

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง มีนาคม ๒๕๖๙)

โรงพยาบาลลำพูน  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ระบบการตอบสนองต่อการร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ระบบการตอบสนอง	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	- แจ้งเป็นหนังสือของทางราชการ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลหลักรวบรวมมาจากศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์อุ้มใจ) โรงพยาบาลลำพูน
๒	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	- แจ้งเป็นหนังสือของทางราชการ	ข้อมูลหลักรวบรวมมาจากศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์อุ้มใจ) โรงพยาบาลลำพูน

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
ข้อมูลมาจากผู้รับบริการที่ได้แสดงข้อคิดเห็นต่อการรับบริการของโรงพยาบาลลำพูน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙  
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง มีนาคม ๒๕๖๙)

เรื่องร้องเรียน (ผู้รับบริการได้มีการแสดง ข้อคิดเห็นต่อการรับบริการ)	จำนวน (ราย/เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๓๐	- มีการเจรจาไกล่เกลี่ยเรียบร้อยแล้ว โดยศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์อุ้มใจ) โรงพยาบาลลำพูน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการบริการ การมีระยะเวลารอคอยนาน ระบบบริการล่าช้า และมีเรื่องข้อสงสัยด้านการตรวจรักษาทางการแพทย์และสาธารณสุข
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	ไม่พบข้อมูลการร้องเรียน

**หมายเหตุ**

๑. ผู้รับบริการได้แสดงข้อคิดเห็นต่อการรับบริการจำนวน ๔๐๓ ราย/เรื่อง แยกเป็น ข้อชื่นชม ๒๖๘ เรื่อง (ร้อยละ ๖๖.๕๐) ข้อเสนอแนะ ๔๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๒) ข้อร้องเรียน ๘๖ เรื่อง (ร้อยละ ๒๑.๓๐) โดยมีข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ต้องนำไปพัฒนามีจำนวน ๑๓๕ เรื่อง ตามที่ได้จำแนกตามระดับความรุนแรงของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์อุ้มใจ) โรงพยาบาลลำพูน

๒. ไม่มีผู้รับบริการที่ยื่นขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นจากการเข้ารับบริการ (ม.๔๑)