



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๑๖๐

ที่ชพ ๐๐๓๒.๓๐๑.๒/ ๒๖ วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำข้อมูล เผยแพร่บน Web Site ของโรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

ด้วย โรงพยาบาลปะทิวได้ดำเนินการกำหนดมาตรการ กลไก และวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางกลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าว เผยแพร่บน Web Site ของโรงพยาบาล (<http://www.pathiuhospital.go.th>) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอารัญ ศิธรานุ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมติ

(นางสาวนพมาศ ณะไชย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โรงพยาบาลปะทิว อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปะทิว อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร

วัน/เดือน/ปี: ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ: มาตรการ กลไก และวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล : มาตรการ กลไก และวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓

Linkภายนอก: Web Site โรงพยาบาลปะทิว (<http://www.pathiuhospital.go.th>)

หมายเหตุ:.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
อารัญ ศิธราชู (นายอารัญ ศิธราชู) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	นพมาศ ธนะไชย (นางสาวนพมาศ ธนะไชย) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว
วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓	วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อารัญ ศิธราชู
(นายอารัญ ศิธราชู)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

สำเนา



คำสั่งโรงพยาบาลปะทิว

ที่ ๑๒๒/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

.....

ด้วย จำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้นในการมารับบริการที่โรงพยาบาลปะทิว ประชาชนคาดหวังในการได้รับบริการจากโรงพยาบาลสูง ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ โรงพยาบาลปะทิว จึงมีความจำเป็นต้องสร้างทีมงานสื่อสารในโรงพยาบาลกับผู้มารับบริการ โดยการจัดทีมไกล่เกลี่ยขึ้นในโรงพยาบาล เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ โรงพยาบาลปะทิว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. นางสาวนพมาศ ชนะไชย	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว	ประธาน
๒. นางกิ่งกาญจน์ เขมานวงค์	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสุนิสา สงจวง	ตำแหน่ง	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางพันธุ์ทิพย์ บุญเกื้อ	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายอารัญ ศิธราชู	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายศุภณัฐ ทิพย์บุญทรัพย์	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	กรรมการ/เลขา

บทบาทและหน้าที่

๑. สร้างทีมสื่อสารในโรงพยาบาล
๒. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสมานฉันท์เข้าใจกันระหว่างผู้ให้และผู้มารับบริการรักษาพยาบาล
๓. เพื่อลดข้อเรียกร้องและข้อขัดแย้งในโรงพยาบาล

ทั้งนี้ ขอให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งดังกล่าว ปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นางสาวนพมาศ ชนะไชย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

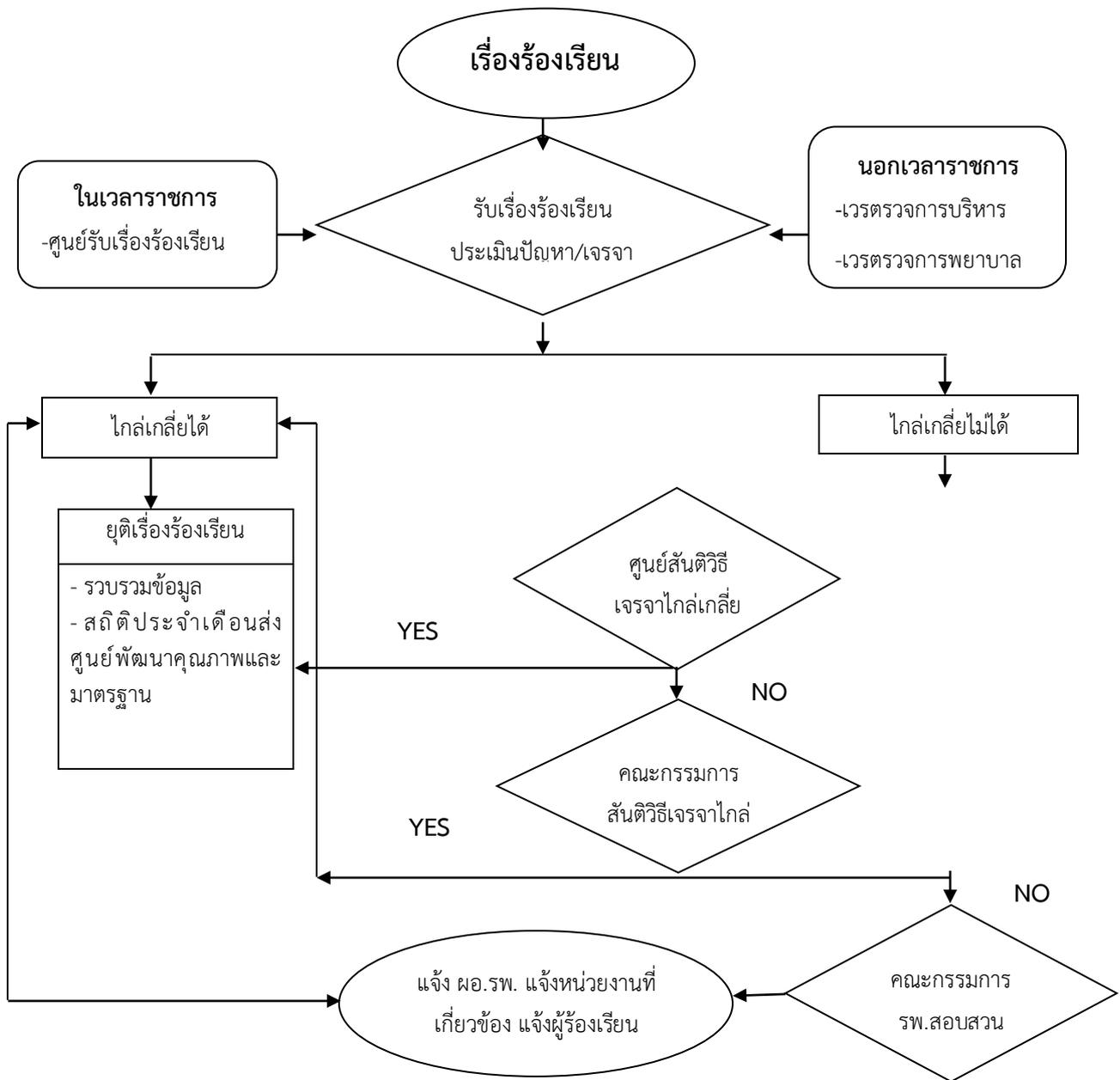
๒๘ มี.ค. ๖๒

.....

.....

.....

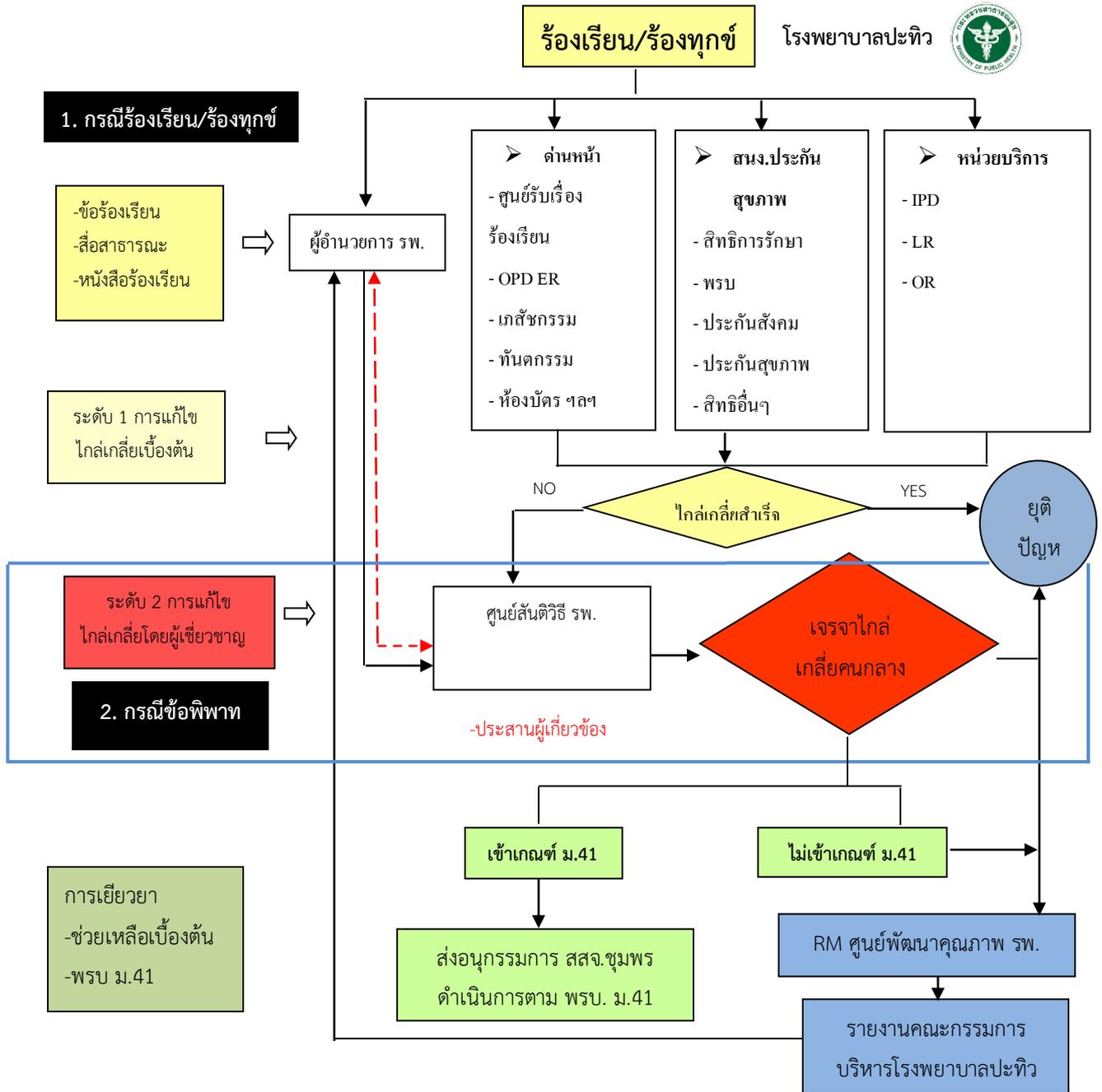
FLOW Chart ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : กรณียุติภายในโรงพยาบาลไม่ได้ แจ้งเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร

FLOW Chart ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลปะทิว





โรงพยาบาลปะทิว

PATHIU HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ ได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลหรือสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. คำนิยาม	๒
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ ได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลหรือสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลปะทิว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนรวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญมากในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักรู้ และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๑. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานโดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการให้ขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกชี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลปะทิว

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานกับโรงพยาบาลปะทิว

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา และข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

“เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศสัมพันธภาพที่ดีต่อกันคู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารการจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ โดยเปิดเผยโปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ และนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำ การใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่าง หนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
๕) การมีพฤติกรรม ที่เข้าข่าย ผลประโยชน์ทับ ซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจ หน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้ ส่วนเสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อ ผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการ ใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสีย แก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อ ประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อ
บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง πουผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ
เจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ
ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อม
ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม
๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา
หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือ
องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือ
ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่อง เฉพาะกรณี

๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน สามารถแจ้งฝ่ายช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปะทิว

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปะทิว เลขที่63/40 หมู่7 ตำบลบางสน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86160

๑.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๕๕๑-๐๒๘

๑.๔ กล้องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลปะทิว

๑.๕ เว็บไซต์โรงพยาบาลปะทิว <http://www.pathiuhospital.go.th/>

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ วินัย จุจริตประพฤติมิชอบ และทั่วไป
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบ หลักประกันสุขภาพ

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

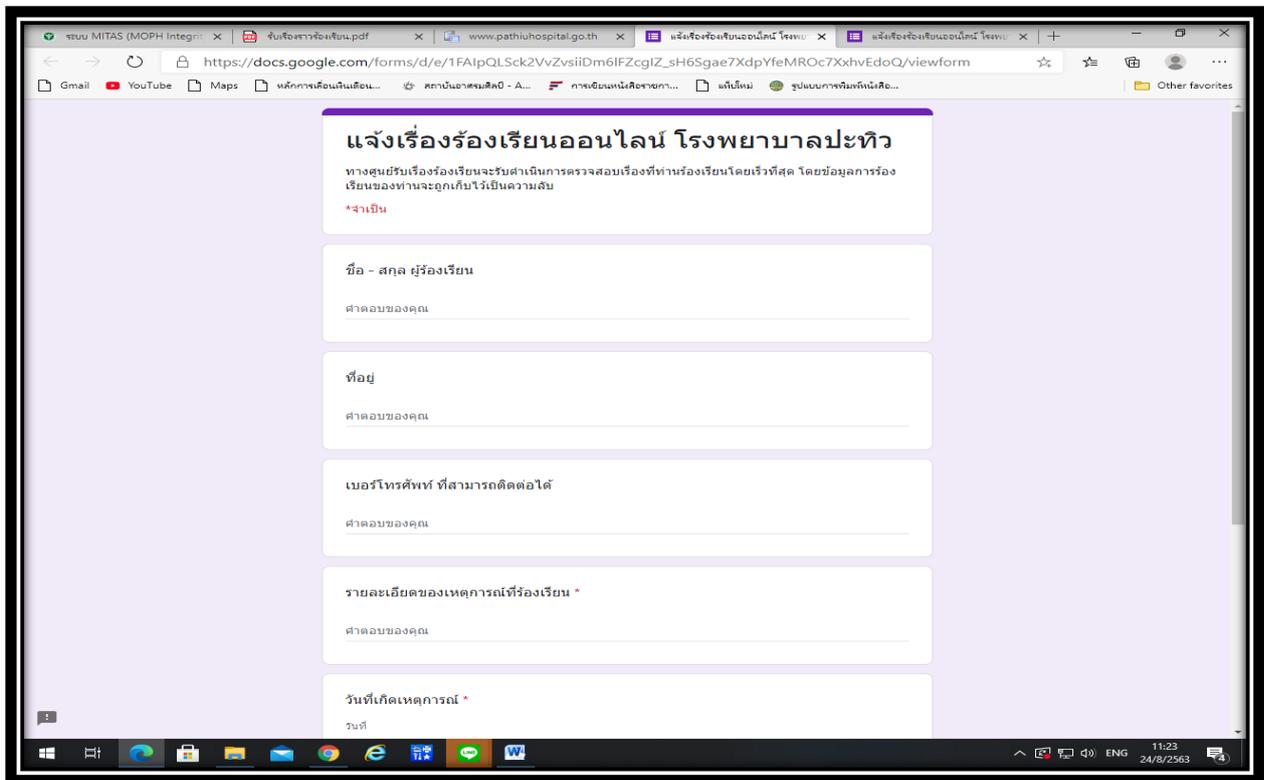
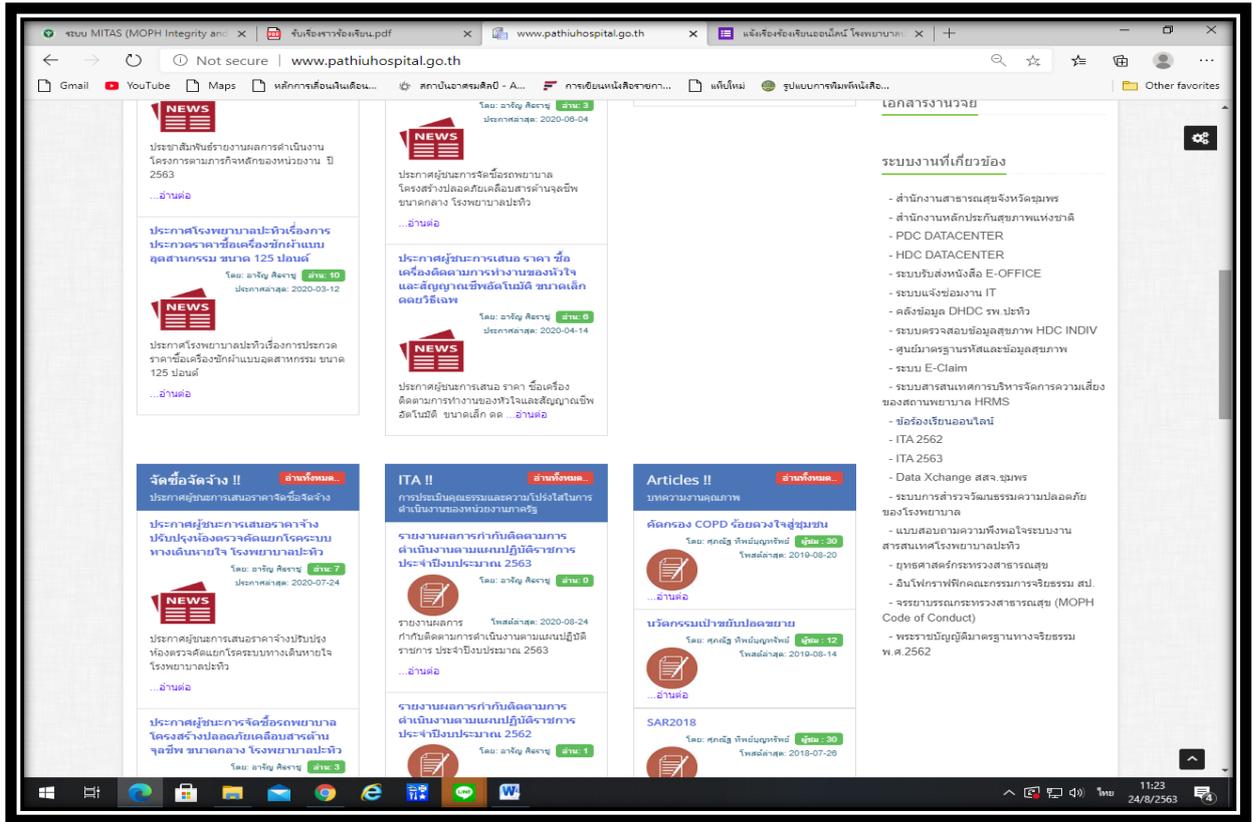
๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที

๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ข้อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลปะทิว ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

ช่องทางการร้องเรียน







บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๑๖๐

ที่ ชพ ๐๐๓๒.๓๐๑.๒ / ๑๘ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ รายงานผลสรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือน มกราคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

ด้วย โรงพยาบาลปะทิว มีความประสงค์จะขออนุมัติผลสรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือน มกราคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) รวมถึงขออนุมัตินำข้อมูลดังกล่าว เผยแพร่บน Web Site ของโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปได้รับทราบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอารัญ ศิธรราชู)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(นางสาวนพมาศ ธนะไชย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โรงพยาบาลปะทิว อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปะทิว อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี

วัน/เดือน/ปี: ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

หัวข้อ: รายงานผลสรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือน มกราคม ๒๕๖๓ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

รายละเอียดข้อมูล : รายงานผลสรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ((เดือน มกราคม ๒๕๖๓ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

Linkภายนอก: Web Site โรงพยาบาลปะทิว (<http://www.pathiuhospital.go.th>)

หมายเหตุ:.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

อารัญ ศิธราชู

(นายอารัญ ศิธราชู)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๑๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

นพมาศ ธนะไชย

(นางสาวนพมาศ ธนะไชย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

วันที่ ๑๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อารัญ ศิธราชู

(นายอารัญ ศิธราชู)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๑๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลปะทิว อ.ปะทิว จ.ชุมพร โทรศัพท ๐๗๗-๕๕๑๑๗๐ - ๗๑
ที่ ขพ.๐๐๓๒.๓๐๑.๒/ ๑๗๖ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
เรื่อง รายงาน สรุปผลข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือน มกราคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)...

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

ด้วย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลปะทิว ขอรายงาน ผลการดำเนินงานการ
รับข้อร้องเรียน(ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง) ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - ธันวาคม ๒๕๖๒) ที่รับมาจาก
ช่องทางต่างๆ ของทางโรงพยาบาลปะทิว

๑. สรุปผลข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือน มกราคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์
๒๕๖๓) ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอารัญ ศิธราชู)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑๗๖

(นางสาวนพมาศ ธนะไชย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว



ประกาศโรงพยาบาลปะทิว

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามที่ โรงพยาบาลปะทิว ได้มีการรับข้อร้องเรียน และมีการสรุปข้อร้องเรียน ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น ไม่มีข้อร้องเรียน ทางด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

หากท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถแจ้งได้ที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือ สามารถเขียนใบ ร้องเรียน หยอดตู้รับเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ตลอดเวลา

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสาวนพมาศ ณะไชย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๑๖๐

ที่ พพ.๐๐๓๒.๓๐๑.๒/ ๕๓ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตรายงานและนำข้อมูล เผยแพร่บน Web Site ของโรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

ตามที่ โรงพยาบาลปะทิว ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานผลข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือน มีนาคม ๒๕๖๓ - มิถุนายน ๒๕๖๓) ทางกลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขออนุญาตรายงานให้ทราบและขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บน Web Site ของโรงพยาบาล (<http://www.pathiuhospital.go.th>) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอารัญ ศิธราชู)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(นางสาวนพมาศ ธนะไชย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โรงพยาบาลปะทิว อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

ชื่อหน่วยงาน :โรงพยาบาลปะทิว อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

หัวข้อ: รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (มีนาคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๓)

รายละเอียดข้อมูล : รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (มีนาคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๓)

Linkภายนอก:Web Site โรงพยาบาลปะทิว <http://www.pathiuhospital.go.th>

หมายเหตุ:.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

อารัญ ศิธราชู

(นายอารัญ ศิธราชู)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๓๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

นพมาศ ธนะไชย

(นางสาวนพมาศ ธนะไชย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว

วันที่ ๓๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อารัญ ศิธราชู

(นายอารัญ ศิธราชู)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๓๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



ประกาศโรงพยาบาลปะทิว

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ - มิถุนายน ๒๕๖๓ (ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามที่ โรงพยาบาลปะทิว ได้มีการรับข้อร้องเรียน และมีการสรุปข้อประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ - มิถุนายน ๒๕๖๓ นั้น ไม่มีข้อร้องเรียน ทางด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

หากท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถแจ้งได้ที่ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป หรือ สามารถเขียนใบ ร้องเรียน หยอดตู้รับเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ตลอดเวลา

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสาวนพมาศ ธนะไชย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว



ประกาศโรงพยาบาลปะทิว

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ - มิถุนายน ๒๕๖๓

ตามที่ โรงพยาบาลปะทิว ได้มีการรับข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไข แล้ว
ดังนี้คือ

๑. ร้องเรียนเรื่อง การรับการรักษาผู้ป่วย Pul TB ๓+ ในห้องแยกโรคทั่วไป ได้ดำเนินการ ในเรื่อง
ของงบประมาณ เพื่อการปรับปรุงแล้ว
๒. ร้องเรียนเรื่อง หลังคารั่ว ในบริเวณอาคารหอผู้ป่วยชาย ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
๓. ร้องเรียนเรื่อง สิทธิผู้ป่วย ในเรื่อง ระบบทีวี ของโรงพยาบาลในห้องพิเศษ ใช้การไม่ได้ ได้
ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

หากท่านยังมีข้อไม่พึงพอใจดังกล่าว หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถแจ้งได้ที่โรงพยาบาลปะทิว
หรือ สามารถเขียนใบร้องเรียน หยอดตู้รับเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้ตลอดเวลา

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสาวนพมาศ ธนะไชย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปะทิว