



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๙๘ ๘๗๒๕

ที่ ปท ๐๐๓๒.๒๐๖/๕๗

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลปทุมธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทางการร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ การร้องเรียนเป็นหนังสือหรือการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบว่าส่วนมากจะเป็นในเรื่องของมาตรฐานการรักษา และการให้บริการ/วิธีปฏิบัติงาน แต่ในส่วนของกรร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบยังไม่ปรากฏว่ามี การแจ้งข้อร้องเรียนมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ แต่อย่างใด

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ณ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบผล การดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายแพทย์เกรียงไกร กำไพบุลย์)

ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

ทราบ

วิฑูร กิตติพิบูลย์ ๒๕๖๕

(นายวิฑูร กิตติพิบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
 ๑. สรุปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
 ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี  
 ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ณ วันที่ ๑๘ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้าวร้องทุกข์ร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนที่พบส่วนมากจะเป็นในเรื่องของการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นการร้องเรียนในประเด็นของมาตรฐานการรักษา ข้อมูลปรากฏตามตาราง ดังนี้

| ช่องทางการรับเรื่อง<br>ร้องเรียน     | ประเด็นร้องเรียน                     |  |                             |   | รวม<br>(จำนวนเรื่อง) |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|---|----------------------|
|                                      | มาตรฐานการ<br>รักษา<br>(จำนวนเรื่อง) | การให้บริการ/<br>วิธีปฏิบัติงาน<br>(จำนวนเรื่อง) | ความล่าช้า<br>(จำนวนเรื่อง) | การใช้วาจา<br>ไม่เหมาะสม<br>(จำนวนเรื่อง) |                      |
| ทางโทรศัพท์                          | ๑                                    | ๓  | ๒                           | ๔   | ๑๐                   |
| ด้วยตนเอง                            | ๑                                    | ๔  | ๑                           | ๓   | ๙                    |
| ผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน            | -                                    | -  | -                           | ๑   | ๑                    |
| การร้องเรียนผ่าน<br>หน่วยงานอื่น ๆ   | ๑๐                                   | ๔  | ๒                           | ๑   | ๑๗                   |
| รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๓๗ เรื่อง |                                      |  |                             |   |                      |

## วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากเหตุหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีแผลติดเชื้อ หรือผู้ป่วยถึงแก่ความตาย เป็นต้น
๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน พบว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจจนเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องความล่าช้า พบว่าเนื่องจากปริมาณผู้ป่วยในแต่ละวันที่เข้ามาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก จึงนำมาสู่ความล่าช้าในการให้บริการ
๔. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม พบว่าบางกรณีอาจเกิดจากช่วงสถานการณ์โควิดทำให้เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการต้องเว้นระยะห่าง และประกอบกับเมื่อมีการเว้นระยะห่างดังกล่าวอาจต้องใช้เสียงที่ดังกว่าปกติในการสื่อสารเพื่อให้ผู้ป่วยได้ยิน จนนำมาสู่การไม่เข้าใจและเกิดการร้องเรียนขึ้น หรือบางกรณีก็พบว่าเกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ซึ่งในกรณีหลังนี้ก็ต้องดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนตามขั้นตอนต่อไป

## แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา ก็จะมีการให้ความช่วยเหลือเยียวยาตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ เป็นหลักซึ่งการเยียวยาก็เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงาน ก็จะมีการประสานหัวหน้าของหน่วยงานหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจในด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนในประเด็นนี้อีก
๓. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ทางทีมศูนย์ร้องเรียนก็จะมีการชี้แจงและอธิบายถึงสาเหตุเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ร้องต่อไป
๔. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม เกิดขึ้นได้จะมีการประสานกับหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการโดยให้ใช้น้ำเสียงที่สุภาพและไม่ดังจนเกินไป หากผู้มารับบริการได้ยินไม่ชัดเจนก็ให้แจ้งข้อมูลใหม่อีกครั้ง หรือบางกรณีหากสอบถามแล้วพบว่ามีการกระทำโดยตั้งใจใช้วาจาไม่เหมาะสมจริง ๆ กับผู้รับบริการก็ต้องให้หัวหน้าหน่วยงานที่ผู้ร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ทำการตักเตือนเพื่อไม่ให้กระทำซ้ำอีก

๒. สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี  
ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ณ วันที่ ๑๘ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราร้องทุกข์ร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูล  
การร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราร้องทุกข์ร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

| ช่องทางการรับเรื่อง<br>ร้องเรียน    | ประเด็นร้องเรียน                   |  |                                       |   |  | รวม<br>(จำนวนเรื่อง) |
|-------------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|---|--|----------------------|
|                                     | การจัดซื้อจัดจ้าง<br>(จำนวนเรื่อง) | การปฏิบัติหรือละเว้น<br>การปฏิบัติหน้าที่<br>(จำนวนเรื่อง) | การเรียกรับ<br>สินบน<br>(จำนวนเรื่อง) | การนำทรัพย์สิน<br>ราชการไปใช้ส่วนตัว<br>(จำนวนเรื่อง) | การปลอมแปลง<br>เอกสารราชการ<br>(จำนวนเรื่อง) |                      |
| ทางโทรศัพท์                         | ๐                                  | ๐  | ๐                                     | ๐   | ๐  | ๐                    |
| บัตรสนเท่ห์                         | ๐                                  | ๐  | ๐                                     | ๐   | ๐  | ๐                    |
| ผู้ร้องมีหนังสือ<br>ร้องเรียน       | ๐                                  | ๐  | ๐                                     | ๐   | ๐  | ๐                    |
| การร้องเรียนผ่าน<br>หน่วยงานอื่น ๆ  | ๐                                  | ๐  | ๐                                     | ๐   | ๐  | ๐                    |
| รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง |                                    |  |                                       |   |  |                      |