

[ชมรม MITAS \(MOPH Integrity and Transparency\)](#) | [www.nkp-hospital.go.th/ITA2](#) | [Not secure](#) | [nkp-hospital.go.th/ITA2563.php](#) | [Google](#) | [www.gstatic.com](#) | 0 ข้อความ

**โรงพยาบาลนครพิงค์** Nakornping Hospital | [หน้าหลัก](#) | [เกี่ยวกับ](#) | [บริการของเรา](#) | [สำหรับเจ้าหน้าที่](#) | [ข่าวของ รพ.](#) | [ติดต่อเรา](#) | [ภาษา](#)

---

**+ EB 16** หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อ 1 คำสั่งผู้รับผิดชอบโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบอำนาจ  
 EB 16 ข้อ 1 คำสั่งผู้รับผิดชอบโดยผู้บริหาร

ข้อ 2 หลักฐานแสดงช่องทางระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/Application หรือช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานกำหนดความเหมาะสม  
 EB 16 ข้อ 2 หลักฐานแสดงช่องทางระบบ

ข้อ 3 คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ  
 EB 16 ข้อ 3 คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

EB 16 ข้อ 3 คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
 ข้อ 4 แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ทั้งที่เป็นคู่มือ และหรือเป็น Chat ที่ติดบริเวณหน่วยงาน และภาพถ่ายกรณีเป็น Chat ที่ติดบริเวณหน่วยงาน  
 EB 16 ข้อ 4 แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้

ข้อ 5 หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน  
 EB 16 ข้อ 5 หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 6 ถ้ามีระบบการคอมมอนท์ให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ แสดงระบบคอมมอนท์  
 EB 16 ข้อ 6 ถ้ามีระบบการคอมมอนท์ให้ Print Screen

ข้อ 7 บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ประเภท จำนวน 2 รอบ การประเมิน คือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยมี


7.1 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข  
 EB 16 ข้อ 7.1 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

EB 16 ข้อ 7.1 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ 12 เดือน  
 7.2 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข  
 EB 16 ข้อ 7.2 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

EB 16 ข้อ 7.2 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ 12 เดือน  
 7.3 กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ประเด็น หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ต้องรายงานสรุปผลว่ามีเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และค่องานหลักฐานอื่นเป็นข้อ

[ชมรม MITAS \(MOPH Integrity and Transparency\)](#) | [www.nkp-hospital.go.th/ITA2](#) | [Not secure](#) | [nkp-hospital.go.th/assets/ITA2563/EB16\\_7-1\\_2.pdf](#) | [Google](#) | [www.gstatic.com](#) | 0 ข้อความ

**EB16\_7-1\_2.pdf** | 1 / 3



### บันทึกข้อความ

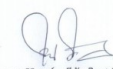
**ส่วนราชการ** กลุ่มงานพัฒนาศูนย์บริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลนครพิงค์  
**ที่** ชม ๐๐๒๒.๒๐๒๖/๐๒๒๖ **วันที่** ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓  
**เรื่อง** ขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน และขอเผยแพร่เว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์


เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์

ตามที่โรงพยาบาลนครพิงค์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ ในกรณีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่สำหรับผู้ใช้บริการเกิดความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบการบริการสุขภาพ เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ นั้น

กลุ่มงานพัฒนาศูนย์บริการและมาตรฐาน ได้ดำเนินการตามขั้นตอน/กระบวนการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๓ ในรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ ขอนำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ให้สาธารณชนรับทราบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและสร้างความรู้ และความเข้าใจในการดำเนินงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากมีข้อสงสัยหรือพบข้อผิดพลาด กรุณาแจ้งมาที่กลุ่มงานพัฒนาศูนย์บริการและมาตรฐาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนครพิงค์

  
 (นายศิริพงษ์ ศิริพันธ์พิศกุล)  
 หัวหน้าภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ  
 และสนับสนุนบริการสุขภาพ

ทาน  
  
 (นายวราเชษฐ เตชะวัช)  
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพิงค์  
 28 ส.ค. ๖๕๖๓



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลนครพิงค์  
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่