



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๑๙๐๕
ที่ สก ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๒๕๓๖ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน และเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน MOIT ที่ ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลรัฐประเทศ โดยงานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบให้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) โดยจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

(๑) ร้องเรียนการให้บริการ เรื่อง พฤติกรรมการให้บริการไม่เหมาะสม ด้านการสื่อสารและท่าทางการแสดงออก จำนวน ๙ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

(๒) ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จำนวน ๔ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนการให้บริการข้างต้นตาม (๑) เป็นข้อร้องเรียนด้วยวาจา จำนวน ๖ เรื่อง โดยผู้รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำให้ข้อพิพาทข้อยุติลง ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการต่อไป

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมทั้งการแจ้งเวียนระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวรวมทั้งมีการจัดการประชุมแล้วก็ตาม แต่ยังคงปรากฏว่ายังมีเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ค่อนข้างมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนมากเกิดจากพฤติกรรมการให้บริการด้านการสื่อสาร ท่าทางการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมจนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไม่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเบื้องต้นทางโรงพยาบาลรัฐประเทศได้น้อมรับข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่สะดวกรวดเร็ว วิธีการ

ให้บริการ...

ให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เพิ่มจุดบริการหรือข้อความต่าง ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น


๓.๒ เรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าเป็นกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการขอเรียกเงินคืนค่ารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลโดยเป็นการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังกล่าวเพื่อมิให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก ดังนั้น งานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ จึงเห็นควรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีกรณีวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและเห็นสมควรต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ


(นายณัฐภัทร สมบรม)
นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ
-เพื่อทราบและอนุญาตให้นำเผยแพร่
ตามระเบียบฯ ทางราชการ


(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต


(นายราเชษฎ์ เจริญพนม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-
๒	ร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙	๙	-	-	-
๓	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพรบ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	-	-	-	-	-
๔	ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ตามพรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	๔	๔	-	-	-
๕	เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตามพรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐	-	-	-	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๓	๑๓	๐	๐	๐

ปัญหาอุปสรรค งานร้องเรียน สอบถาม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. เรื่องร้องเรียนส่วนมากในปัจจุบัน เป็นการร้องเรียนผ่าน social network ทำให้ง่ายต่อการร้องเรียน ทำให้สถิติเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่เมื่อพิจารณาจากข้อร้องเรียนทั้งที่ยื่นเรื่องเป็นหนังสือ ร้องเรียนผ่าน social network และร้องเรียนทางโทรศัพท์แล้ว มีบางเรื่องที่มีสาระสำคัญ มีพยานหลักฐานประกอบ เอกสารอ้างอิงที่สนับสนุนและมีมูลอันน่าเชื่อถือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ก็ยังมีบางเรื่องที่ขาดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่จะดำเนินการตรวจสอบเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปตามระเบียบราชการ

๒. ผู้รับบริการบางรายมีการติดต่อสอบถามข้อมูลด้านต่าง ๆ เข้ามาที่โรงพยาบาลฯ เป็นจำนวนมากในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขหรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Facebook LINE ของโรงพยาบาล ฯ โทรศัพท์เข้ามาสอบถาม เป็นต้น บางกรณีโรงพยาบาลฯ ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างทันทีทันใดหรือไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดเหมือนกับมาติดต่อสอบถามด้วยตนเองกับแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ทำให้บางรายเข้าใจว่าทางโรงพยาบาลฯ ไม่ใส่ใจผู้ที่สอบถามเข้ามา โดยในปัญหาดังกล่าวนั้น ทางโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยเพิ่มช่องทางการตอบกลับแบบอัตโนมัติในเรื่องที่ไม่มีคำตอบหรือข้อมูลมาก อาทิเช่น ข้อมูลการฉีดวัคซีน วันเวลาทำการของแพทย์ออกตรวจโรคเฉพาะทางออกตรวจโรคทั่วไป รวมทั้งข้อมูลทางด้านสุขภาพ และการให้บริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุให้ปัญหาด้านการให้บริการดังกล่าว ที่อาจนำไปสู่การสร้าง ความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการลดน้อยลงเป็นอย่างมาก

/๓. สถานการณ์...

๓. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (covid-๑๙) เริ่มเบาลงมาก ซึ่งโรงพยาบาลรัฐประเทศได้เปิดให้บริการผู้ป่วยแบบเต็มรูปแบบ ทำให้มีผู้ป่วยเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ อาจเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว จึงอาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการอยู่บ้างบางราย หรือเมื่อมีผู้รับบริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่ดังขึ้นด้วยมีเจตนาให้ผู้รับบริการสามารถฟังและได้ยินชัดเจนขึ้น ก็มีกรณีที่เกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารดังกล่าว อาทิเช่น ตะคอกใส่ผู้รับบริการ หรือสื่อสารด้วยน้ำเสียงตามปกติเป็นเหตุให้ผู้รับบริการได้ยินไม่ชัด ก็ทำให้ผู้รับบริการสื่อความหมายผิด คิดว่าหรือคาดการณ์ไปเองว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการหรือไม่ใส่ใจให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทางผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอย่างมากจึงได้กำชับให้เจ้าหน้าที่พัฒนา ปรับปรุงหรือแก้ไขพฤติการณ์รวมถึงวิธีการให้บริการให้ดีขึ้น

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 ถนนมหาดไทย ตำบลรัฐประเทศ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐

๓.๗ โทรสาร : ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๗

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

๓. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ให้จุดบริการที่รับเรื่องไว้ และดำเนินการตามขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ตามกระบวนการในคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖

๕. เมื่อมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ให้รับเรื่องไว้และขอเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อกลับทันที

๔. มีการแนะนำและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๕. เปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

๖. มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ในกลุ่ม LINE เป็นต้น

ลงชื่อ  ผู้รายงาน

(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบ

(นายราชาเชษฐา เชิงพนม)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ