

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	
วัน/เดือน/ปี ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕	
หัวข้อ เผยแพร่ข้อมูลของโรงพยาบาล	
รายละเอียดข้อมูล	
ตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	
- MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	
๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย	
๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ (มีครบ ๔ รายการ)	
๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร	
๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน	
๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	
๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	
๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่ และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	
๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน (มีครบ ๕ รายการ)	
๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน	
๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH	
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒	
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔	
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔	
๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน	
๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม	
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)	
๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน	
๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน	
๑๔. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)	
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	ว่าที่ร้อยตรี 
(นางสาวอาทิตย์ยา พิกุลศรี) นิติกร	(สมพนธ์ จันทรงจุลเจิม) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รองผู้อำนวยการด้านอำนวยการ
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นางสาวอาทิตย์ยา พิกุลศรี) นิติกร	

≡

คู่มือการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มทาวชิราลงกรณ



งานนิติการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางแก่ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับผลกระทบจากการรับบริการสาธารณสุข หรือการจัดซื้อจัดจ้างสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใดก็ได้บ้าง เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับทราบปัญหา และนำไปปรับปรุงแก้ไข สามารถช่วยเหลือด้านอื่นๆ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ไม่ให้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชน หรือเหตุรำคาญ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้วางแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนในแต่ละด้าน ความเสี่ยงด้านการกฎหมาย ระเบียบ (c) เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สามารถติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็น จะต้องมีแนวทาง/ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
บทนำ	๔
ขอบเขต	๕
คำจำกัดความ	๕
หน่วยงานติดตาม	๕
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ดำเนินการของหน่วยงาน	๖

๑. บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

งานนิติการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การเสริมสร้างวินัยและค่านิยมจรรยาบรรณของหน่วยงาน คือ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้กำหนด ๓ ป. ๑ ค. ปลูกจิตสำนึกป้องกันและปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

นอกจากนี้ งานนิติการ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และจากการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านช่องทางร้องเรียน ได้แก่

๑. ทางไปรษณีย์

๒. กล้องรับความคิดเห็น

๓. เว็บไซต์ <http://www.50pansa.go.th/ita/>

๔. Facebook ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

๕. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๓๑๙-๓๐๐ ต่อ ๑๓๔๗

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช โดยงานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อย่างเป็นเอกภาพ
- ๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/เบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอน ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) เพื่อแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ได้รับทราบและเข้าใจกระบวนการการปฏิบัติ สามารถใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวได้

๒. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ ในทุกเรื่องและทุกหน่วยงานภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. คำจำกัดความ

“หน่วยงาน” หมายความว่า ฝ่าย กลุ่มงานภายในโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ
“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายความว่า บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การบริการ” หมายความว่า ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึงงานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

“ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ หรือประชาชนทั่วไป การจัดการเรื่องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามบริการร้องขอข้อมูล

๔. หน่วยงานติดตาม

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

๒. งานประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป จากผู้รับบริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ และช่องทางอื่นๆ

๓. คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นคณะกรรมการรับผิดชอบพิจารณาข้อร้องเรียนพฤติกรรมและการบริการสุขภาพ ติดตาม และหาแนวทางแก้ไขเยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบจากการรับบริการทางการแพทย์

๕. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้างหมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยนหรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณีดังต่อไปนี้

๑. การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า
๒. การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่ได้ไปตรวจรับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น
๓. เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมาเพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน

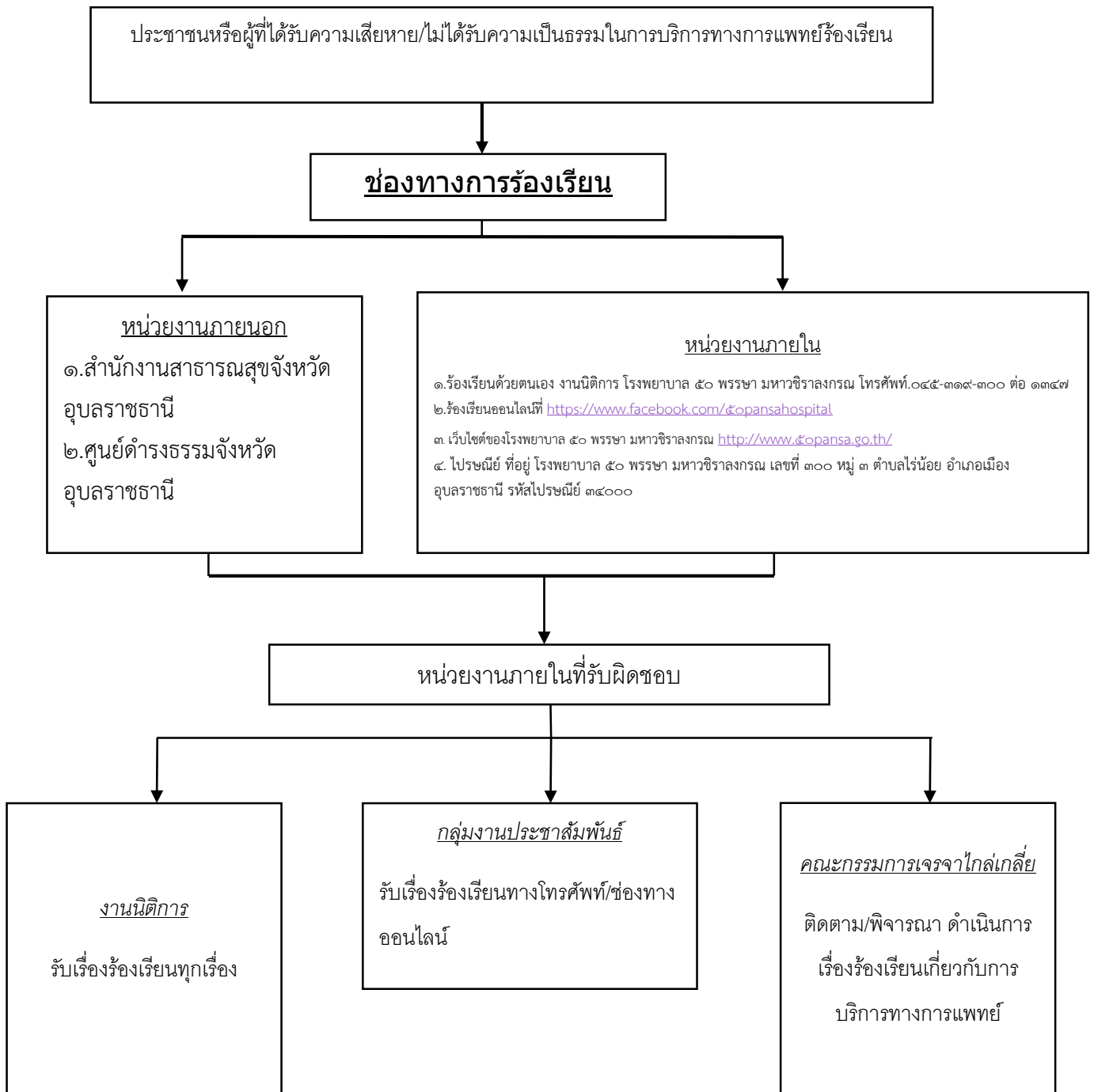
เมื่องานนิติการ ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้วส่งให้หน่วยงานติดตามเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่องที่ยื่นเรื่อง แล้วหน่วยงานติดตามดำเนินการตามนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านการบริการ มอบหมายแก่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน และให้หัวหน้าหน่วยงานภายใน ดำเนินการให้ข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน

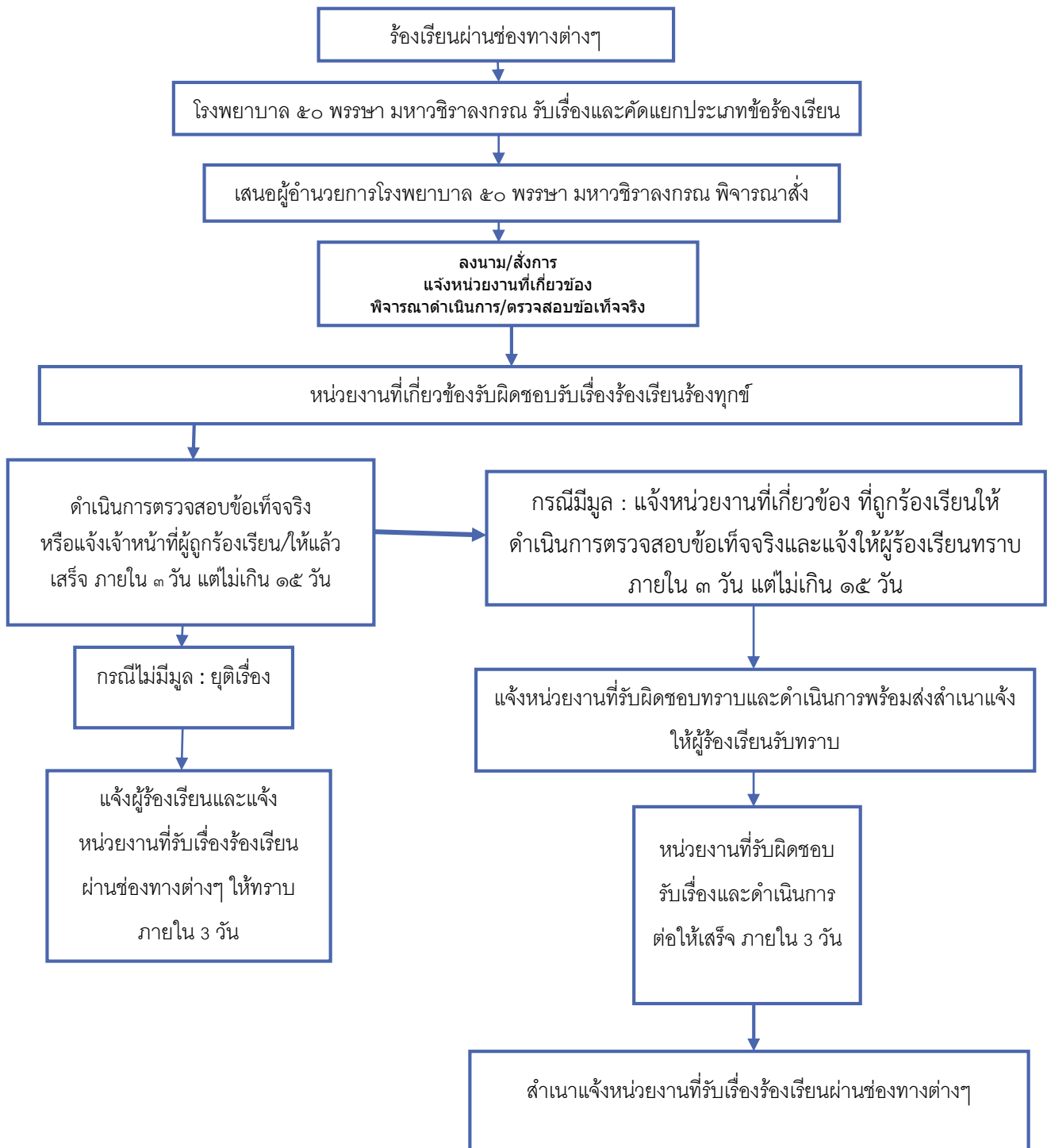
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาของพยาบาลและแพทย์ การใช้สิทธิรักษาพยาบาลหรือเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงแก่ผู้ร้องให้ทราบเบื้องต้น โดยการตอบกลับทันที เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบว่า หน่วยบริการได้ทราบเรื่องและกำลังเร่งดำเนินการตามข้อร้องเรียนโดยเร็ว และโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ต้องรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีภายใน ๗ วัน

๓. เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง หรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยบริการให้ดำเนินการให้ ในกรณีที่มีความซับซ้อน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา





โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ



กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทางการแพทย์

โดย ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ



คำสั่งโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

ที่ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทีมเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

เพื่อให้มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการฟ้องร้อง ร้องเรียน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล ดังต่อไปนี้

คณะทำงาน

๑. นายสุทธินันท์	โคตะสิน	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวคณิงนิตย์	ตั้งเสงี่ยมวิสัย	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	รองกรรมการ
๓. นายอาทิตย์	อรัญญาเกษมสุข	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายเอกชัย	รักสวย	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวจุฬารัตน์	พลະบุตร	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายพิทักษ์พงศ์	คำภา	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวอนุช	จึงสมาน	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวจิตต์เขมณิชา	รัตนภูริธานากุล	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายกิจจา	ดูวา	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายสุระ	เสนาเทพ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางพรทิพย์	เจียมบุญศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๒. นางปิยะลักษณ์	ชิดใจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓. นางแพรว	แก้วคำปอด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางวาสนา	พวงจำปา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางสาวสมจิตร	การะสา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๖. นางกาญจนา	ตรีจันทร์	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๑๗. นางสาวสุภาภรณ์	คนองเดช	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
๑๘. นางสาววัชรีย์	วิเศษรุ่งเจริญ	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
๑๙. นางสาวอาทิตย์ยา	พิกุลศรี	นิติกร	กรรมการและเลขานุการ
๒๐. นางรุ่งรัตน์	สายทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่

๑. เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ข้อร้องเรียน, ฟ้องร้อง รวมทั้งการร้องเรียนทางสื่อ ออนไลน์ ต่างๆ และช่องทางอื่น กรณีที่เกิดจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข



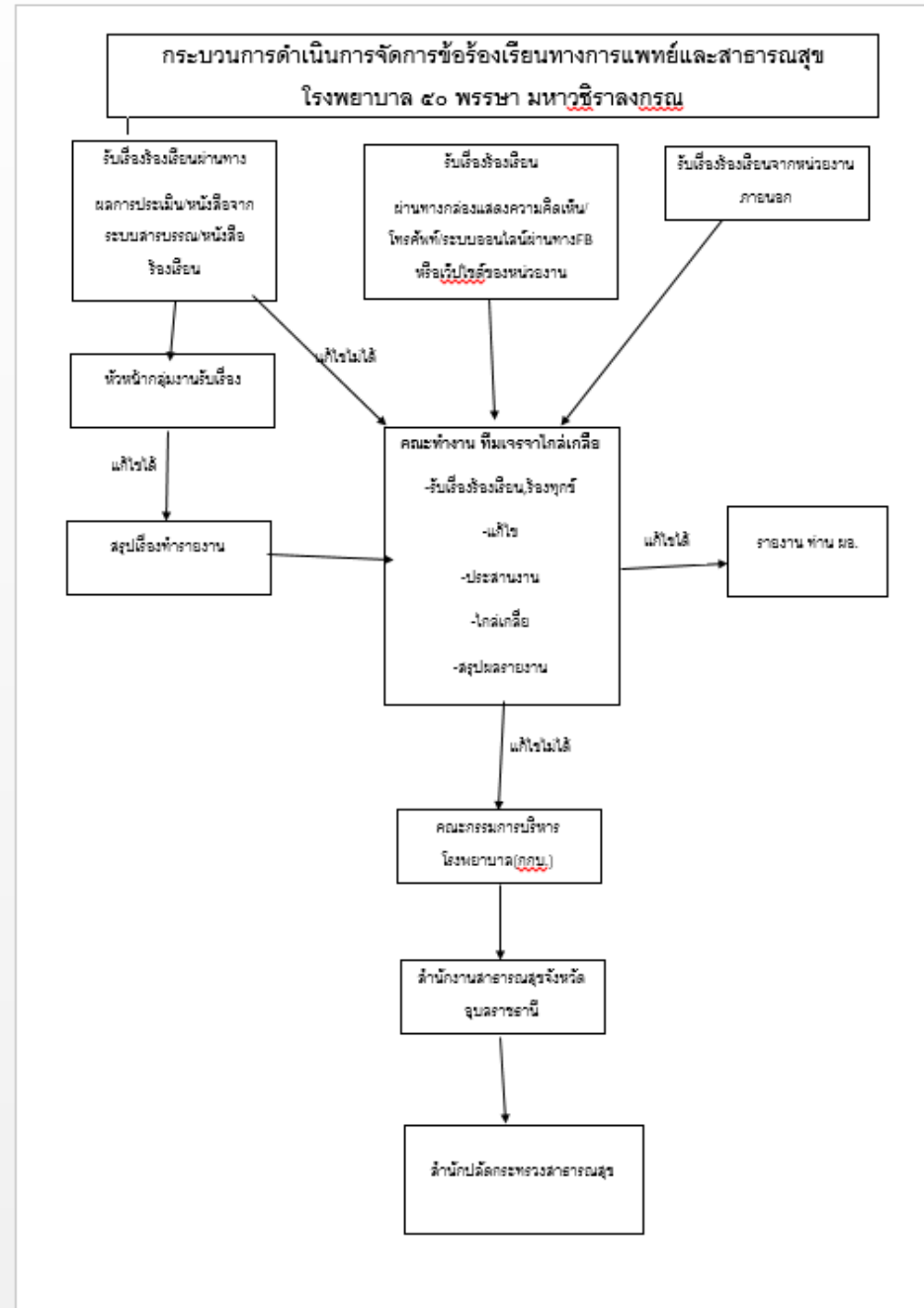
โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ



- ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่
- เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ข้อร้องเรียน, ฟ้องร้อง รวมทั้งการร้องเรียนทางสื่อ ออนไลน์ ต่างๆ และช่องทางอื่น กรณีที่เกิดจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
- ดำเนินการจัดการกรณีองค์กรได้รับผลกระทบจากการฟ้องร้อง ประสานหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- วิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาทางเยียวยา และดำเนินการฟื้นคืนความสัมพันธ์
- ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทาง เพื่อการป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
- จัดทำสรุปผลลัพธ์การดำเนินงานทุกเดือนและทุกปีงบประมาณ
- ให้ความรู้บุคลากรในข้อร้องเรียนอุบัติการณ์และความรู้ด้านกฎหมายที่จำเป็น
- จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านบริการสุขภาพขึ้น ที่หน่วยงานนิติการ โดยนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินงานเบื้องต้น เพื่อเป็นศูนย์กลางช่องทางกรับเรื่องราวร้องเรียนทางการแพทย์ของหน่วยงาน



โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ





โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



การจัดการเรื่องร้องเรียนทางช่องทาง Face Book และเว็บไซต์

- ช่องทางFB มีการตั้งระบบตอบอัตโนมัติ เป็นKey word

The screenshot shows a Facebook interface for the page 'กัญติษา ทวีคุณ' (Kantisa Thawitkun). The page header includes navigation options like 'เพจ', 'กล่องข้อความ', 'การแจ้งเตือน', 'ข้อมูลเชิงลึก', 'เครื่องมือการเผยแพร่', 'การตั้งค่า', and 'ความช่วยเหลือ'. The main content area features a blue notification box with the following text: 'โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สวัสดิ์คณะ ติดต่อสอบถามได้ที่หมายเลข ๐๘๔-๓๑๙๓๐๐ ในเวลาราชการ ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น. ขอขอบคุณค่ะ.' Below this, a comment from 'กัญติษา ทวีคุณ' reads 'ที่นั่นรับฝากครรภ์ใหม่คะรีไปสรรพลีทเลย'. The left sidebar lists several comments from users like Nualphan Pakpin, Nopparada Khanasawa, Sirilak Chansong, Pimpakan Khamsai, Bow Wilaiwan Kaewkamrai, and others. The right sidebar shows the profile of 'กัญติษา ทวีคุณ' with details such as 'เวลาท้องถิ่น 16:58', 'ถูกใจตั้งแต่ 16 ธันวาคม 2017', and 'ทำงานที่ บริษัท ฟอกับแม จากัด มหาชน'.



โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในพระสังฆราชูปถัมภ์



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- มีโครงการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านระบบ **Call Center** ของกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ เร็ว ๆ นี้
- หรืองานนิติการ 045319300 ต่อ 1347
- ไปรษณีย์ เลขที่ 300 หมู่ 3 ตำบลไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000