

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียน
โรงพยาบาลบางคล้า

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับโรงพยาบาลบางคล้า

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานใน โรงพยาบาลบางคล้า มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางคล้า ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึก ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ (รายเดือน)

3. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
C/SH	= ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยงาน	= ทุกฝ่าย/งานของโรงพยาบาลบางคล้า
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาล

1. ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เคือคร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของกรมอนามัย	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้าน โภชนาการ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนไม่ เร่งด่วน (พฤติกรรมการ บริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเคือคร้อน หรือไม่พึงพอใจ(พฤติกรรมการ บริการ คุณภาพบริการ หรือ สิ่งแวดล้อม)	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 30 วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนเร่งด่วน (การเสียชีวิต ทุพพลภาพ การเสีย ภาพลักษณ์ การ บาดเจ็บอันตรายถึง ชีวิต)	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเคือคร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	- การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย จากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 7 วันทำการ	ที่ประชุม กกบ.

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เกี่ยวข้องโทรศัพท์	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุด รับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับ หนังสือ / จดหมาย)	-
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกรายทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน ควรรวบรวมชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับ ข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน	ศูนย์เจรจาไกล่ เกลี่ยด้าน การแพทย์	ที่ประชุม คณะกรรมการ บริหาร	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		<input type="checkbox"/>					
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3. การบันทึกข้อร้องเรียน		<input type="checkbox"/>					
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	1 วันทำการ	<input checked="" type="checkbox"/>			1 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม		
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1							<input type="checkbox"/>
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการ แก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2			<input type="checkbox"/>				
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 3					ประณีตศิลป์	<input type="checkbox"/>	
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ			15 วันทำการ				ตามความเหมาะสม แล้วแต่กรณี
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ (รายเดือน)				<input type="checkbox"/>			
อธิบายสัญลักษณ์	<input type="checkbox"/>	เริ่มต้น / สิ้นสุด	<input type="checkbox"/>	ดำเนินการ	<input checked="" type="checkbox"/>	พิจารณา	

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

จากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ในการมารับบริการประชาชนคาดหวังในการบริการจากโรงพยาบาลสูง ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ จึงมีความจำเป็นต้องสร้างทีมงานเพื่อการสื่อสารในโรงพยาบาล กับผู้มารับบริการโดยการจัดทีมไถ่เกลี่ยขึ้นในโรงพยาบาล เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ

โรงพยาบาลบางคล้าได้จัดตั้งทีมไถ่เกลี่ยและจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีคณะกรรมการดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 ผู้รับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ทุกคน

หน้าที่ของหน่วยระดับที่ 1

- รับเรื่อง
- บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน และสำเนาแจ้งงานแผน
- ไถ่เกลี่ยเบื้องต้น
- ไถ่เกลี่ยไม่สำเร็จ ส่งต่อ หน่วยงานไถ่เกลี่ยระดับที่ 2

ระดับที่ 2 หน่วยงานย่อย

1. หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน ทุกคน

หน้าที่ของหน่วยระดับที่ 2

- รับเรื่องจากหน่วยงานระดับที่ 1
- เจริญไถ่เกลี่ยจากหน่วยงานระดับที่ 1 กรณีเจริญไม่สำเร็จ
- บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนสรุปข้อร้องเรียน และส่งงานแผน ทุกสิ้นเดือน
- กรณีเจริญไถ่เกลี่ยไม่สำเร็จ ส่งต่อหน่วยงานระดับที่ 3

ระดับที่ 3 คณะกรรมการศูนย์เจริญไถ่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข

โรงพยาบาลบางคล้า ประกอบด้วย

1. นายแพทย์ดิเรก ภาคกุล	ประธานกรรมการ
2. นางศิริพร เจริญพร	กรรมการ
3. นางสาวศุภร น้อยใจบุญ	กรรมการ
4. นางสาวจันทนา สุจริตน์อมรกุล	กรรมการ
5. นางกรองทิพย์ เจริญบุลย์วิวัฒน์	กรรมการ
6. นางประณีต เจริญวงษ์	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ของหน่วยระดับที่ 3

- รับเรื่องจากหน่วยงานระดับที่ 2
- เจรจาใกล้เกลี่ยจากหน่วยงานระดับที่ 2 กรณีเจรจาไม่สำเร็จ ให้เสร็จสิ้นภายใน 3 วัน
- กรณีเจรจาใกล้เกลี่ยไม่สำเร็จ ประสานงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา
- สรุปข้อร้องเรียน

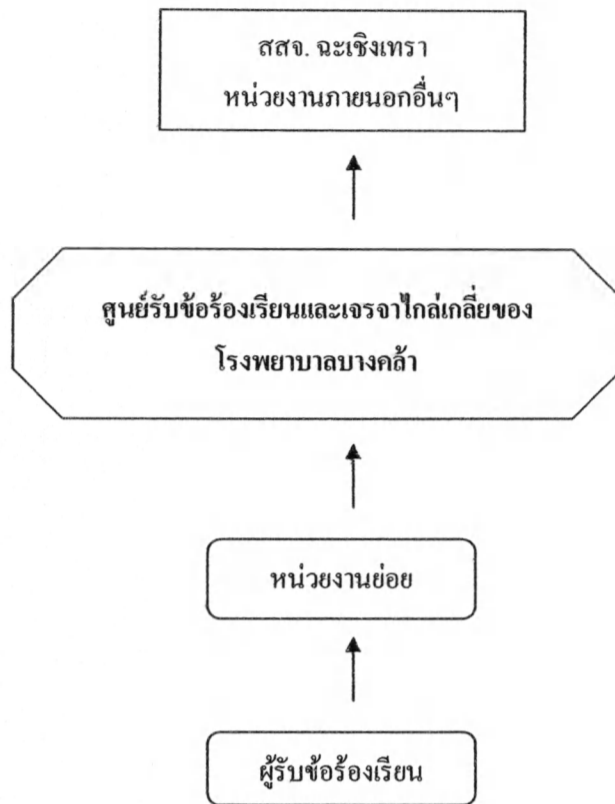
วัตถุประสงค์ของการจัดทีมงานใกล้เกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน

1. เพื่อสร้างทีมสื่อสารใน โรงพยาบาลบางคล้า
2. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสมานฉันท์เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ
3. เพื่อลดข้อร้องเรียน และลดข้อขัดแย้งในการบริการของโรงพยาบาลบางคล้า

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ใกล้เกลี่ยเจรจา / รับเรื่องร้องเรียน

1. มีความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพ ด้านจิตวิทยา หรือด้านสังคมศาสตร์
2. มีทักษะในการฟัง การพูด การจับประเด็นและการเขียน
3. มีประสบการณ์ในการให้บริการด้านสุขภาพ
4. มีคุณสมบัติ 9 ประการ ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 - 1) รอบรู้
 - 2) คิดดี
 - 3) วจีสัมพันธ์
 - 4) ปฏิภาณว่องไว
 - 5) ยิ้มสดใส
 - 6) อุตทน
 - 7) กระตือรือร้น
 - 8) จริงใจ
 - 9) อดทน
5. ผู้ใกล้เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย
6. มีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา
7. มีทักษะสภาพ นุ่มนวล ใจเย็น และควบคุมตนเองได้
8. เข้าใจกระบวนการใกล้เกลี่ยและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เช่น การรับฟัง การตั้งคำถาม

ระบบงานรับซื้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลบางคล้า



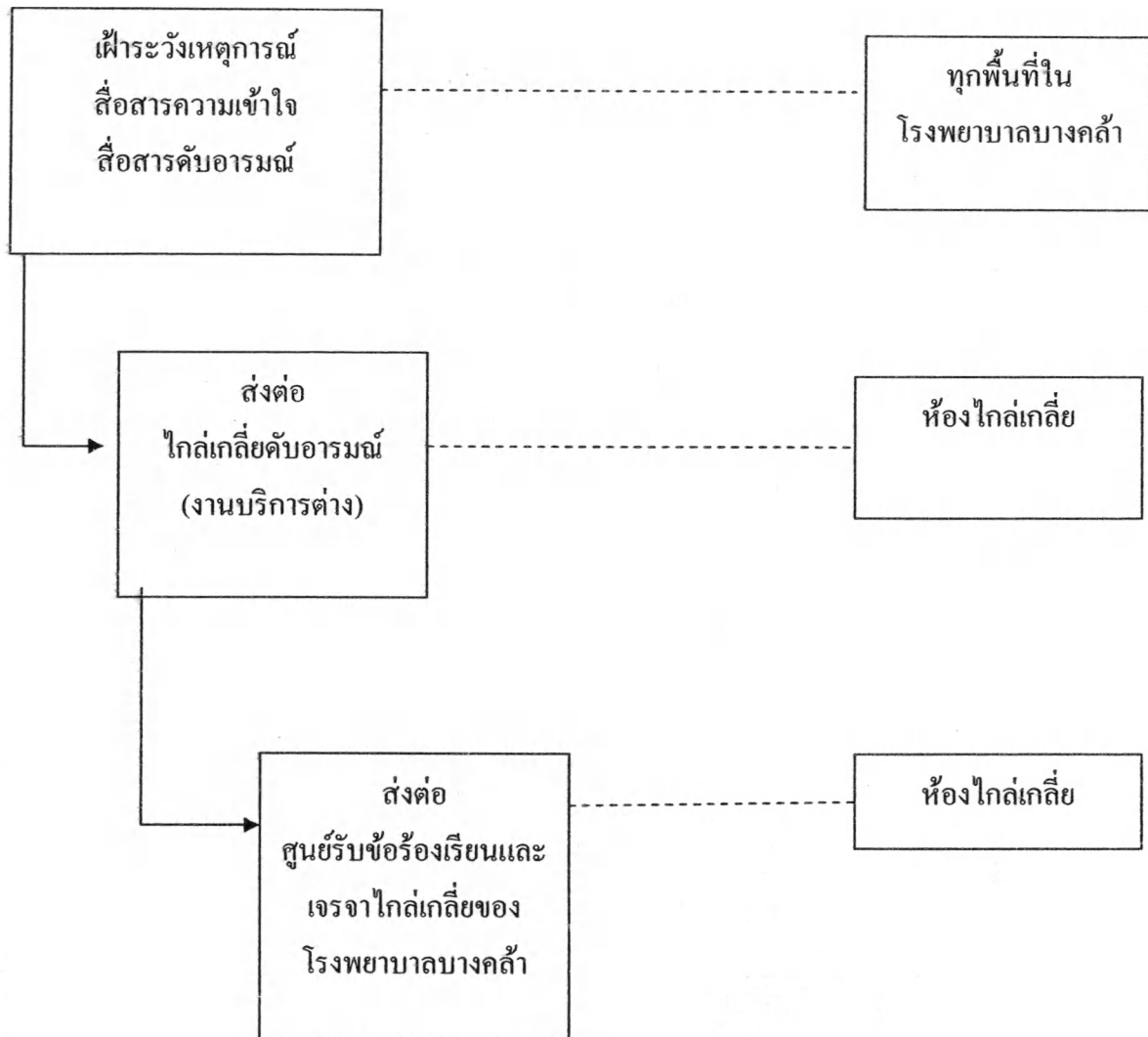
หน้าที่ของหน่วยบริการ

- ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
- ส่งต่อ หากไม่สำเร็จ

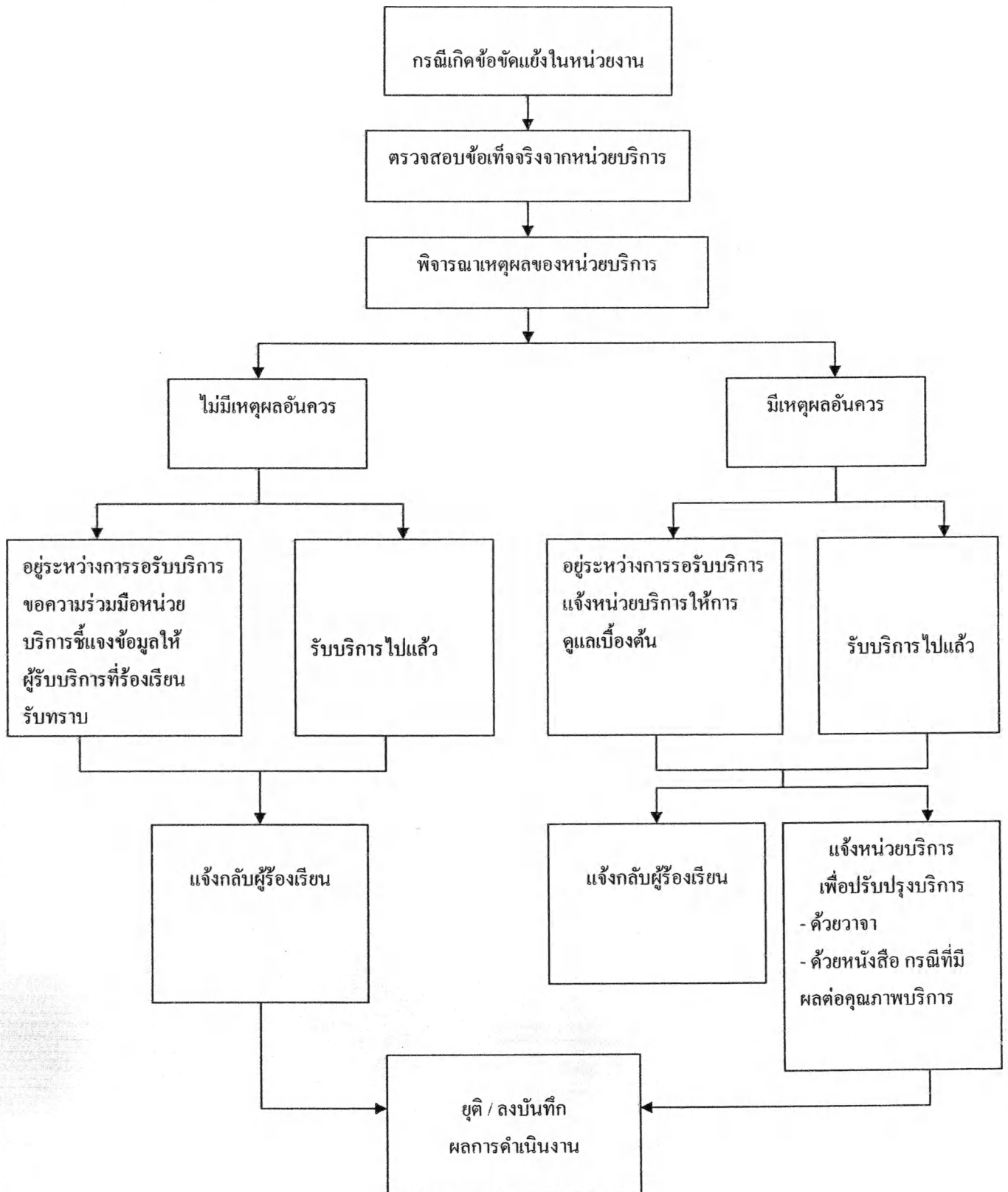
หน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ย

- ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง
- ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- ประสานเครือข่ายภายนอก

บทบาทคณะกรรมการศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข



ขั้นตอนการดำเนินงานใกล้เคียง



(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.2 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่ผู้โทรศัพท์ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนเร่งด่วน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือ การบริการที่ส่งผลต่อการเสียชีวิต ทุพพลภาพ การบาดเจ็บอันตรายถึงชีวิต หรือการสูญเสียภาพลักษณ์)ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

- 5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การขึ้นทะเบียนสิทธิประกันสุขภาพ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และ เอกสารหลักฐาน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น
- 5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไข โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนโดยตรง และมีการประชุมกับฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ในการสื่อสาร และแนวทางการดำเนินงาน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

- 6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปก่อน ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แคมขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ