



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกะพ้อ อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี โทร. ๐ ๗๓๔๙ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๒๗

ที่ ปน ๐๐๓๒.๓/ ๑๑๒๕

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เอกสารทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกะพ้อ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ

### เรื่องเดิม

ตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดให้มีกระบวนการงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลกะพ้อ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นั้น

### ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลกะพ้อ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง จึงขออนุญาตเผยแพร่ทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลกะพ้อ ดังนี้

๑. คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกะพ้อ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑
๒. สำเนาประกาศโรงพยาบาลกะพ้อ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่องประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
๓. สำเนาคำสั่งโรงพยาบาลกะพ้อ ที่ ๑๑๒ /๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน (ตุลาคม ๒๕๖๐-มีนาคม ๒๕๖๑)

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. รับทราบ ตามข้อ ๑,๒,๓,๔
๒. อนุญาตให้นำเอกสาร ตามข้อ ๑,๒,๓,๔ ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลกะพ้อ

<http://www.kaphohospital.com>

(นายอนุวาท ยามา)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

( ) ทราบ

( ) งานสารสนเทศ ดำเนินการ

(นายชุลกิฟลี ยูโซะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไม้แก่น รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ



## คำสั่งโรงพยาบาลกะพ้อ

ที่ ๑๑๒ /๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามที่ โรงพยาบาลกะพ้อ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลกะพ้อ เพื่อให้การบริการด้านสาธารณสุข ครอบคลุมกิจกรรมทั้งในด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งได้ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและมีสุขภาพดีเป็นโรงพยาบาลพึงพาได้ และให้เป็นไปตามมาตรฐานปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลกะพ้อ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้านการสาธารณสุขและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องศูนย์ประกันสุขภาพ และจุดประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลกะพ้อ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าห้องของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลกะพ้อ และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลกะพ้อ

๒. ประธานองค์กรแพทย์ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการแพทย์

๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการพยาบาล

๔. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค

๕. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านจัดซื้อจัดจ้างและด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

๖. หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านประกันสุขภาพ/ประกันสังคม/ม.๔๑

๗. หัวหน้ากลุ่มงานบริการทางการแพทย์ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านงานบริการทางการแพทย์

๘. หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและบริการปฐมภูมิ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการปฐมภูมิ

๙. หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านสารสนเทศทางการแพทย์

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกะพ้อ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปรสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้น...

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกะพ้อ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรณีนั้นได้

๔. กรณีที่เกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่อง ร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลกะพ้อ
๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๓. กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์
๓. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM)

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อโดยทันที

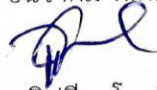
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ	ประธานคณะทำงาน
๒. ประธานองค์กรแพทย์	คณะทำงาน
๓. ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง RM	คณะทำงาน
๔. หัวหน้ากลุ่มงานบริการทางการแพทย์	คณะทำงาน
๕. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	คณะทำงาน
๖. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ	คณะทำงาน
๗. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค	คณะทำงาน
๘. หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและบริการปฐมภูมิ	คณะทำงาน
๙. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	คณะทำงานและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) มีหน้าที่ดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อต่อไป

ทั้งนี้ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายชุลกีฟลี ยูโซะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไม้แก่น รักษาการในตำแหน่ง  
โรงพยาบาลกะพ้อ