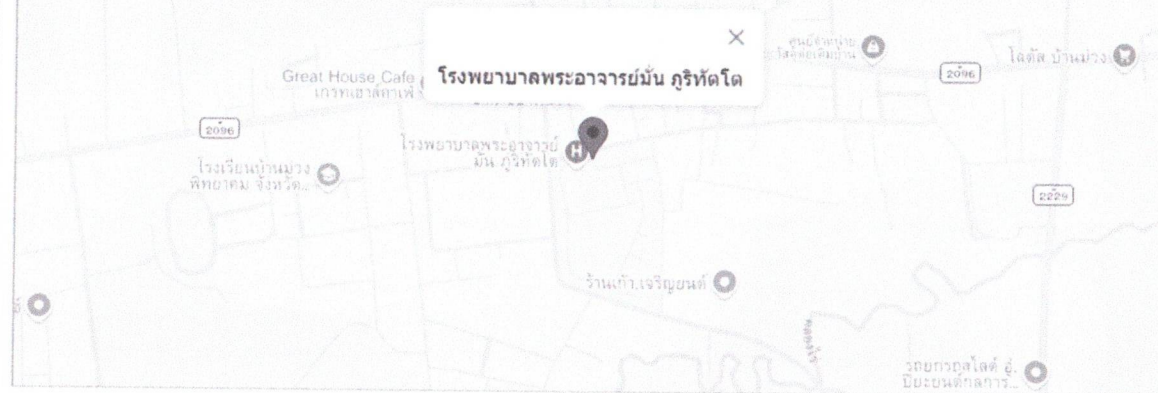
คลินิกผ่าครรภ์พบแพทย์ครั้งที่ 1/ตรวจมะเร็งปากมดลูก

เสาร์

คลินิกกายภาพบำบัด เปิดบริการนอกเวลา 08.00น. - 16.00น.

แผนที่สำนักงาน

แผนที่ ดาวเทียม



ช่องทางติดต่อร้องเรียน.....ทาง Face book โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต :
<https://www.facebook.com/bmhospage/>

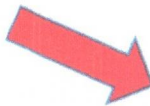
๓ ๒๖ google.com/search?gs_ssp=eJwdjLENWjAUREULS1DQ5xtj4WQEtSOGgQEOXNNAQRshKBAQUSIBojhvc6OQuHnFe6cbjop1oba1MuUmyqCaSNRKu5kvQ1A6zl1xIU57i



โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต



ผลการค้นหาเพิ่มเติมจาก bmhos.com »



Facebook · โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ผู้ติดตามกว่า 340 คน



โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต | Ban Muang

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต · Details · Links · Contact info. ☎. +66 42 794 118. Photos. See all.
Posts. 📌. Pinned posts. โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ...



โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

<https://pmhos.moph.go.th> › about



โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เป็นโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขสำนักงานปลัดกระทรวง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลอำเภอบ้านม่วง เลขที่ 299 หมู่ที่ 2 บ้านโพนไค ถนนราชวิถี ทัด ตำบลม่วง ...



rsathai

<https://rsathai.org> › Listings



โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต (บ้านม่วง)

ข้อมูลสำคัญ. สถานบริการนี้เป็นสถานพยาบาลที่มีบริการคุมกำเนิดกึ่งถาวร ยาฝังคุมกำเนิด หรือห่วงอนามัย โดยสถาน



Facebook (20+) x +

facebook.com/p/โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น-ภูริทัตโต-61573003411646/

ค้นหาบน Facebook:

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

233 การกดถูกใจ • ผู้ติดตาม 351 คน

โรงพยาบาล

ส่งข้อความ ฝากใจ ค้นหา

ทั้งหมด เกี่ยวกับ Reels รูปภาพ ผู้ติดตาม เพิ่มเติม

รายละเอียด

- ☆ ยังไม่มีคะแนน (0 รีวิว)
- 🕒 เปิดตลอดเวลา
- 📍 299 หมู่ 2 ต.ม่วง อ.บ้านม่วง, Ban Muang, Thailand, 47140

ลิงก์

https://www.facebook.com/photo/?fbid=122097779792766780&set=a.122097779900766790

แนะนำ

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
15 กุมภาพันธ์ 2025

ทุกท่านที่เคารพ 🙏
เนื่องจากเพจ Facebook เดิมของโรงพยาบาล
ประสบปัญหาทางเทคนิคบางประการ ทำให้เรา
จำเป็นต้องปิดเพจเดิมและสร้างเพจใหม่ขึ้นมา
ในชื่อ โรงพยาบาล พระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
เพื่อให้ทุกท่านยังคงได้รับข้อมูลข่าวสารและ
ติดตามกิจกรรมของโรงพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
15 กุมภาพันธ์ 2025

18 ม.ค.68 วัดป่าภูพานารามวรวิหาร ร่วมกับ
โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้
ประกอบพิธีเททองหล่อพระสาสน์ รูปเหมือน...

ช่องทางติดต่อร้องเรียน.....ทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

ตามประกาศโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต จังหวัดสกลนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล ดังนี้

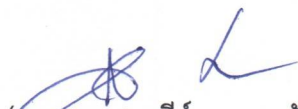
๑. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๓. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์

Link ภายนอก : www.bmhosp.com

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวเสาวนีย์ ครองทรัพย์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายพันธ์วี คำสาว)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสมสมร ชีมน)

ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี

วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙