



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนครพิงค์ โทร ๖๕๐๒

ที่ ขม ๐๐๓๓.๒๐๑/๑/ ๕๓๙ วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
รอบ ๑๒ เดือน และขอข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ (ผ่านหัวหน้าภารกิจด้านอำนวยการ)

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment :  
MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปภายใต้แนวคิด เปิดเผยมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น  
(More open, to more transparent) ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมินคุณธรรมและความ  
โปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วน  
ภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) โดยมีประเด็นการประเมิน  
ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส โรงพยาบาลนครพิงค์จึงได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทาง  
ต่างๆ ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ นั้น

งานนิติการ ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรอบ ๑๒ เดือน  
ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖๙ เรื่อง โดยนำข้อมูล  
เชิงสถิติเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อเสนอนแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำชี้แจงของ  
โรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งนี้ ขอข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ รายละเอียด  
ปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบเห็นควรอนุมัติให้นำสรุปผลการดำเนินการเรื่อง  
ร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

๒๗

(นายชนกร บุญหนัก)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการ

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวคนธ์ เปี้ยสุพงษ์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๙ ก.ย. ๒๕๖๕

โอฬาร นฤมิตร  
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายอภิชาติ มูลพอง)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

14 ก.ย. ๒๕๖๕

อนุมัติ

(นายวรเชษฐ เต๋ชะรัก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

๑๔ ก.ย. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน งานนิติกร กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนครพิงค์ โทร ๖๕๐๒ วัน/เดือน/ปี ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ ITA 2565 → MOIT 11 รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน	
Link ภายนอก.....	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล ชนากร บุญหนัก (นายชนากร บุญหนัก) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๔ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง วรเชษฐ เต๋ชะรัก (นายวรเชษฐ เต๋ชะรัก) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์ วันที่ ๑๔ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ รสริน อุทิศเวทศักดิ์ (นางสาวรสริน อุทิศเวทศักดิ์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๔ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕	

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์  
เรื่องร้องเรียนทั่วไป กรณีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเภทเรื่องเรียน/ร้องทุกข์		วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕			
เรื่องเรียน	รับไว้ (จำนวน)	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑. เรื่องเรียน					
๑.๑ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข					
๑.๒ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	๒๙	๒๖	๓		
๑.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ์เรียกเก็บ	๒	๒			
๑.๔ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด					
๑.๕ ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.๔๑	๘	๘			
๑.๖ เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร	๒๗	๒๗			
๑.๗ การสื่อสารของบุคลากร	๒	๒			
๑.๘ สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	๑	๑			
รวม	๖๙	๖๖	๓		
๒ เรื่องร้องทุกข์					
๒.๑ การลงทะเบียนและออกบัตร					
๒.๒ ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ					
๒.๓ ขอคำปรึกษา/เสนอแนะ					
รวม					
๓ ผลการดำเนินงาน					
๓.๑ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องดูแลต่อเนื่อง					
๓.๒ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่อยๆโดยความ					
๓.๓ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และอยู่ในระหว่างดำเนินการ					
๓.๔ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง					
๓.๕ เรื่อยๆได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.๔๑					
๓.๖ ให้คำปรึกษา / เสนอแนะ					
๓.๗ บัตรสนทน่ที่					
๓.๘ อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะกรรมการ ม.๔๑ พิจารณา					
รวม					
๔ การดูแล case ต่อเนื่อง					

*(Handwritten signature and date)*  
30/8/2565

การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ	๑. โครงการวิจัยจริยธรรมทางการแพทย์ NSO นำสู่การปฏิบัติในหอผู้ป่วย ๒. โครงการ Service Mind งาน HRD ๓. จัดทำป้ายชื่อ ID ผู้ให้บริการชัดเจนทุกจุด
๒	ระบบบริการเข้า/รอนาน	โครงการ เพล Logistic
๓	สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล	กิจกรรม ๕ ส. โรงพยาบาลนครพิงค์เดือนละ ๔ ครั้ง ทุกวันศุกร์