

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๑-๓๑ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน

คำนิยาม

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลวังเหนือกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๗๙๑๐๐, ๐๕๔-๒๗๙๑๔๓ ต่อ ๒๔๒๐ (ห้องผู้อำนวยการ) ต่อ ๒๐๗ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใด ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเหนือในเรื่องทั่วไป
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเดิน www.wangnueahospital.com ช่องสายตรงถึงผู้อำนวยการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเหนือ ในเรื่องทั่วไป
๓. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลวังเหนือ ในเรื่องทั่วไป
๔. ผู้รับข้อร้องเรียนตามจุดบริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ๕ ตู้ และผู้รับเรื่องร้องเรียนถึง ผู้อำนวยการ ๑ ตู้ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเหนือในเรื่องทั่วไป
๕. แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของจุดบริการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๕ เดือน) ไม่มีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเหนือในเรื่องทั่วไป
๖. อื่น ๆ เช่น ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่โดยตรงในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๑๕ รอบ ๕ เดือน) มีผู้ร้องเรียน ๑ ราย ร้องเรียนจุดฉีดวัคซีนภายในโรงพยาบาล เนื่องจากเริ่มเข้าฤดูร้อน จุดบริการฉีดวัคซีนอยู่นอกอาคารจึงไม่เหมาะสมจาก การปรุงเรื่องร้องเรียนทั่วไปของประชาชนผู้ได้ร้องเรียนเสนอแนะในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๕ เดือน) พบว่าเป็นเรื่อง

ของสิ่งแวดล้อม
ปัญหาอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม - สถานที่ที่จัดบริการ ณ ปัจจุบัน ไม่เหมาะสมกับการให้บริการฉีดวัคซีนเนื่องจากสถานที่คับแคบและเริ่มเข้าฤดูร้อน

แนวทางแก้ไข

- เปลี่ยนสถานที่ฉีดวัคซีนใช้ห้องประชุมอำเภอวังเหนือ
- จัดระบบนัดให้เป็นเวลาเพื่อลดความแออัด
- ติดป้ายประชาสัมพันธ์/ประกาศประชาสัมพันธ์เรื่องการย้ายจุด/ระบบบริการ