



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลคำมวง ตำบลทุ่งคลอง อำเภอคำมวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๘๐  
ที่ กส ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๐๕๕ วันที่ ๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ลงเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวง

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลคำมวง มีความประสงค์นำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ลงเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ลงชื่อ .....

(นางสาวหทัยพร อ้วนภักดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็น/คำสั่ง

.....  
.....

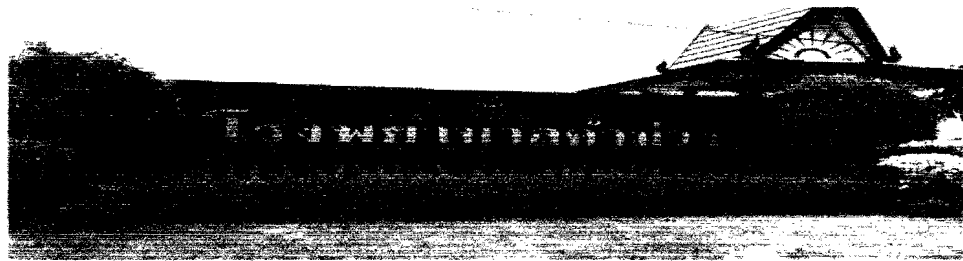
ลงชื่อ .....

(นายสมานมิตร อัฐนาค)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวง

# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



โรงพยาบาลคำม่วน  
อำเภอคำม่วน จังหวัดกาฬสินธุ์

**มาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน**  
**โรงพยาบาลคำมวง อำเภอกำมวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2560**

**มาตรฐานด้านกายภาพ**

1. สถานที่รับประชาชนที่มาด้วยตนเองที่เป็นสัดส่วน คือ ห้องหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โดยได้จัดทำป้าย “หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์” “ห้องรับเรื่องร้องทุกข์” ติดที่หน้าห้อง
2. มีอุปกรณ์ มีโทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ และแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน
3. เอกสารประกอบการทำงาน เช่น กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับ UC ร่วมกับงานประกันสุขภาพมีแผนผังการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปโรงพยาบาลคำมวง และผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลคำมวง อำเภอกำมวง จังหวัดกาฬสินธุ์ (ตามเอกสารแนบ)

**มาตรฐานด้านบุคลากร**

1. มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจนและมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน(คำสั่ง คปสอ.คำมวงที่ ๙ / ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐, คำสั่ง โรงพยาบาลคำมวงที่ ๑๐ / ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐)
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ในการบริการและมีคุณสมบัติตามที่กำหนดโดยมีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดการความขัดแย้ง จำนวน 10 คน (พื้นฐานการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขสถานที่ยุทธศาสตร์ ห้องประชุมธรรมมาภิบาล ผู้จัดการอบรม โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ (ระหว่างวันที่ 3-5 กันยายน 2551 โดยทีมวิทยากร ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข)และมีแผนงานในการที่จะอบรมบุคลากรผู้ให้บริการทุกคนต่อไป
3. มีการจัดอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพให้กับเจ้าหน้าที่ปีละ 1 ครั้ง

**มาตรฐานการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน มีขั้นตอนดังนี้**

1. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจากช่องทางต่างๆ
2. มีการตอบกลับผู้ร้องว่าได้รับเรื่องไว้แล้ว ภายใน 5 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง
3. ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และหลักฐาน
4. รวบรวมพยานหลักฐาน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
5. ประสาน ไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิ ได้รับการสาธารณสุขตามสิทธิ
6. ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

7. มีการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง
8. มีการจัดตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อร่วมพิจารณาปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน และดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
9. กรณีรับเรื่อง มาตรา 41/ 18 (4) ให้ประสานส่งต่อถึงผู้รับผิดชอบ เกี่ยวข้อง (งานประกันสุขภาพ) ภายใน 3 วันทำการเพื่อเสนอคณะกรรมการจังหวัดต่อไป

#### **มาตรฐานด้านระบบข้อมูล**

1. มีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาวิเคราะห์ได้
2. มีการจัดเก็บข้อมูล และแยกเรื่องชัดเจน
3. มีการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาสรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงาน
4. มีการนำเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพระบบบริการทุกไตรมาส
5. มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

#### **มาตรฐานด้านการพัฒนาเชิงรุก**

1. มีโครงการ/ กิจกรรม พัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิ/ ระบบบริการสาธารณสุขและคุณภาพบริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากประชาชนและองค์กรภาคีเครือข่าย
2. มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประชาชนได้รับทราบ

**วิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ความคิดเห็นและความต้องการ:** จากการพูดคุยซักถามโดยตรง แบบสอบถาม แบบประเมินความพึงพอใจ ทางโทรศัพท์ สื่อต่างๆ

- รับฟังจากการพูดคุยโดยตรงขณะให้บริการ เช่นคลินิกโรคเรื้อรัง คลินิกฝากครรภ์
- จากแบบประเมินความพึงพอใจของแผนกต่างๆ เช่น แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน
- จากการทำประชาคมหมู่บ้าน
- จากที่ประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
- จากการจัดประชุมรับฟังความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ ผู้รับผลงาน:**

- ประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการต่างๆ มีช่องทางติดต่อกับผู้ใช้บริการ ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายในโรงพยาบาล หอกระจายข่าวในหมู่บ้าน หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในและนอกหน่วยบริการ
- การนำเสนอผลการดำเนินงานในที่ประชุมต่างๆ
- จัดรายการวิทยุชุมชน
- เว็บไซต์โรงพยาบาลคำมวง [www.kmh.go.th](http://www.kmh.go.th)
- การร่วมงาน และช่วยเหลือ กิจกรรมทางสังคม ประเพณีทางศาสนา ที่จัดขึ้นในชุมชน
- การทำงานเป็นระบบเครือข่ายสุขภาพ กับทุกภาคส่วน

**การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน**

- เพิ่มช่องทางการติดต่อ การบริการเชิงรุก และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย ญาติ ครอบครัว รพ.สต. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. ในชุมชน โดยมีทีมสหวิชาชีพและพยาบาลรายโรค (Nurse case manager) ในชื่อเรียกว่า “ทีมหมอครอบครัวอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน” ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านประเมินปัญหาความต้องการ ดำเนินการแก้ไขร่วมกัน ผลลัพธ์การดำเนินงาน 8 กลุ่มโรค พบว่า ผู้ป่วยได้รับการเยี่ยมบ้านจัดการปัญหามากกว่าร้อยละ 80 และสามารถประสานแก้ไขปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ช่องทางการค้นหาข้อมูล:**

- สอบถามโดยตรงจากผู้ให้บริการ
- โทรศัพท์ติดต่อสอบถาม ที่เบอร์ 043-879059, 043-879131 ต่อ 103
- เว็บไซต์โรงพยาบาลคำมวง [www.kmh.go.th](http://www.kmh.go.th)
- ป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน

**ช่องทางการเข้ารับบริการ:**

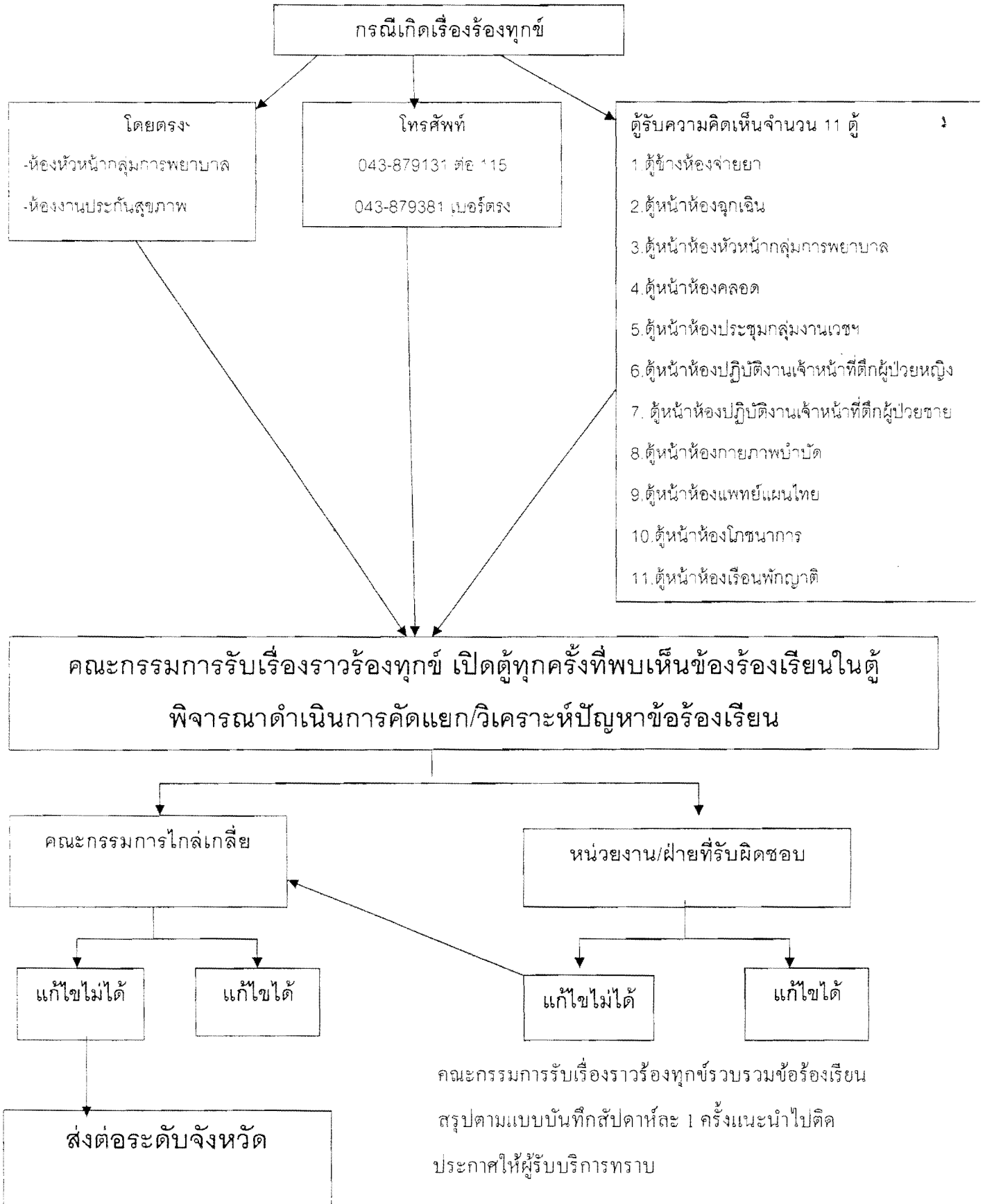
- ผู้ป่วยทั่วไป เปิดบริการตรวจรักษาทุกวัน เวลาราชการ

- กรณีฉุกเฉิน คลอด ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีเครือข่ายหน่วยกู้ชีพชุมชนทุกตำบลครอบคลุม 100 %
- มีช่องทางด่วน สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ
- จัดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เช่น คลินิก โรคเรื้อรัง จิตเวช สารเสพติด เอ็ดส์ วัณโรค
- มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับเด็กและสตรีที่ถูกระงับการรุนแรง (OSCC)

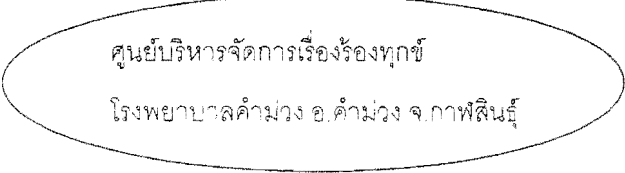
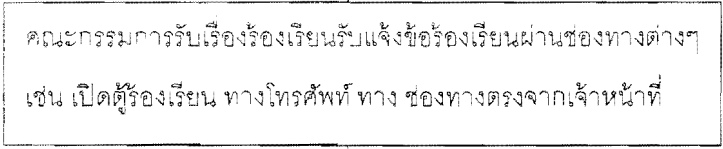
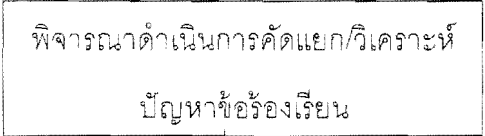

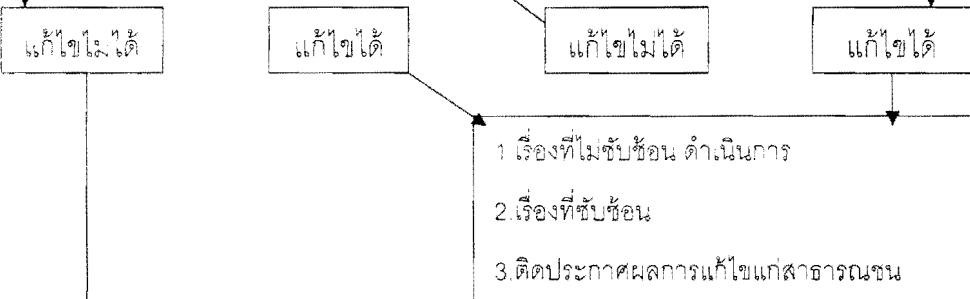
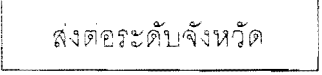
**ช่องทางการร้องเรียน:**

- รับร้องเรียนโดยตรง
- กล่องรับความคิดเห็น จำนวน 8 จุด
- โทรศัพท์ จดหมาย หนังสือราชการ แบบประเมินความพึงพอใจ ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ เวทีการประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน การประชุมในหมู่บ้าน
- เว็บไซต์โรงพยาบาลคำมวง [www.kmh.go.th](http://www.kmh.go.th)

แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปโรงพยาบาลคำม่วง



ผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลคำม่วง อ.คำม่วง จ.กาฬสินธุ์

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
1			คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
2		ดำเนินการ ทันที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
3		30 นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
4		1 วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
5		1 วัน 15 วัน 15 วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
6		15 วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน





คำสั่ง คปสอ.คำม่วง

ที่ ๙ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

.....

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้สถานพยาบาลทุกแห่งมีการดำเนินกิจกรรมใกล้เคียงกรณีข้อพิพาททางการแพทย์ขึ้น เนื่องจากปัจจุบันสถานพยาบาลทุกแห่งมีโครงสร้าง และการให้บริการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เพราะประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายสาขาวิชาชีพ มีปัญหาผู้มารับบริการจำนวนมาก มีความเร่งด่วนในการให้บริการ มีความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูง ผู้รับบริการรู้จักใช้สิทธิ และเรียกร้องสิทธิมากขึ้น แต่เนื่องจากสถานพยาบาลยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่จำกัด สถานที่ให้บริการแออัด วัสดุอุปกรณ์บางอย่างยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการไม่ได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เกิดการล่าช้า และเกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการบางกรณี จึงทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง การร้องเรียนการให้บริการ การร้องเรียนกรณีเกิดความเสียหายจากการให้บริการมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวมาคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อำเภอคำม่วง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ขึ้น เพื่อดำเนินการใกล้เคียง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ให้สามารถตกลงประนีประนอมยอมความ ลดความขัดแย้ง สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ สร้างความเข้าใจอันดีทั้งสองฝ่าย และลดปัญหาข้อขัดแย้งที่รุนแรงต่อไป

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์ คปสอ.คำม่วง

๒.๑ นายสมานมิตร อัฐนาค	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำม่วง	ประธานกรรมการ
๒.๒ นายสายัณห์ ใจทาน	สาธารณสุขอำเภอคำม่วง	รองประธานกรรมการ
๒.๓ นางประทุมมาศ ไชยสุนทร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๔ นางเพ็ญทิพา เวียงวะลัย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๕ นางฉานนิญมนต์ นาสาบ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๖ นางชฎา ภูยาตาว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๗ นางรักปรานี ถนอมเงิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๘ น.ส.หทัยพร อ้วนภักดี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๒.๙ นายสาโรช โพธิ์ไช	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๐ นางสาวจิรนนท์ พรรณอินทร์	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๑๑ ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง		กรรมการ
๒.๑๒ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอคำม่วง		กรรมการ
๒.๑๓ นางประวีณา ปรีดี	หัวหน้าพยาบาล	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๔ นางจันทร์เพ็ญ สีเครือดง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. วางแผนงาน แนวทางการดำเนินงานใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. จัดรูปแบบการใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เหมาะสม
๓. สรุปผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

ให้คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสมานมิตร อัฐนาค)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวง  
ประธาน คปสอ.คำมวง



คำสั่ง โรงพยาบาลคำมวง

ที่ ๑๕๘/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้สถานพยาบาลทุกแห่งมีการดำเนินกิจกรรมใกล้เคียงกรณีข้อพิพาททางการแพทย์ขึ้น เนื่องจากปัจจุบันสถานพยาบาลทุกแห่งมีโครงสร้าง และการให้บริการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ประกอบประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายสาขาวิชาชีพ มีปัญหาผู้มารับบริการจำนวนมาก มีความเร่งด่วนในการให้บริการ มีความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูง ผู้รับบริการรู้จักใช้สิทธิ และเรียกร้องสิทธิมากขึ้น แต่เนื่องจากสถานพยาบาลยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่จำกัด สถานที่ให้บริการแออัด วัสดุอุปกรณ์บางอย่างยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการไม่ได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เกิดการล่าช้า และเกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการบางกรณี จึงทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง การร้องเรียนการให้บริการ การร้องเรียนกรณีเกิดความเสียหายจากการให้บริการมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวมาโรงพยาบาลคำมวง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ขึ้น เพื่อดำเนินการใกล้เคียง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ให้สามารถตกลงประนีประนอมยอมความ ลดความขัดแย้ง สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ สร้างความเข้าใจอันดีทั้งสองฝ่าย และลดปัญหาข้อขัดแย้งที่รุนแรงต่อไป

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลคำมวง

๑.๑ นายสมานมิตร อัฐนาค	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวง	ประธานกรรมการ
๑.๒ นางประวิภา ปรีดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๑.๓ นางประทุมมาศ ไชยสุนทร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๔ นางเพ็ญทิพา เวียงวะลัย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๕ นางณานิยมมนต์ นาลาบ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๖ นางชฎา ภูยาตาว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๗ นางรักปราณี ถนอมเงิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑.๘ น.ส.หทัยพร อ้วนภักดี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๑.๙ นายสาโรช โพธิ์ไช	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑.๑๐ นางสาวจิรนนท์ พรรณอินทร์	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๑.๑๑ นางจันทร์เพ็ญ สีเครือดง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑.๑๒ นางดุขฎี มงคล	จพ.เภสัชกรรมชำนาญงาน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. วางแผนงาน แนวทางการดำเนินงานใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. จัดรูปแบบการใกล้เคียงและรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เหมาะสม
๓. สรุปผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

ให้คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการ  
ดำเนินงานต่อไป  
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสมานมิตร อัฐนาค)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวง