



## คำสั่งโรงพยาบาลคุณเนยং

ที่ ๖๖ / ๒๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
และไก่เกลี้ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข โรงพยาบาลคุณเนยং

ด้วยพระราชนิษฐ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เป็นศูนย์กลางเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก และตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ความปลอดภัยของผู้ป่วย และบุคลากรสาธารณสุข ๒ P Safety ( Patient and Personal ) ลดปัญหา การฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ๓ ระบบ คือ ระบบป้องกัน ( Prevention ) ระบบเฝ้าระวัง ( Early detection ) และระบบไก่เกลี้ย ( Mediation ) เพื่อการแก้ไขปัญหา อย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหานายะสัน ระยะกลาง ระยะยาวได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลคุณเนยং จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการบริการทางการแพทย์ การจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริต และประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลคุณเนยং ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อ ดังต่อไปนี้

### ๑.คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจรจาไก่เกลี้ย ด้านการบริการทางการแพทย์

๑.นายแพทย์พิสิฐ ยงยุทธ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคุณเนยং	ประธานกรรมการ
๒.นายแพทย์คณาวุฒิ นิธิกุล นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองประธานคณะกรรมการ
๓.ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM)	กรรมการ
๔.ภญ.ชนิษฐา มุณีแรม เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕.ทญ.สุวัตรา ชมรูปสวาย หัวหน้าแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖.นางปัณฑิตา วรรโนดี นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๗.นางวนิศา ชัยภัทรอนกุล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘.นางผุดผ่อง กลั่นสมจิต พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙.นางสริยา ทองติง นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๐.นางสุวรรณ จิตต์วรรณ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๑.น.ส.ลัดดาวรรณ นวลสงค์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและรองเลขานุการ
๑๒.นางวนิดา เช่งล่าย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

### บทบาทหน้าที่

๑.กำหนดนโยบาย และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน ฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ ภายใน สถานบริการ

๒.รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากทุกช่องทาง และนำมายังผู้มาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. บริหารการจัดการข้อร้องเรียน ความชัดแจ้ง อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการรับรู้ และตอบสนองโดยเร็วที่สุด (RRT)

๔. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ทราบถึงความก้าวหน้า ในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเสนอ

๕. ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดความสามัคันท์ เข้าใจกันระหว่าง ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ  
รักษายาบาล

๖. แสดงบทบาท ในกระบวนการไก่ล่าเกลี้ย เมื่อมีคู่กรณี ๒ ฝ่ายขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และพึง  
พอใจของทุกฝ่าย

๗. สื่อสารผลสรุปการไก่ล่าเกลี้ยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตามมติที่คณะกรรมการเห็นสมควร

๘. พิจารณา การเยียวยา กรณี ม.๔๗(ผู้รับบริการ) และกรณี ม.๑๙ (ผู้ให้บริการ) จัดทำส่งเอกสาร  
ตามลำดับ

๙. ทีมเลขานุการร่วมกัน รับข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกสัปดาห์

๑๐. ติดตาม ประเมิน และสรุปผลการดำเนินงาน

## ๒. คณะกรรมการด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๑.นายแพทย์พิสิฐ ยงยุทธ์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคนเนียง	ประธานกรรมการ
๒.ญู.สุภัตรา ชมรุปสุวัย	ทันตแพทย์ชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓.ภณ.ชนิษฐา มุณีแรม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔.นางวนิดา ชัยภัทรนกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕.นางผุดผ่อง กลั่นสมจิตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖.นางสริยา ทองติง	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗.นางวนิดา เช่งล่าย	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๘.นางสุวรรณ จิตต์ราวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙.น.ส.สิรินาถ บุญขวัญ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	กรรมการและรองเลขานุการ
๑๐.นางปัณฑิตา วรรโนดี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

### บทบาทหน้าที่

๑. กำหนดโดยบาย และมาตรการ การป้องกันด้านทุจริต และประพฤติมิชอบ

๒. ส่งเสริม สร้างความยุติธรรม ในกระบวนการปฏิบัติงาน ในองค์กร

๓. ติดตาม การปฏิบัติตามระเบียบวินัย และการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ

๔. รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบของทางราชการ และ  
นำมายังผู้พิจารณา เพื่อวางแผนในการดำเนินงาน ของคณะกรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. บริหารการจัดการข้อร้องเรียน ความชัดแจ้ง อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความก้าวหน้า ในการแก้ไขปัญหา

๗. ติดตาม ประเมิน และสรุปผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

๓

๗

( นายพิสิฐ ยงยุทธ์ )  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคนเนียง