



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี โทร. ๓๖๐๘ , ๓๖๑๙

ที่ อค.๐๐๓๓.๑๐๓/๐๖๐๑๔

วันที่ ๓๒ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

ความเป็นมา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี และประสานส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องเรียนให้รับทราบในเบื้องต้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเรียนว่าได้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)
๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบผลการดำเนินงาน
๒. อนุญาตให้นำผลการดำเนินงาน เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

(นางสาวญาณกร ขาวคอน)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายสุรพงศ์ แสนโกชน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์คนที่ 1

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี
รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงาน ที่รับเรื่อง	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑	๑ ตุลาคม ๒๕๖๗	กฎหมาย	โรงพยาบาลอุดรธานี		การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ให้ผู้ปฏิบัติงานห้องผ่าตัด	อยู่ในระหว่างการดำเนินการตั้ง คณะกรรมการการสอบข้อเท็จจริง
๒	๑๖ มกราคม ๒๕๖๘	*	*		ขอให้พิจารณาโทษทาง วินัย ในฐานะเป็น หน่วยงานต้นสังกัด ปัจจุบัน (กรณีปช.ชี้มูล การกระทำผิดวินัยอย่าง ร้ายแรงว่ามีจนท.ของรพ. อค.กระทำผิดวินัย ตั้งแต่ อยู่ต้นสังกัดเดิม)	อยู่ในระหว่างการเสนอโทษต่อผู้มีอำนาจ สั่งบรรจุแต่งตั้ง

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

เปรียบเทียบการเก็บข้อมูลการร้องเรียน

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘



จำนวนเรื่องร้องเรียน		
พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒	เรื่อง
ผลประโยชน์ทับซ้อน	๐	เรื่อง
รวมทั้งหมด	๒	เรื่อง
ดำเนินการเสร็จสิ้น (ร้อยละ ๑๐๐)	๐	เรื่อง

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงหนังสือร้องเรียนที่รายงานไปยังสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘) โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน

พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒	เรื่อง
ผลประโยชน์ทับซ้อน	๐	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 ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘

ลำดับ	วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ แจ้ง	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง/ ขึ้นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑.	๑๔ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๓	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒.	๒๒ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓.	๒๒ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์ ก.ประกันสุขภาพ	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔.	๓๐ ต.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสช.เขต๘	การพยาบาล	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕.	๑ พ.ย. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์ ก.การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๖.	๒๖ พ.ย. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เภสัชกรรม	๓	กระบวนการรักษา	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๗.	๒ ธ.ค. ๖๗	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมส่วนบุคคล	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๘.	๖ ม.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ทันตกรรม	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๙.	๒๓ ม.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสช.เขต๘	การพยาบาล	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๐.	๗ ก.พ. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

ลำดับ	วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ ยื่น	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชี้แจง	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑๑.	๑๔ ก.พ. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๒.	๖ มี.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	งานเคอมประกัน ก.อายุรกรรม	๒	อื่นๆ (กระบวนการให้บริการ คำร้องขอ)	อยู่ระหว่างดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘) โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๑๒ เรื่อง โดยแบ่งเป็น

พฤติกรรมบริการ	๕ เรื่อง
กระบวนการรักษา	๕ เรื่อง
พฤติกรรมส่วนบุคคล	๑ เรื่อง
อื่นๆ	๑ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องที่มีการร้องเรียน เนื่องด้วยโรงพยาบาลอุดรธานี มีผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในที่มาใช้บริการจำนวน ประมาณ ๓๐,๐๐๐ คนต่อวัน โดยมีบุคลากรประมาณ ๓,๖๐๐ คน ซึ่งต้องจัดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการลดลง การสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ซึ่งพิจารณาได้จากหน่วยงานที่มีอัตราการครองเตียงสูงสุด จึงมีความถี่ในการเกิดข้อร้องเรียนมากกว่าหน่วยงานอื่น

แนวทางการแก้ไข

ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย จะมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการโดยเร็วเพื่อลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนและมีกระบวนการทบทวนการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานที่เกิดข้อร้องเรียนได้ตระหนักถึงปัญหา และนำไปปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

โรงพยาบาลอุดรธานี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลอุดรธานี

วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ: บันทึกข้อความ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ที่ อต ๐๐๓๓.๑๐๑/

ลงวันที่ มีนาคม ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘

๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘

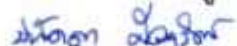
Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวปนัดดา ศีลารัตน์)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวจิราพร แก้วมณี)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุลักษณ์ เรืองสืงกุล)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘