



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ ฝ่ายบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓

ที่ สก ๐๐๓๒.๓๐๑/๗๓๕ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ตุลาคม พ.ศ. 2561 – มีนาคม พ.ศ. 2562

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

### ๑. เรื่องเดิม

ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – based integrity & Transparency Assessment สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปี ๒๕๖๒ ประเด็นการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน EB ๑๖ กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

### ๒. ข้อพิจารณา

งานนิติการ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ปรากฏรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

### ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับทราบผล และอนุญาตให้เผยแพร่ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย

(นายณัฐภัทร สมบรม)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

- พิจารณาอนุมัติ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(นายราเชษฎ์ ชิงพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-
๒	ร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๑	-	-	-
๓	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพรบ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	-	-	-	-	-
๔	ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ตามพรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	๑	๑	-	-	-
๕	เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตามพรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น		๒	๒	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค งานร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปี ๒๕๖๒ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๑ มีนาคม ๒๕๖๒ )

ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. เจ้าหน้าที่ภาระงานมากไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน เป็นเหตุให้ผู้รับบริการสื่อความหมายผิดจนเป็นเหตุให้เกิดข้อพิพาทอันนำไปสู่การร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรม

๒. ผู้รับบริการบางรายมีการติดต่อสอบถามทาง Social เช่น Facebook ของโรงพยาบาลฯ เป็นต้น บางกรณีผู้ให้บริการไม่สามารถตอบข้อมูลการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างละเอียดเหมือนกับมาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับบริการบางรายเข้าใจว่าผู้ให้บริการไม่ใส่ใจผู้รับบริการ

๓. ปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีช่องทางให้ร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

๓.๑ หมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลรัฐประเทศ โทร: ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓

๓.๒ Facebook : โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๓.๓ Line : @aranhospital

๓.๔ Email : aranhos.team@gmail.com

๓.๕ ตู้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๖ ทางไปรษณีย์ : ๔ ถนนมหาไถย ตำบลรัฐประเทศ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัด

สระแก้ว ๒๗๑๒๐

๔. ผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาจากจุดบริการ ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ไม่ทราบว่าจะต้องร้องตรงจุดไหนก่อน จุดเกิดเหตุ หรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

## แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องมีความตั้งใจในการรับฟัง/ทบทวนเนื้อเรื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและถามผู้รับบริการว่าต้องการสอบถามข้อมูลด้านไหนเพิ่มเติม หรือแนะนำให้มาติดต่อกับแพทย์โดยตรงเพื่อจะได้รับข้อมูลในด้านบริการได้อย่างครบถ้วน ในกรณีที่มีการโทรศัพท์ ทาง Facebook เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อที่ผู้รับบริการจะได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ป้องกันปัญหาการร้องเรียนจากการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกันเป็นบางกรณี

๒. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม จากจุดบริการที่เกิดเหตุให้รับไว้ และดำเนินการตามขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม

๓. เมื่อมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่รับเรื่องและขอเบอร์โทรที่ติดต่อกลับทันที

๔. มีการแนะนำและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่าง ๆ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๕. เปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น



(นายราชนนุ เชิงพนม)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลอรัญประเทศ