



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลร้อยเอ็ด กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โทร. ๗๑๔๕

ที่ รอ ๐๐๓๓.๑๐๒/ ๒๒๗

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร้อยเอ็ด

ด้วย โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ได้กำหนดนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อเป็นมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติและปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกที่ดี รักษาศักดิ์ศรี มีความซื่อสัตย์และสุจริต สำหรับข้าราชการและบุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ให้ยึดถือและปฏิบัติ ควบคู่กับกฎระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต และตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการตามโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) นั้น โรงพยาบาลจะต้องมีการเผยแพร่หลักฐานเชิงประจักษ์ที่ผ่านการเห็นชอบ จากผู้บริหารสูงสุดแก่สาธารณชน

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ขออนุญาตประกาศ นำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางพัชรินทร์ ชินการสวัสดิ์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

๗
๐๐๓๓ ๐๐๒

๑๓ ก.ย. ๒๕๖๕

ใน กทม. ๓๐๖

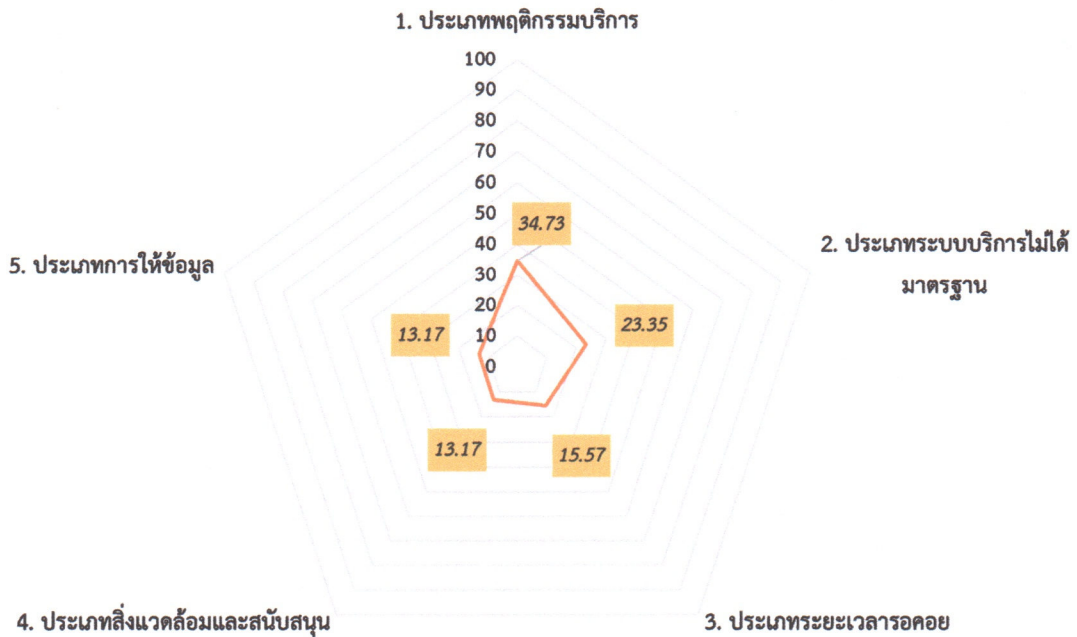
(นายณรงค์ชัย สังข)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ ๒ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร้อยเอ็ด

๑๓ ก.ย. ๒๕๖๕

รายงานข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการปีงบประมาณ ๒๕๖๕
รอบ ๑๒ เดือน (ข้อมูลช่วงเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

สรุปภาพรวมประเภทข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

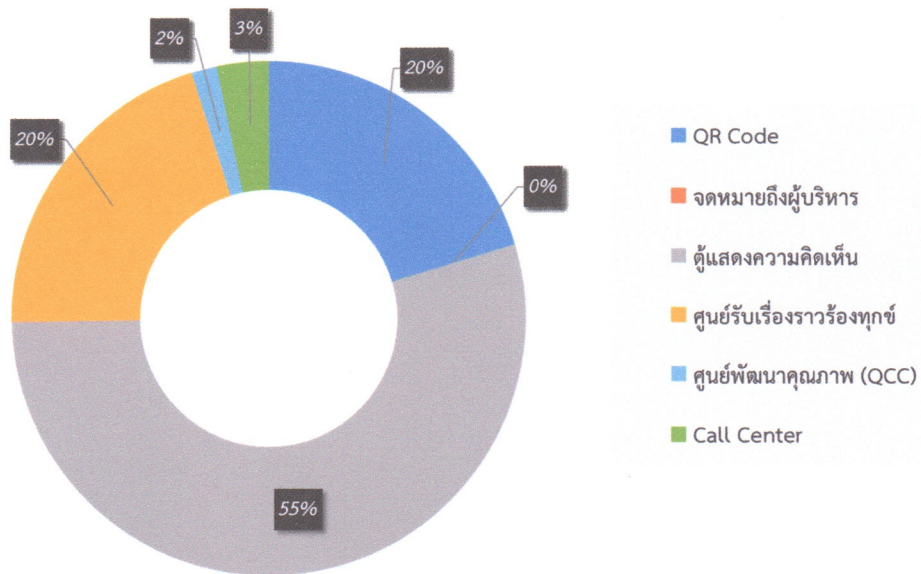


ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (แยกตามประเภท) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายละเอียด	ปี ๒๕๖๔			ปี ๒๕๖๕									รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. ประเภทพฤติกรรมบริการ	๓	๓	๒	๗	๕	๔	๓	๑๑	๕	๖	๙	-	๕๘
๒. ประเภทระบบบริการ	๑	๒	๕	๐	๓	๙	๓	๖	๓	๓	๔	-	๓๙
๓. ประเภทระยะเวลาารอคอย	๒	๓	๓	๒	๒	๔	๑	๐	๕	๒	๒	-	๒๖
๔. ประเภทสิ่งแวดล้อมและสนับสนุน	๑	๐	๔	๑	๐	๑	๐	๑	๓	๗	๔	-	๒๒
๕. ประเภทการให้ข้อมูล	๑	๒	๒	๐	๐	๔	๑	๕	๒	๒	๓	-	๒๒
รวมทั้งหมด	๘	๑๐	๑๖	๑๐	๑๐	๒๒	๘	๒๓	๑๘	๒๐	๒๒	-	๑๖๗

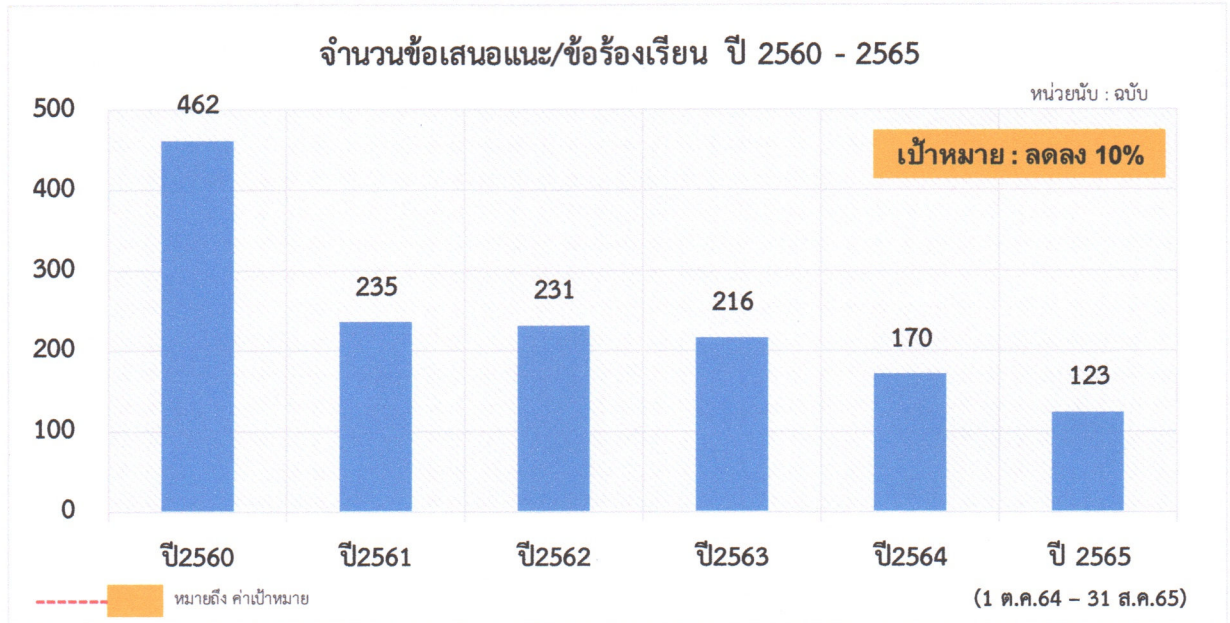
หมายเหตุ : ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ๑ ฉบับ อาจมีประเด็นร้องเรียนมากกว่า ๑ เรื่อง

สรุปภาพรวมจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕



ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ช่องทางรายงาน	ปี ๒๕๖๔			ปี ๒๕๖๕									รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. QR Code	๐	๑	๓	๓	๒	๑	๒	๕	๒	๕	๑	-	๒๕
๒. จดหมายถึงผู้บริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๐
๓. ผู้แสดงความคิดเห็น	๔	๕	๗	๓	๕	๑๕	๑	๒	๘	๑๐	๗	-	๖๗
๔. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑	๐	๐	๒	๑	๐	๔	๖	๑	๐	๑๐	-	๒๕
๕. ศูนย์พัฒนาคุณภาพ (QCC)	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	-	๒
๖. Call Center	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๒	๐	๐	-	๔
ผลรวมทั้งหมด	๕	๖	๑๐	๘	๙	๑๖	๗	๑๔	๑๓	๑๕	๑๘	-	๑๒๓ ฉบับ



โรงพยาบาลมีการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนให้มีมาตรฐาน เข้าถึงง่าย และเป็นความลับ โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่อาคารเฉลิมพระเกียรติจุฬารัตน์ชั้น ๑ และ ๒ มีเบอร์โทรศัพท์ สามารถขอความช่วยเหลือหรือความเป็นธรรมในการให้บริการตลอด ๒๔ ชม. รวมถึงมีผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนของผู้มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกทั่วทั้ง รพ. และมีป้ายข้อความ ที่ให้ผู้มาใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่าน QR Code ได้โดยที่มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อสามารถ เข้าถึงได้ง่าย โดยมีศูนย์พัฒนาคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบเปิดตู้ สัปดาห์ละ ๑ ครั้งทุกวันพุธ มีการรายงาน ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อหาโอกาสพัฒนา พร้อมทั้งแจ้งผลการพัฒนา/ปรับปรุงให้ผู้รับบริการ ทราบ มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนทั้งในและนอกเวลาราชการ โดยนอกเวลาราชการจะมี พยาบาลเวรตรวจการที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือมีสายด่วน ๒๔ ชั่วโมงในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีทีมเคลื่อนที่เร็วในการจัดการตามข้อร้องเรียน มีเวรในการรับผิดชอบทุกวัน สามารถตอบสนอง การรับบริการได้ดี ทำให้จำนวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลร้อยเอ็ด

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: MOIT๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๒. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ
๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก : <https://reh.go.th/web๒/index.php/๒๐๑๗-๐๔-๐๓-๐๖-๕๒-๓๗/ita/ita-๒๕๖๕/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายพิชิตชัย นาสวรรณ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางพัชรินทร์ ชินการสวัสดิ์)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพิชิตชัย นาสวรรณ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕