

คู่มือ  
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
(Complaint Management Standard Operation  
Procedure)

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอบุพผิน  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร ๐-๗๗๓๕-๗๑๖๔

## คำนำ

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดทำจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลท่าโรงช้าง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ แก่หน่วยงานและผู้สนใจ ขอขอบคุณทุกกลุ่มงานและผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนครั้งนี้

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรอง  
แบบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน้า

๑

๒

๓

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑-๒ วันทำการ
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑-๒ วันทำการ
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

#### ๑. ประเด็นที่สามารถร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ

#### ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๒.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการเช่น ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๒.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๒.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

#### ๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๖-๐๓๔๗๙๑
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) หนังสือ / จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมให้  
ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่  
ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่อง  
ร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ปัญหา/ อุปสรรค
เรื่องร้องเรียน ทั่วไป - ร้องเรียน พฤติกรรมการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤตินมิ ชอบ	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	-	-	-	-	

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

- ได้แจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบและดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยงดการเล่น  
โซเชียลมีเดียขณะปฏิบัติงาน และแนะนำการปฏิบัติตนให้มีจิตบริการขณะปฏิบัติหน้าที่
- ให้ผู้ดูแลเพจของโรงพยาบาลท่าโรงช้างตอบกลับความคืบหน้าการดำเนินการและการ  
แก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ