



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลเชียงใหม่ โทร ๐๕๔ ๔๙๕๖๔๓ ต่อ ๑๑๒๓.....

ที่...พย ๐๐๓๒.๓๐๑/..... วันที่.....

เรื่อง รายงานสรุปผลและการวิเคราะห์การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลเชียงใหม่
รอบ ๖ เดือน ปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

๑. เรื่องเดิม/ความเป็นมา

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน ตามแบบ
สำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment: EBIT การ
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเด็นการตอบข้อร้องเรียน
กำหนดให้หน่วยงานต้องจัดทำรายงานการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์
ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ
ปฏิบัติงานและกำหนดให้มีการรายงานปีละ ๒ ครั้ง รอบ ๖ เดือน ตัดยอด ณ เดือน มีนาคม ๒๕๖๔ และรอบ
๑๒ เดือน ตัดยอด ณ เดือน กันยายน ๒๕๖๔

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในการนี้ คณะทำงานบริการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานการ
จัดการเรื่องร้องเรียน ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)
เรียบร้อยแล้ว พบว่าไม่รายการร้องเรียน ตามเอกสารแนบท้ายนี้

๒.๒ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คือ แม้ว่ารอบ ๖ เดือนแรกในปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๔ จะไม่พบข้อร้องเรียนใดแต่ยังมีรายงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน/ในองค์กร
(RM.) ที่ได้รับการแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ และนำไปปรับปรุง พัฒนาระบบบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ
ของผู้มารับบริการได้ดียิ่งขึ้น เช่น การลดระยะเวลาในการรอตรวจ การจัดการระบบนัดผู้ป่วยเพื่อลดการแออัด
การจัดการดำเนินงานสนับสนุนบริการ เช่น วัสดุคงคลังไม่เพียงพอเนื่องจากมีการระบาดของโรค

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนาม

๓.๑ รับทราบการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

๓.๒ อนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทางบอร์ด

ประชาสัมพันธ์ และบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ www.cmhos.net ต่อไป

(นางสาวนิชฐกานต์ เจริญ)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานสถิติชำนาญงาน

ทราบและ (/) อนุญาต () ไม่อนุญาต

(นายสมภพ เมืองสิน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

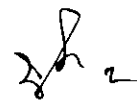
**รายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานโรงพยาบาลเชียงใหม่
ครั้งที่ ๑ ปี พ.ศ.๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน ตัดยอด ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงใหม่
ประเภท ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เดือน ปี	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)		ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่	เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่	เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่	เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่	เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่	เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่	เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่	เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตุลาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-



(นางสาวนิษฐกานต์ เขจร) ผู้จัดทำรายงาน
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติชำนาญงาน

รายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานโรงพยาบาลเชียงใหม่
ครั้งที่ ๑ ปี พ.ศ.๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน ตัดยอด ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงใหม่
ประเภท ร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เดือน ปี	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)		ดำเนินการเสร็จสิ้น แล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	เรื่อง การ ทุจริต	เรื่องการ ทุจริต ประพฤติ มิชอบ	เรื่อง การ ทุจริต	เรื่องการ ประพฤติ มิชอบ	เรื่อง การ ทุจริต	เรื่องการ ประพฤติ มิชอบ	เรื่อง การ ทุจริต	เรื่องการ ประพฤติ มิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

๔. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต ประพฤติมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-



(นางสาวนิษฐกานต์ เขจร) ผู้จัดทำรายงาน
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน