



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี โทร. ๓๖๐๘ , ๓๖๑๙

ที่ อต ๐๐๓๓.๑๐๑/ ๑๕๗๖

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

ความเป็นมา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี และประสานส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องเรียนให้รับทราบในเบื้องต้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเรียนว่าได้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗)
๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบผลการดำเนินงาน
๒. อนุญาตให้นำผลการดำเนินงาน เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

(นางสาวญาณกร ชาวดอน)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

โรงพยาบาลอุดรธานี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลอุดรธานี

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: บันทึกข้อความ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ที่ อด ๐๐๓๓.๑๐๑/

ลงวันที่ มีนาคม ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗

๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นางสาวปนัดดา ศีลารัตน์

(นางสาวปนัดดา ศีลารัตน์)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

จิพร แก้วมณี

(นางสาวจิราพร แก้วมณี)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สุกัญญา

(นางสาวสุกัญญา เรืองสืงกุล)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพจน์มิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี

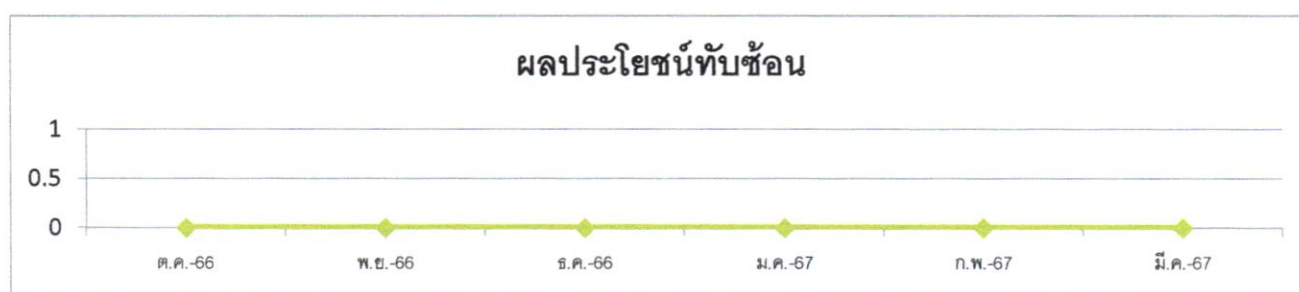
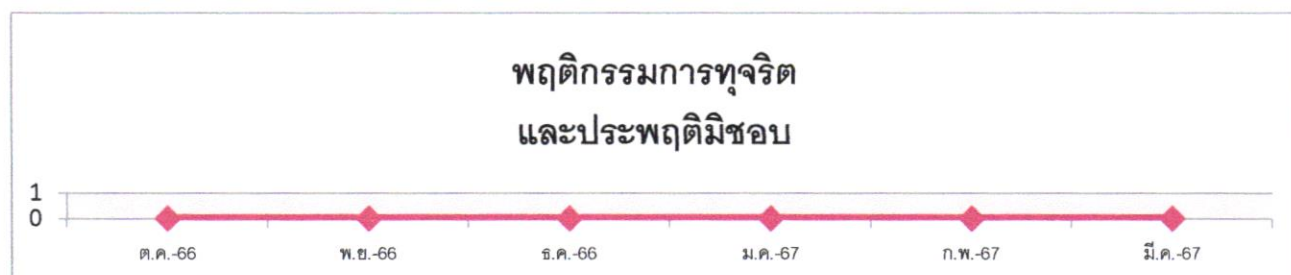
รอบ ๖ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงาน ที่เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑	ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗	นิติการ	โรงพยาบาลอุดรธานี		ไม่มีเรื่องร้องเรียน	

ระดับ	ประเภท	นิยาม
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลอุดรธานี - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลอุดรธานีชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาล อุดรธานี	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลอุดรธานี

เปรียบเทียบการเก็บข้อมูลการร้องเรียน

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗



จำนวนเรื่องร้องเรียน		
พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ	○	เรื่อง
ผลประโยชน์ทับซ้อน	○	เรื่อง
รวมทั้งหมด	○	เรื่อง
ดำเนินการเสร็จสิ้น (ร้อยละ ๑๐๐)	○	เรื่อง

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงหนังสือร้องเรียนที่รายงานไปยังสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน

พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ ○ เรื่อง

ผลประโยชน์ทับซ้อน ○ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา โรงพยาบาลอุดรธานีมักถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจเกิดจาก
การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างเจ้าหน้าที่ บุคลากรและผู้บังคับบัญชา อีกทั้ง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและแบบ
แผนของทางราชการส่งผลให้เกิดความเสียหายในบางเรื่อง ทำให้บุคคลภายนอกเกิดความไม่เข้าใจในเรื่องดังกล่าวอันอาจส่งผลให้
บุคคลภายนอกเห็นว่าเป็นการปฏิบัติหรือเป็นการปิดช่องทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนซึ่งเสี่ยงต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางแก้ไข

ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการทุจริตและประพฤติชอบและเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนนั้นจะมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน โดยจะจัดให้มีคณะทำงานเพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ข้อเท็จจริงเช่นไร ก็จะมีการเสนอความเห็นแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยโรงพยาบาลอุดรธานีได้มีการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต เพื่อมุ่งส่งเสริมความตระหนักเกี่ยวกับการทุจริตให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

ส่วนเรื่องที่มีการร้องเรียนนั้น โรงพยาบาลอุดรธานีได้ทำการตรวจสอบโดยข้อเท็จจริงทั้งหมด หากเรื่องใดมีมูลก็จะเสนอเพื่อให้มีการลงโทษทางวินัยต่อไป



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗

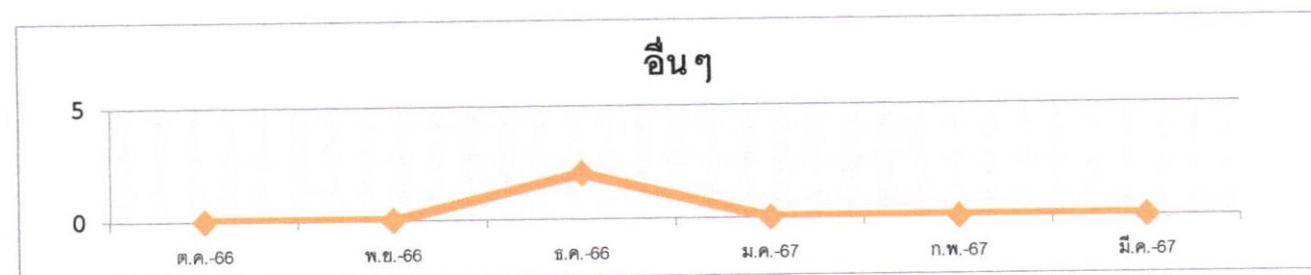
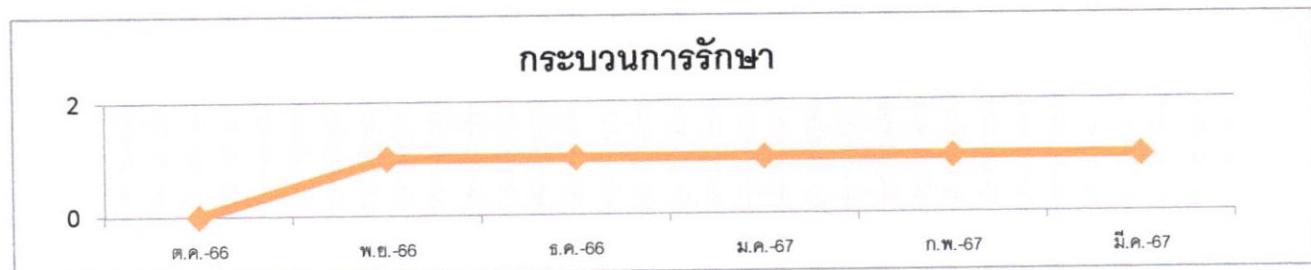
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ขึ้นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑.	๑๗ ต.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล สูติกรรม	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒.	๒๖ ต.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	PCT ออร์โธปิดิกส์	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓.	๒๖ ต.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	สูตินรีเวชกรรม	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔.	๒๗ ต.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.พยาธิวิทยา และคลังเลือด	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕.	๑๔ พ.ย. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	อายุรกรรม	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๖.	๑๗ พ.ย. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	สูตินรีเวชกรรม โรงพยาบาลอุดรธานี	๓	กระบวนการรักษา	อยู่ระหว่างส่งเรื่องไปที่ สป. เพื่อขอเยียวยาตามระเบียบ ว่าด้วยกองทุนช่วยเหลือ ทางการแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๙
๗.	๑๙ พ.ย. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.บริหารทั่วไป วัดป่าโนนนิเวชน	๑	สถานที่ พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๘.	๖ ธ.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.บริหารทั่วไป	๑	อื่นๆ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๙.	๖ ธ.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	กรรมการสวัสดิการ โภชนาการ	๒	อื่นๆ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๐.	๗ ธ.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.บริหารทั่วไป	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ขึ้นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑๑.	๒๒ ธ.ค. ๖๖	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	จักษุวิทยา	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๒.	๘ ม.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์ ก.สูตินรีเวชกรรม ก.ศัลยกรรม ระบบ ทางเดินปัสสาวะ	๓	กระบวนการรักษา	อยู่ระหว่างดำเนินการ ขอเยียวยาจาก สปสช.
๑๓.	๑๐ ม.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๔.	๑๕ ม.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๕.	๑๓ ก.พ. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.เวชกรรมสังคม (วัดป่าโนนนิเวชน) ก.เภสัชกรรม	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๖.	๗ มี.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๗.	๑๒ มี.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ก.ศัลยกรรมกระดูก	๒	กระบวนการรักษา	กำลังดำเนินการ
๑๘.	๑๕ มี.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมบริการ	กำลังดำเนินการ

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี
รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗



จำนวนเรื่องร้องเรียน	
พฤติกรรมบริการ	๑๑ เรื่อง
กระบวนการรักษา	๕ เรื่อง
อื่นๆ	๒ เรื่อง
<u>รวมทั้งหมด</u>	<u>๑๘ เรื่อง</u>
ดำเนินการเสร็จสิ้น	
(ร้อยละ ๗๗.๗๘)	๑๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๑๘ เรื่อง โดยแบ่งเป็น

พฤติกรรมบริการ ๑๑ เรื่อง

กระบวนการรักษา ๕ เรื่อง

อื่นๆ ๒ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องที่มีการร้องเรียน เนื่องด้วยโรงพยาบาลอุดรธานี มีผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในที่มาใช้บริการจำนวน ประมาณ ๑๐,๐๐๐ คนต่อวัน โดยมีบุคลากรประมาณ ๓,๐๐๐ คน ซึ่งต้องจัดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการลดลง การสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ซึ่งพิจารณาได้จากหน่วยงานที่มีอัตราการครองเตียงสูงสุด จึงมีความถี่ในการเกิดข้อร้องเรียนมากกว่าหน่วยงานอื่น

แนวทางการแก้ไข

ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย จะมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการโดยเร็วเพื่อลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนและมีกระบวนการทบทวนการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานที่เกิดข้อร้องเรียนได้ตระหนักถึงปัญหา และนำไปปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการต่อไป