



คำสั่งโรงพยาบาลจังหวัด

ที่ ๓๒ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามแนวคิดหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) และเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล สอดคล้องตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เห็นควรมีการทบทวนคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ดังนี้

๑. นางชุตติภา ภิบาลศิลป์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางศศิธร ตาลอำไพ	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวพจมาลย์ บุญกลาง	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสมรภัช ทิพโชติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางผกามาศ เย็นศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสุวรรณา ชันทับ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางพิพิธพร ธนสีลังกูร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนวพร แสงวุธ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. กำหนดมาตรการ กลไก และวางระบบในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
๒. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อติติง คำชม หรือข้อปัญหาต่างๆ จากผู้มารับบริการหรือประชาชนจากทุกช่องทาง
๓. เป็นทีมเคลื่อนที่เร็วลงหน้างานหรือพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีเกิดปัญหาข้อขัดแย้งและ/หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
๔. เจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี
๕. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการบริการทั่วไปและคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๖. จัดวางแนวทางในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ
๗. เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร และพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไข และติดตามขอทราบผลการดำเนินงาน

๘. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกินศักยภาพการแก้ไขของโรงพยาบาล ดำเนินการประสานและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๙. เก็บรวบรวมข้อมูล นำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ รายงานต่อผู้บริหารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั่วทั้งองค์กร

๑๐. ปฏิบัติราชการอื่นๆ ตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

คำสั่งใดขัด หรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ถือใช้คำสั่งนี้แทน ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒



(นายชนากร ศีระษะภูมิ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด