MO 9.1

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘
ที่ สน ๐๐๓๓.๓๐๑.๑/๐๓๑ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
เรื่อง ขออนุมัติดำเนินงานตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๑. ต้นเรื่อง

ด้วยคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้จัดทำและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนจากปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นคู่มือปัจจุบันประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๓. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติ จึงขออนุมัติดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และขออนุมัตินำคู่มือดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ต่อไป เผยแพร่บน URL: (www.bmhos.com)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวเสาวนีย์ ครองทรัพย์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

☑ ทราบ/อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

(นายพันธวี คำสาว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป) ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จังหวัดสกลนคร จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
บรรณานุกรม	

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ และการประชุมชี้แจงการดาเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดาเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดารงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. ขอบเขต

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต โทรศัพท์๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับกลุ่มบริหารงานทั่วไป เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต โทรศัพท์๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘

๓. สถานที่ตั้ง

- ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต หมู่ที่ ๒ บ้านโพนไค ตำบลม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกากับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจา ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน อำเภอบ้านม่วง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียนหมายถึง คาหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคาร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดาเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดาเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่

ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดาเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

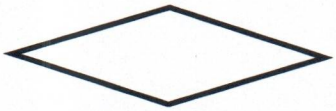
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๔๐

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

บทที่ ๓
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียนทั่วไป	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ
๔.	(๔) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโตพิจารณาสั่งการ	๑ – ๒ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล
๑๑.	(๑๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาลเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการพยาบาล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทาคาสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดาเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคาสั่งโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดาเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทาการ	
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๗๙ ๔๑๑๘ โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทาการ	
๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทาการ	
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับร้องเรียน โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทาการ	
๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ที่ sarabun@pmhos.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทาการ	

บรรณานุกรม

๑. กระบวนการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค

๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับส่วนกลาง

คำสั่งโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ที่ ๑๕๐/ ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

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

๑. นายพันธวี คำสาว	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต	ประธาน
๒. นางสาวมาริษา ศรีธวัชชัย	ทันตแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๓. นายสุเทพ สุวรรณไตร	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางกาญจนา บุษมงคล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวบุญยัง ขันทะหัด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๖. นางรัตนาภรณ์ ปิยกะโพธิ์	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางปราวีณา นุกูลกิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนวลนภา จิ่มอาษา ยัดดู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๙. นางณัฏฐิรา กิณเรศ	นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวเสาวนีย์ ครองทรัพย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/เลขานุการ
๑๑. นางทิพวรรณ ชรินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ ๒๕๖๗

(นายพันธวี คำสาว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

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 (สปสช.)
- หน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์ดำรงธรรม

สิทธิการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม.41) ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพฯที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ ซึ่งไม่ใช่เป็นพยาธิสภาพของโรคหรือเหตุแทรกซ้อนของโรค มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น โดยผู้มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่

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

หลักฐานประกอบคำร้อง

- สำเนาถูกบัตรประจำตัวประชาชนหรือสูติบัตร
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีการมอบอำนาจ)
- เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงรายละเอียดข้อมูลที่อาจเป็นประโยชน์ประกอบการพิจารณา

สถานที่ยื่นคำร้อง

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ตามประกาศโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
วัน/เดือน/ปี : ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูล ดังนี้
๑. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมและรับการร้องเรียน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๓. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์

Link ภายนอก : www.bmhos.com
หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวเสาวนีย์ ครองทรัพย์)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายพันธวี คำสาว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต
วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสมสมร ชีมุน)
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘