



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลนครพิงค์

ที่ ชม ๐๐๓๒.๒๐๒/...๐๔๕...

วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ
โรงพยาบาลนครพิงค์บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

ตามที่โรงพยาบาลนครพิงค์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียน
ผลประโยชน์ทับซ้อน และร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน
หรือได้รับผลกระทบการบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ นั้น

ด้วยกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน
รับเรื่องร้องเรียน เรื่องทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒-มีนาคม
๒๕๖๓) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและสร้างความรู้ และความเข้าใจในการ
ดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment-ITA) เห็นควรให้หน่วยงานดำเนินงานตาม
แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.nkp-hospital.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล)
หัวหน้าภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ

อนุมัติ

(นายวรงค์ เตชะวิเศษ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒- มีนาคม ๒๕๖๓)

ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่ จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑. เรื่องร้องเรียน				
๑.๑ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร บริการล่าช้า / ระบบล่าช้า	๑๑๖	๑๑๖	๐	๐
๑.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ์เรียกเก็บ	๐	๐	๐	๐
๑.๔ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด	๐	๐	๐	๐
๑.๕ ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.๔๑	๔	๒	๒	๐
๑.๖ เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากร	๘๙	๘๙	๐	๐
๑.๗ การสื่อสารของบุคลากร	๔	๔	๐	๐
๑.๘ สิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล	๑๑	๑๑	๐	๐
๒. เรื่องร้องทุกข์				
๒.๑ การลงทะเบียนและออกบัตร	๐	๐	๐	๐
๒.๒ ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ	๓๒	๓๒	๐	๐
๒.๓ ขอคำปรึกษา / เสนอแนะ	๖๑	๖๑	๐	๐
๓. ผลการดำเนินงาน				
๓.๑ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องดูแลต่อเนื่อง	๐	๐	๐	๐
๓.๒ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องยุติยอมความ	๐	๐	๐	๐
๓.๓ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และอยู่ในระหว่างดำเนินการ	๒	๐	๒	๐
๓.๔ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย และทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง	๐	๐	๐	๐
๓.๕ เรื่องยุติได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.๔๑	๒	๒	๐	๐
๓.๖ ให้คำปรึกษา / แนะนำช่วยเหลือ	๙๓	๙๓	๐	๐
๓.๗ บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐
๓.๘ อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะกรรมการ ม.๔๑ พิจารณา	๐	๐	๒	๐
๔. การดูแล Case ต่อเนื่อง	๑	๑	๐	๐