



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๑๙๐๕  
ที่ สก ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๕๐๓ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน และเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใสของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน MOIT ที่ ๑๑ กำหนดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) โดยจากการดำเนินงานที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

### ๓. ข้อพิจารณา

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาทางโรงพยาบาลได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ถึงแม้ว่าจะไม่มีเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่อย่างไรก็ตามพบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีข้อข้อเสนอแนะ หรือข้อแนะนำในเรื่องการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่สะดวกรวดเร็ว วิธีการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เพิ่มจุดบริการหรือข้อความต่าง ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น โดยเบื้องต้นทางโรงพยาบาลฯ ได้น้อมรับข้อแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังนั้น งานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ จึงเห็นควรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและเห็นสมควรต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

(นายณัฐภัทร สมบรม)

นิติการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

-เพื่อทราบและอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

(นายราเชษฎ์ เจริญพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ )

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ปัญหา/ อุปสรรค
๑	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-
๒	ร้องเรียนพฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-
๓	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพรบ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	-	-	-	-	-
๔	ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ตามพรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	-	-	-	-	-
๕	เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตามพรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐	-	-	-	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๐	๐	๐	๐	๐

ปัญหาอุปสรรค งานร้องเรียน สอบถาม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ( ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ )

๑. จากการปฏิบัติงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา เป็นช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid -๑๙) เจ้าหน้าที่ในสังกัดได้ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานทั้งในโรงพยาบาลและโรงพยาบาลสนามจึงทำให้มีภาระงานมาก มีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ อาจเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการผู้เข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วอย่างเช่นการให้บริการในสถานการณปกติ จึงอาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการอยู่บ้างบางราย หรือเมื่อมีผู้รับบริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่ดังขึ้นด้วยมีเจตนาให้ผู้รับบริการสามารถฟังและได้ยินชัดเจนขึ้น ก็มีกรณีที่เกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารดังกล่าว อาทิเช่น ตะคอกใส่ผู้รับบริการ หรือสื่อสารด้วยน้ำเสียงตามปกติเป็นเหตุให้ผู้รับบริการได้ยินไม่ชัด ก็ทำให้ผู้รับบริการสื่อความหมายผิด คิดว่าหรือคาดการณ์ไปเองว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการหรือไม่ใส่ใจให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นแม้ว่าจะยังไม่พบกรณีเรื่องร้องเรียนแต่ผู้รับบริการก็ได้มีข้อเสนอแนะและข้อแนะนำในเรื่องของการให้บริการอย่างไรที่จะทำให้เสมือนเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนที่ต้องได้รับความสะดวกรวดเร็ว หรือหาวิธีการให้บริการหรือแสดงข้อความต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการที่ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลด้านขั้นตอนดำเนินการ รวมทั้งข้อมูลทางด้านสุขภาพ รวมถึงเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้ทางผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอย่างมากจึงได้กำชับให้เจ้าหน้าที่พัฒนา ปรับปรุงหรือแก้ไขพฤติกรรมรวมถึงวิธีการให้บริการให้ดีขึ้นตามข้อเสนอแนะและข้อแนะนำดังกล่าว

๒. ผู้รับบริการบางรายมีการติดต่อสอบถามข้อมูลด้านต่าง ๆ เข้ามาที่โรงพยาบาลฯ เป็นจำนวนมากในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขหรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook LINE ของโรงพยาบาล ฯ โทรศัพท์เข้ามาสอบถาม เป็นต้น บางกรณีโรงพยาบาลฯ ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างทันทีทันใดหรือไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดเหมือนกับมาติดต่อสอบถาม

/ด้วยตนเอง...

ด้วยตนเองกับแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ทำให้บางรายเข้าใจว่าผู้ทางโรงพยาบาลฯ ไม่ใส่ใจผู้ที่สอบถามเข้ามา โดยในปัญหาดังกล่าวนั้น ทางโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยเพิ่มช่องทางการตอบกลับแบบอัตโนมัติในเรื่องที่ไม่มีความซับซ้อนหรือข้อมูลมาก อาทิเช่น ข้อมูลการฉีดวัคซีนในวันเวลาทำการของแพทย์ออกตรวจโรคเฉพาะทางออกตรวจโรคทั่วไป รวมทั้งข้อมูลทางด้านสุขภาพ และการให้บริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุให้ปัญหาด้านการให้บริการดังกล่าว ที่อาจนำไปสู่การสร้าง ความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการลดน้อยลงเป็นอย่างมาก

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีช่องทางให้ร้องเรียนรวมทั้งการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ดังนี้

๓.๑ หมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลรัฐประเทศ โทร: ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ถึง ๓๖

๓.๒ Facebook : โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๓.๓ Line : @aranhospital

๓.๔ Email : aranhos.team@gmail.com

๓.๕ ตู้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๖ ทางไปรษณีย์ : ๔ ถนนมหาธาตุ ตำบลรัฐประเทศ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัด

สระแก้ว ๒๗๑๒๐

๓.๗ โทรสาร : ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๗

๒ . เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นในการรับฟัง/ทบทวนเนื้อเรื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันไม่ให้เกิดกรณีที่สื่อความหมายหรือเข้าใจผิดผิด และมีการสอบถามผู้รับบริการว่าต้องการสอบถามข้อมูลด้านไหนเพิ่มเติม หรือแนะนำให้มาติดต่อกับแพทย์โดยตรงเพื่อจะได้รับข้อมูลในด้านบริการได้อย่างครบถ้วน ในกรณีที่มีการโทรศัพท์ ทาง Facebook หรือทาง LINE เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ป้องกันปัญหาการร้องเรียนจากการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกันเป็นบางกรณี

๓. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ให้จุดบริการที่รับเรื่องไว้ และดำเนินการตามขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ตามกระบวนการในคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. เมื่อมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ให้รับเรื่องไว้และขอเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อกลับทันที

๔. มีการแนะนำและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน และจัดทำคู่มือการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ต่าง ๆ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๕. เปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

๖. มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ในกลุ่ม LINE เป็นต้น

ลงชื่อ  ผู้รายงาน  
(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบ  
(นายราเชษฎ์ เจริญพนม)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ