



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเถิน กลุ่มงานบริหารทั่วไป อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง โทร.๐๕๔๒๙๒๐๑๖-๗  
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓/๐๔ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔(รอบ ๑๒ เดือน) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์  
รพ.เถิน www.thlp.moph.go.th

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

ตามที่โรงพยาบาลเถิน ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการ  
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และ  
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔(รอบ ๑๒ เดือน) ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้วตั้งเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์  
<http://thlp.moph.go.th> ของโรงพยาบาลเถิน

(นางปิยะพร วุฒิโกวิทย์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายนวรรตน์ วนาพันธพรกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

การให้บริการ รอบ 12 เดือน

รายงานสรุปผลการดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
(รอบ ๑๒ เดือน)

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**  
**การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน)**

**คำนิยาม**

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน กระทำ ความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทาง วินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว **สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**
- สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลเดินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้
๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕, ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๗ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๑๑๑๑ (คุณจิรัฐญา เนื่องอุดม พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไม่มีบุคคลใด ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดินในเรื่องทั่วไป
  ๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเดิน [WWW.thlp.moph.go.th](http://WWW.thlp.moph.go.th) ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดิน ในเรื่องทั่วไป
  ๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลเดิน ในเรื่องทั่วไป
  ๔. ผู้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ ตู้ และผู้รับเรื่องร้องเรียนถึง ผู้อำนวยการ ๑ ตู้ มีผู้ร้องเรียน และเสนอแนะจำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
    - เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ดังนี้
      ๑. กล่องใส่บ่งบริเวณพยาบาลช้กประวัติกับผู้มารับบริการควรมีบังด้านข้างให้ยาวกว่าเดิม (กันไม่ให้ผู้มารับบริการติดต่อ เช่น พยาบาลด้านข้าง)
      ๒. ควรให้ผู้มารับบริการที่ได้บัตรคิวเกิดที่นั่งหน้าห้องช้กประวัตินั่งรอที่ด้านนอก(รักษา ระยะห่าง)
      ๓. จัดป้ายให้ผู้มารับบริการอ่าน เช่น นั่งเก้าอี้ตามที่กำหนดไม่พูดหรือพูดเท่าที่จำเป็นกับผู้ มารับบริการข้างเคียงและไม่ใช้เสียงดัง
      ๔. ตรวจสอบสภาพเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการให้อยู่ในสภาพใช้งาน (เนื่องจากพบว่าเก้าอี้ บางชุดโยกอาจเกิดอันตรายกับผู้มาใช้บริการ)
  ๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดินในเรื่องทั่วไป
  ๖. อื่น ๆ เช่น ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่โดยตรงในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเดิน

## ปัญหาอุปสรรคด้านพฤติกรรมบริการ

○ มีผู้รับบริการมากทำให้เกิดความแออัดบริเวณหน้าลานตรวจผู้ป่วยนอก

### แนวทางแก้ไข

#### ด้านระบบบริการ

๑. นำโปรแกรมระบบคิวมาใช้ในงานผู้ป่วยนอกเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยและให้บริการกับบุคลากรในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

#### ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

๑. ทำที่กั้นพลาสติกใส บริเวณพยาบาลชั่งประวัติกับผู้มารับบริการให้ครอบคลุมทุกโต๊ะบริการรวมถึงในห้องตรวจแพทย์
๒. ปรับปรุงระบบปรับอากาศและระบายอากาศ สำหรับห้องตรวจแพทย์ จำนวน ๓ ห้อง
๓. ขยายที่นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกผู้ป่วยที่ยังไม่ถึงคิวตรวจให้มานั่งรอ บริเวณด้านล่างตึกर्मโพธิ์ ซึ่งได้จัดสร้างบริเวณนั่งรอขึ้นมาใหม่ ประกอบกับได้นำระบบเรียกคิวมาใช้ก็สามารถทำให้สะดวก รวดเร็ว และลดความแออัดบริเวณหน้าห้องตรวจได้
๔. จัดทำป้าย และมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงบริการ ระบบคิวใหม่รวมถึงป้ายให้ปฏิบัติตัวตามเพื่อลดการพูดคุยที่ไม่จำเป็นลดการใช้เสียงดัง
๕. จัดให้มีการส่งยาให้ผู้ป่วยเร็วขึ้นเพื่อลดการมารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล
๖. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานซ่อมบำรุงดูแลตรวจสอบสภาพเก้าอี้ อุปกรณ์อื่นๆ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔(รอบ ๑๒ เดือน)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔(รอบ ๑๒ เดือน)

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางปิยะพร วุฒิโมภิทย)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



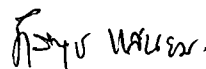
(นายนวัฒน์ วนาพันธพรกุล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเดิน

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น

เผยแพร่



(นางศิรินุช แสนยม)

เจ้าพนักงานธุรการ

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔