MOIT๑๑ข้อ๓(๓.๑)

รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(รอบ ๖ เดือน)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
<u>การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</u>
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)

<u>คำนิยาม</u>

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว <u>**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**</u>

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ **(รอบ ๖ เดือน)** จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลเถินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕, ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๗ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๑๑๑๑ (คุณจิรัญญา เนื่องอุตม์ พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน WWW.thlp.moph.go.th ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าทีของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป

๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ **(รอบ ๖ เดือน)** ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน ในเรื่องทั่วไป

๔. ตู้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ ตู้ และตู้รับเรื่องร้องเรียนถึงผู้อำนวยการ ๑ ตู้ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป

๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ **(รอบ ๖ เดือน)** ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเถินในเรื่องทั่วไป

๖. อื่น ๆ เช่น ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่โดยตรงในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ **(รอบ ๖ เดือน)** มีผู้ร้องเรียน ๑ ราย ร้องเรียนจุดฉีดวัคซีนภายในโรงพยาบาล เนื่องจากเริ่มเข้าฤดูร้อนอีกทั้งผู้มารับบริการเป็นเด็กอากาศร้อนมาก จุดบริการฉีดวัคซีนอยู่ภายในอาคารจึงไม่เหมาะสมจากการปรุงเรื่องร้องเรียนทั่วไปของประชาชนผู้ได้ร้องเรียนเสนอแนะในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) พบว่าเป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อม

ปัญหาอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม

- สถานที่ที่จัดบริการ ณ ปัจจุบัน ไม่เหมาะสมกับกาให้บริการในฤดูร้อนและผู้รับบริการที่เป็นเด็ก

แนวทางแก้ไข

- ย้ายจุดบริการให้เข้ามาอยู่ลานด้านลางอาคารร่มไทร
- จัดระบบนัดให้เป็นเวลาเพื่อลดความแออัด
- ติดป้ายประชาสัมพันธ์/ประกาศประชาสัมพันธ์เรื่องการย้ายจุด/ระบบบริการ