



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี โทร. ๓๖๐๘ , ๓๖๑๙

ที่ อต ๐๐๓๓.๑๐๑/๑๗๙๕

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

ความเป็นมา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี และประสานส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องเรียนให้รับทราบในเบื้องต้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเรียนว่าได้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙)
๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบผลการดำเนินงาน
๒. อนุญาตให้นำผลการดำเนินงาน เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

(นางสาวอัญจนกร ชาวดอน)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายมนตรี ดวงจันทร์ทอง)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นางศรีสุดา ทรงธรรมวัฒน์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

หรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

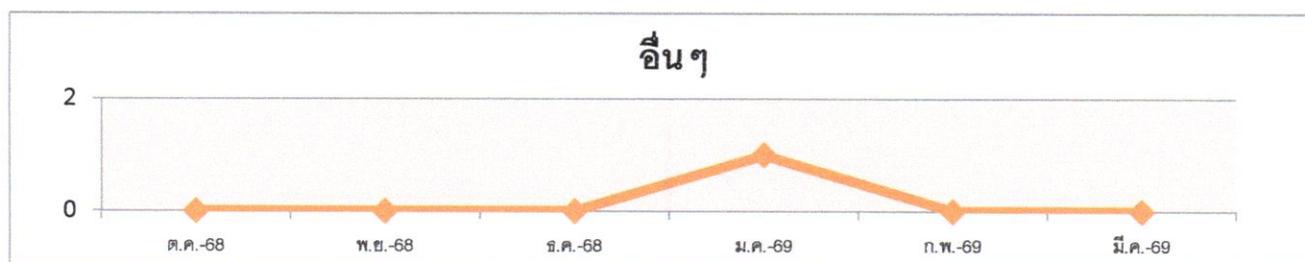
รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙

| ลำดับ | วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง | หน่วยงานที่ เก็บ | หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม | ระดับ | เรื่อง | การดำเนินการ |
|-------|------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------|----------------|----------------------|
| ๑. | ๖ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล | ๒ | พฤติกรรมบริการ | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๒. | ๑๐ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | องค์กรแพทย์ | ๓ | กระบวนการรักษา | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๓. | ๑๖ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | เวชศาสตร์ฉุกเฉิน | ๒ | กระบวนการรักษา | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๔. | ๒๙ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาลผู้ป่วย นอก | ๒ | พฤติกรรมบริการ | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๕. | ๒๙ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๖. | ๒๙ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๑ | พฤติกรรมบริการ | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๗. | ๒๙ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | องค์กรแพทย์ | ๒ | กระบวนการรักษา | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๘. | ๒๙ ต.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | องค์กรแพทย์ | ๒ | กระบวนการรักษา | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๙. | ๑๙ พ.ย. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๑ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๑๐. | ๑๙ พ.ย. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |

| ลำดับ | วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง | หน่วยงานที่ เก็บ | หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม | ระดับ | เรื่อง | การดำเนินการ |
|-------|------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------|---------------------|----------------------|
| ๑๑. | ๑๙ พ.ย. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | องค์กรแพทย์ | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๑๒. | ๑๙ พ.ย. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๒ | พฤติกรรมบริการ | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๑๓. | ๕ ธ.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | เภสัชกรรม | ๒ | กระบวนการรักษา | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๑๔. | ๑๘ ธ.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | องค์กรแพทย์ | ๒ | กระบวนการรักษา | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๑๕. | ๑๘ ธ.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๑ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๑๖. | ๑๘ ธ.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๑ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๑๗. | ๑๘ ธ.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | เภสัชกรรม | ๒ | กระบวนการรักษา | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๑๘. | ๑๘ ธ.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | เวชระเบียน | ๑ | กระบวนการรักษา | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๑๙. | ๒๓ ธ.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล | ๒ | กระบวนการรักษา | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๒๐. | ๒๙ ธ.ค. ๖๘ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | รังสีวิทยา | ๑ | พฤติกรรมส่วนบุคคล | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๒๑. | ๕ ม.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๒ | พฤติกรรมบริการ | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๒๒. | ๑๔ ม.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | ผู้ป่วยนอก บริหารทั่วไป | ๑ | อื่นๆ (ด้านสถานที่) | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๒๓. | ๑๔ ม.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสช. | องค์กรแพทย์ | ๑ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๒๔. | ๑๔ ม.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | เภสัชกรรม | ๒ | กระบวนการรักษา | ดำเนินการเสร็จสิ้น |

| | | | | | | |
|-----|-------------|--------------------------|--------------------------------------|---|----------------|----------------------|
| ๒๕. | ๒๑ ม.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๒ | กระบวนการรักษา | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๒๖. | ๒๗ ม.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๒ | กระบวนการรักษา | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๒๗. | ๕ ก.พ. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๒๘. | ๕ ก.พ. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | พยาธิวิทยาคลินิก | ๒ | พฤติกรรมบริการ | ดำเนินการเสร็จสิ้น |
| ๒๙. | ๑๓ ก.พ. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | พยาธิวิทยาคลินิก รังสีวิทยา | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๓๐. | ๑๖ ก.พ. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๓๑. | ๑๓ มี.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | กายภาพบำบัด | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ๓๒. | ๑๓ มี.ค. ๖๙ | กลุ่มงาน บริหารทั่วไป | การพยาบาล ผู้ป่วยนอก เภสัชกรรม | ๒ | พฤติกรรมบริการ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี
รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙



| จำนวนเรื่องร้องเรียน | |
|--------------------------------------|------------------|
| พฤติกรรมบริการ | ๑๘ เรื่อง |
| กระบวนการรักษา | ๑๒ เรื่อง |
| พฤติกรรมส่วนบุคคล | ๑ เรื่อง |
| อื่นๆ | ๑ เรื่อง |
| รวมทั้งหมด | ๓๒ เรื่อง |
| ดำเนินการเสร็จสิ้น (ร้อยละ ๔๐.๖๓) | ๑๓ เรื่อง |

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)
โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๓๒ เรื่อง โดยแบ่งเป็น

| | |
|-------------------|-----------|
| พฤติกรรมบริการ | ๑๘ เรื่อง |
| กระบวนการรักษา | ๑๒ เรื่อง |
| พฤติกรรมส่วนบุคคล | ๑ เรื่อง |
| อื่นๆ | ๑ เรื่อง |

ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องที่มีการร้องเรียน เนื่องด้วยโรงพยาบาลอุดรธานี มีผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่ใช้บริการจำนวน ประมาณ ๑๐,๐๐๐ คน ต่อวัน โดยมีบุคลากรประมาณ ๓,๖๐๐ คน ซึ่งต้องจัดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการลดลง การสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ซึ่งพิจารณาได้จากหน่วยงานที่มีอัตราการครองเตียงสูงสุด จึงมีความถี่ในการเกิดข้อร้องเรียนมากกว่าหน่วยงานอื่น

แนวทางการแก้ไข

ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย จะมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการโดยเร็วเพื่อลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนและมีกระบวนการทบทวนการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานที่เกิดข้อร้องเรียนได้ตระหนักถึงปัญหา และนำไปปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการต่อไป

รายงานผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป รพ.อุดรธานี ปีงบประมาณ 2569

เดือน

ตุลาคม 2568

| | |
|----------------------|----------|
| จำนวนที่รับ | 8 เรื่อง |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ | 5 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 62.5 % |
| ดำเนินการแล้วเสร็จ | 3 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 37.5 % |

1 ด้านพฤติกรรมบริการ

จำนวน 4 เรื่อง

2 ด้านกระบวนการรักษา

จำนวน 4 เรื่อง

3 ด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล

จำนวน - เรื่อง

4 อื่นๆ

จำนวน - เรื่อง



Made with GAMMA

รายงานผลการดำเนินงาน เดือนตุลาคม 2568

- วันที่ 6 ตุลาคม 2568 ผู้ร้องเรียนพาผู้ป่วยมารับบริการ แจ้งว่าแพทย์นัด วันที่ 2 ตุลาคม 2568 เวลา 09.00 น. แต่พบว่าระบบคิวและขั้นตอนรับบริการมีความสับสน พยาบาลแจ้งว่าคุณหมอไม่อยู่ให้กลับไปติดตามที่เคาท์เตอร์ที่ 21 จากผู้ช่วยเหลือคนไข้ และแจ้งให้มาสัปดาห์หน้า ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากไม่แจ้งวันเวลาให้ชัดเจน ส่งผลให้เสียเวลาและเสียความรู้สึก

แนวทางการแก้ไข

ดำเนินการเสร็จสิ้น

- ทบทวนการบริการ
- ปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่เหมาะสมในการให้บริการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ

- วันที่ 10 ตุลาคม 2568 ผู้รับบริการพาผู้ป่วยมารับการรักษา วันที่ 8 ตุลาคม 2568 ด้วยการนัดของแพทย์เจาะน้ำท่อมปอด ระหว่างทำการรักษา ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ได้ทำขดลวดหล่นลงไปในช่วงปอด ทำให้ญาติเป็นกังวลอย่างมาก และต้องการให้ทำการรักษาอย่างเต็มที่ ต่อมา วันที่ 14 ตุลาคม 2568 ญาติแจ้งว่าผู้ป่วยเสียชีวิต ต้องการผลเอ็กซเรย์และการเย็บเย็บยา 100,000 บาท

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 16 ตุลาคม 2568 ผู้ร้องเรียน ขอให้ตรวจสอบเรื่องการเข้ารับเคสอุบัติเหตุล่าช้า เนื่องจากมีเหตุรถจักรยานยนต์ชนสุนัข ผู้ร้องเรียนซึ่งเป็น สจ.ใบพื้นที่ได้รับแจ้งจากญาติผู้บาดเจ็บในการขอความช่วยเหลือ จึงได้โทรสอบถามศูนย์สั่งการว่าทำไมไม่มีรถพยาบาลหรือหน่วยงานกู้ชีพไปถึง และขออนุญาตเข้าให้การช่วยเหลือก่อนพร้อมอดีตพยาบาลวิสัญญี เมื่อไปถึงพบว่ายังไม่มียานพาหนะช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ร้องขอให้ชี้แจงเกี่ยวกับความล่าช้าในการเข้าช่วยเหลือผู้บาดเจ็บพร้อมแนวทางปฏิบัติ

แนวทางการแก้ไข

ดำเนินการเสร็จสิ้น

- ทบทวนเหตุการณ์และจัดทำบันทึกรายงานผู้บริหาร
- ชี้แจงแนวทางการทำงานภายใต้กฎหมาย พรบ. การแพทย์ฉุกเฉิน และแนวทางปฏิบัติของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเคร่งครัด

- วันที่ 29 ตุลาคม 2568 ผู้รับบริการร้องเรียนจุดบริการศัลยกรรมผู้ป่วยนอก เรื่องการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนและไม่ตรงกับระหว่างผู้ให้บริการช่อง 13 และช่อง 14 ทำให้ผู้ร้องสับสน

แนวทางการแก้ไข

ดำเนินการเสร็จสิ้น

ทบทวนพฤติกรรมบริการ จัดประชุม และหาแนวทางป้องกัน

- วันที่ 29 ตุลาคม 2568 ผู้รับบริการร้องเรียนผู้ช่วยพยาบาล ห้องตรวจตา ใต้ 15 ไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 29 ตุลาคม 2568 ผู้รับบริการร้องเรียนพยาบาล (ไม่ระบุจุดบริการ) บริการไม่สุภาพ ดำเนินการเสร็จสิ้น ทบทวนการบริการ

- วันที่ 29 ตุลาคม 2568 ผู้รับบริการพาผู้ป่วยมาปรึกษาแพทย์นัด พบว่าแพทย์เจ้าของไข้ไม่อยู่ และนัดให้มาวันถัดไป ทำให้เสียเวลาเนื่องจากบ้านอยู่ไกล

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 29 ตุลาคม 2568 ผู้รับบริการ ร้องขอให้จัดแพทย์ออกใบรับรองว่าโรคประจำตัว(ซึมเศร้า) ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้ถูกส่งตัวกลับจากการฝึกงาน

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

รายงานผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป รพ.อุดรธานี ปีงบประมาณ 2569

เดือน

พฤศจิกายน 2568

| | |
|----------------------|----------|
| จำนวนที่รับ | 4 เรื่อง |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ | 3 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 75 % |
| ดำเนินการแล้วเสร็จ | 1 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 25 % |

1 ด้านพฤติกรรมการบริการ

จำนวน 4 เรื่อง

2 ด้านกระบวนการรักษา

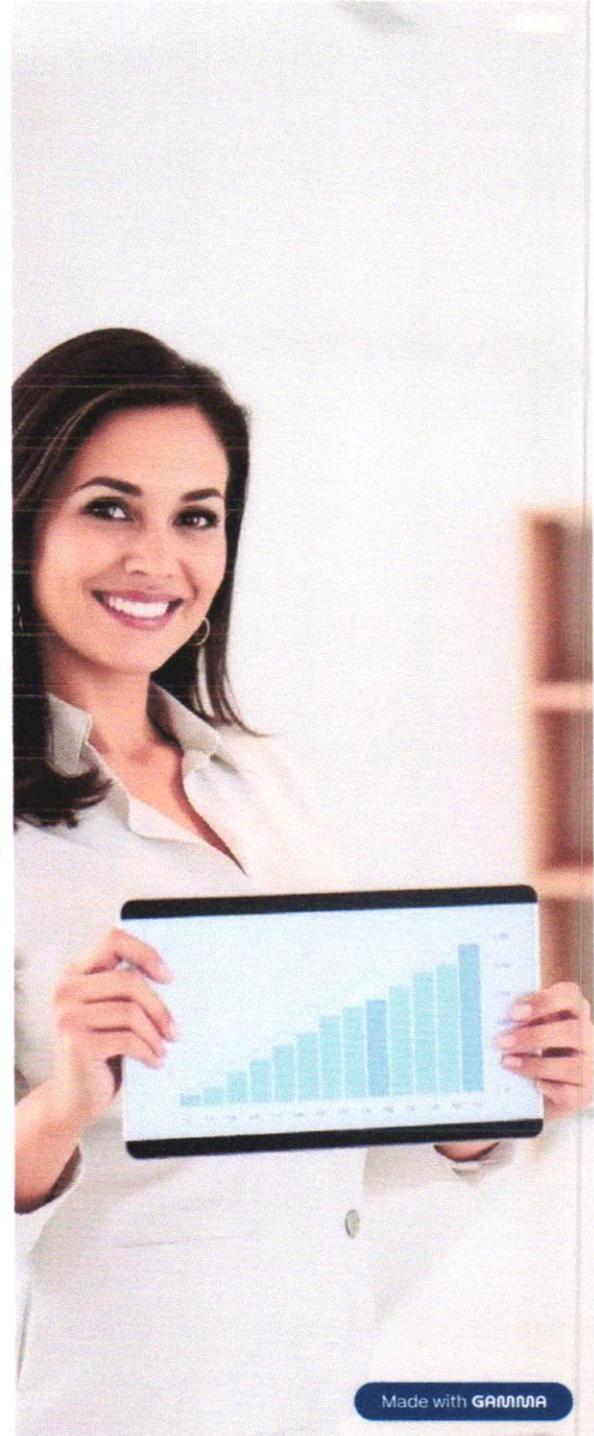
จำนวน - เรื่อง

3 ด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล

จำนวน - เรื่อง

4 อื่นๆ

จำนวน - เรื่อง



รายงานผลการดำเนินงาน เดือนพฤศจิกายน 2568

1. วันที่ 19 พฤศจิกายน 2568 ผู้รับบริการร้องเรียนห้องตรวจ หู คอ จมูก เนื่องจากพาผู้ป่วย (คุณแม่) มาตรวจการได้ยิน แจ้งว่าเจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบตักเตือน

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

2. วันที่ 19 พฤศจิกายน 2568 ผู้ร้องเรียนระบุว่า หลังการผ่าตัดมีอาการปวดแผลมากและการร้องไห้สะอึก จึงขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ แต่ได้รับการสื่อสารด้วยถ้อยคำไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพและความเห็นอกเห็นใจ ผู้ร้องมีการเปรียบเทียบความเจ็บปวด และพาดพิงถึงสิทธิการรักษาและสถานะทางการเงินในลักษณะเลือกปฏิบัติ รู้สึกไม่สบายใจ เสียความรู้สึก โดยคาดหวังให้บุคลากรมีการสื่อสารอย่างเหมาะสม ให้เกียรติ และดูแลผู้ป่วยอย่างเท่าเทียม

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

3. วันที่ 19 พฤศจิกายน 2568 ผู้ร้องเรียนระบุว่า ได้รอรับการตรวจตั้งแต่เวลาประมาณ 08.00 น. จนถึงเวลาประมาณ 13.00 น. แต่ยังไม่ได้รับการตรวจจากแพทย์ จึงเข้าไปสอบถาม เนื่องจากขณะนั้นไม่มีผู้ป่วยรายอื่นคงเหลือ แพทย์จึงเรียกเข้าตรวจแต่ไม่ได้มีการตรวจร่างกายหรือสอบถามอาการอย่างละเอียดเพียงสอบถามสั้น ๆ และแจ้งว่าผู้ร้องเรียนว่ามีภาวะเป็นได้หลายสาเหตุโดยไม่ได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมอย่างชัดเจน

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

4. วันที่ 19 พฤศจิกายน 2568 ผู้รับบริการร้องเรียนพยาบาล ณ จุดบริการเซ็นทรัล มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และการสื่อสารไม่ชัดเจน

แนวทางการแก้ไข

ดำเนินการเสร็จสิ้น
ทบทวนบริการ ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ

รายงานผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป รพ.อุดรธานี ปีงบประมาณ 2569

เดือน

ธันวาคม 2568

| | |
|----------------------|----------|
| จำนวนที่รับ | 8 เรื่อง |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ | 7 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 87.5 % |
| ดำเนินการแล้วเสร็จ | 1 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 12.5 % |

1 ด้านพฤติกรรมการบริการ

จำนวน 4 เรื่อง

2 ด้านกระบวนการรักษา

จำนวน 3 เรื่อง

3 ด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล

จำนวน 1 เรื่อง

4 อื่นๆ

จำนวน - เรื่อง



Made with GAMMA

รายงานผลการดำเนินงาน เดือนธันวาคม 2568

- วันที่ 5 ธันวาคม 2568 ผู้ร้องเรียนระบุว่า มีการจ่ายยาผิดให้ผู้ร้อง พบว่ายาตัวเดิมที่ได้เป็นยาต้านเชื้อรา และยาที่เภสัชจ่ายให้ตัวใหม่เป็นยารักษาสิว ทำให้ผู้ร้องสงสัยและไม่พอใจการบริการ

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 18 ธันวาคม 2568 ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่องการวินิจฉัยของแพทย์ 2 ครั้ง ไม่ตรงกับ การตรวจครั้งแรกพบก้อนนิ้วโปดและเตรียมผ่าตัด การตรวจครั้งที่ 2 เพื่อเข้ารับการผ่าตัด ผลปรากฏว่าไม่พบนิ้วโปด ทำให้ผู้ป่วยสับสนและต้องการคำอธิบายจากเหตุการณ์นี้

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 18 ธันวาคม 2568 ผู้ร้องเรียนระบุว่า พยาบาลซักประวัติมีพฤติกรรมบริการและการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 18 ธันวาคม 2568 ผู้ร้องเรียนระบุว่า พนักงานช่วยเหลือคนไข้มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยไม่ให้คำแนะนำผู้ป่วย ใช้คำพูดไม่เหมาะสมและไม่เต็มใจให้บริการ

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 18 ธันวาคม 2568 ผู้ร้องเรียนระบุว่า หอผู้ป่วยที่ผู้รับบริการ Admit อยู่ไม่ได้ให้ผู้ป่วยรับประทานยา และการจ่ายยาของเภสัชกรก็ไม่ได้มีการแนะนำแต่อย่างใด

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 18 ธันวาคม 2568 ผู้ร้องเรียนเสนอให้ปรับปรุงระบบลงทะเบียนเข้าตรวจที่ห้องทำบัตร เนื่องจากการกำหนดให้มาลงทะเบียนก่อนเวลานัด 30 นาที หากมาก่อนเวลานัดก็ไม่สามารถยื่นบัตรเข้าตรวจได้ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเพื่อลดความแออัด ความไม่สะดวก และผู้ป่วยบางรายพลาดการตรวจ โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ที่มีปัญหาการเดินทางหรือที่จอดรถ จึงขอให้โรงพยาบาลพิจารณาปรับปรุงระบบให้มีความยืดหยุ่น ลดความแออัด และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 23 ธันวาคม 2568 ผู้ร้องเรียนเข้ารับการรักษา เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2568 ด้วยภาวะโลหิตจางรุนแรงและต้อง Admit ระหว่างการนอนรักษาใน ช่วงวันที่ 16-18 ธันวาคม 2568 ระบุว่าได้รับการดูแลไม่เหมาะสม ขาดความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ แม้ร้องขอความช่วยเหลือหลายครั้ง

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

- วันที่ 29 ธันวาคม 2568 ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า มีการกระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่บนท้องถนนและใช้คำไม่สุภาพ

แนวทางการแก้ไข

ดำเนินการเสร็จสิ้น

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาสาเหตุ พบว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล
- กล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ ให้ทบทวนพฤติกรรมทั้งในและนอกเวลาราชการ

รายงานผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป รพ.อุดรธานี ปีงบประมาณ 2569

เดือน

มกราคม 2569

| | |
|----------------------|----------|
| จำนวนที่รับ | 6 เรื่อง |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ | 3 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 50 % |
| ดำเนินการแล้วเสร็จ | 3 เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ | 50 % |

1 ด้านพฤติกรรมการบริการ

จำนวน 2 เรื่อง

2 ด้านกระบวนการรักษา

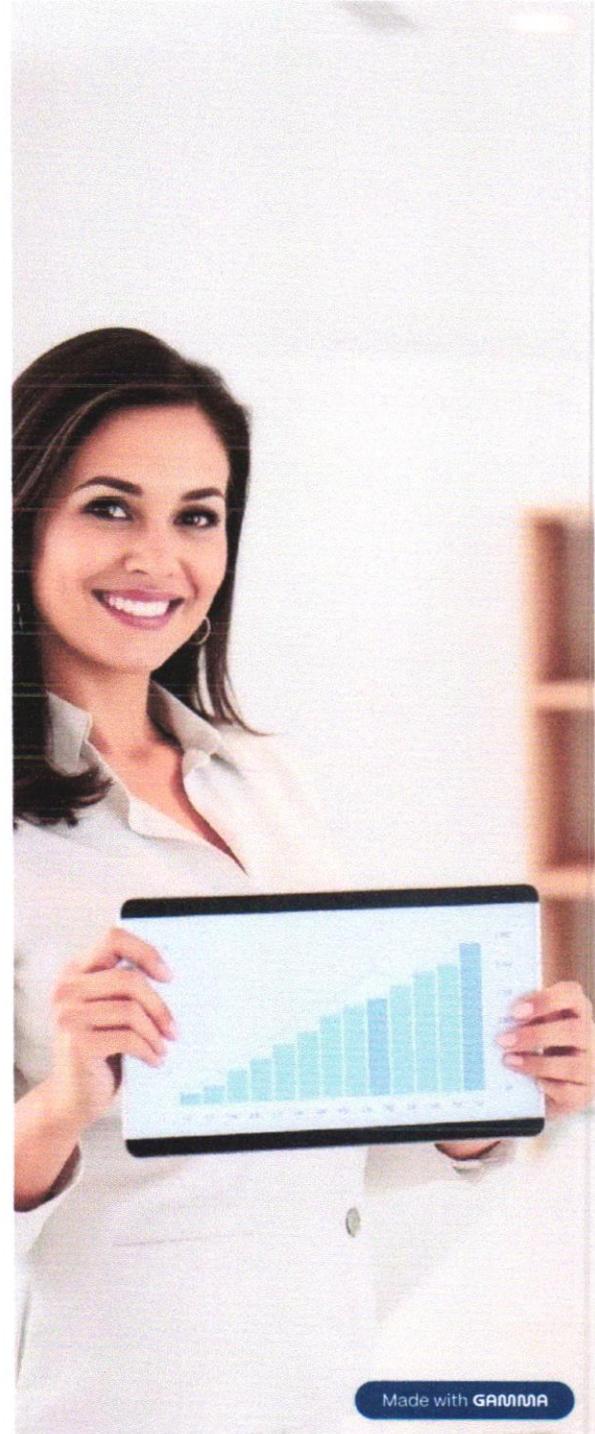
จำนวน 3 เรื่อง

3 ด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล

จำนวน - เรื่อง

4 อื่นๆ

จำนวน 1 เรื่อง



Made with GAMMA

รายงานผลการดำเนินงาน เดือนมกราคม 2569

1. วันที่ 5 มกราคม 2569 ผู้รับบริการร้องเรียนแผนระบบประสาท ระหว่างรอถูกข้ามคิวและสอบถามเจ้าหน้าที่ กลับได้รับการพูดจาไม่สุภาพ น้ำเสียงก้าวร้าว และถูกขับไล่ออกจากจุดบริการ สร้างความไม่พอใจและรู้สึกไม่ได้รับการบริการที่เหมาะสม

แนวทางการแก้ไข

- ดำเนินการเสร็จสิ้น - ทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริง
- ตักเตือนแลปรับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่
- ให้การบริการที่เหมาะสมสื่อสารสุภาพ

2. วันที่ 14 มกราคม 2569 ผู้รับบริการไม่พอใจการจัดการพื้นที่รอรับบริการในอาคารผู้ป่วยนอก เนื่องจากมีที่นั่งไม่เพียงพอ ต้องยืนรอเป็นเวลานาน ระบบการจัดการไม่เป็นระเบียบ ทำให้เกิดความแออัดและไม่สะดวกต่อผู้ป่วยและญาติ

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

3. วันที่ 14 มกราคม 2569 ผู้รับบริการมาติดต่อเปลี่ยนใบรับรองแพทย์ แจ้งว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่สุภาพและไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ร้องรู้สึกไม่สบายใจ

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

4. วันที่ 14 มกราคม 2569 ผู้ร้องเรียนระบุว่า เกษขการจ่ายยาให้ผู้ป่วยโรคเฝ้าท์ โดยไม่มีการตรวจแพ้ยา ก่อน กังวลว่าผู้ป่วยจะมีความเสี่ยงต่อการแพ้ใน การทานครั้งแรก

แนวทางการแก้ไข

- ดำเนินการเสร็จสิ้น - บันทึกรายงานข้อเท็จจริง
- ทบทวนขั้นตอน พร้อมประสานแพทย์และผู้ร้องเข้าใจและเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง

5. วันที่ 21 มกราคม 2569 ผู้รับบริการร้องเรียนเนื่องจากมีความคลาดเคลื่อนในการนัดพบแพทย์ การสื่อสารของพยาบาลไม่เหมาะสม ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ และไม่ได้รับยาที่จำเป็นต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ จึงขอให้โรงพยาบาลพิจารณาปรับปรุงกระบวนการบริการ การสื่อสาร และการจัดการผู้ป่วย เพื่อไม่ให้ เกิดเหตุลักษณะนี้ซ้ำอีก

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

6. วันที่ 27 มกราคม 2569 ผู้รับบริการร้องเรียนห้องตรวจคัดสรรกระดูก เนื่องจากไม่ได้รับการตรวจ ภายหลังจากทราบว่าเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจไม่นำส่ง เอกสารให้แพทย์ ละเลยผู้ป่วยทำให้ไม่ได้พบแพทย์ตามนัด

แนวทางการแก้ไข

- ดำเนินการเสร็จสิ้น - บันทึกรายงานข้อเท็จจริง
- ทบทวนการจัดลำดับเอกสาร พฤติกรรมบริการ ใช้การสื่อสารที่เหมาะสม

รายงานผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป รพ.อุดรธานี ปีงบประมาณ 2569

เดือน

จำนวนที่รับ

อยู่ระหว่างดำเนินการ

คิดเป็นร้อยละ

ดำเนินการแล้วเสร็จ

คิดเป็นร้อยละ

กุมภาพันธ์ 2569

4 เรื่อง

3 เรื่อง

75 %

1 เรื่อง

25 %

1 ด้านพฤติกรรมการบริการ

จำนวน 4 เรื่อง

2 ด้านกระบวนการรักษา

จำนวน - เรื่อง

3 ด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล

จำนวน - เรื่อง

4 อื่นๆ

จำนวน - เรื่อง



รายงานผลการดำเนินงาน เดือนกุมภาพันธ์ 2569

1. วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2569 ผู้ร้องเรียนระบุว่า วันที่ 27 ม.ค. 2569 พยาบาลไม่ได้เปลี่ยนแผ่นปิดแผล แม้มีคราบน้ำเหลืองซึม โดยแจ้งว่าแผลแห้งจึงไม่จำเป็นต้องเปลี่ยน และทำเพียงทาเบตาดีนแล้วปิดแผลตามเดิม ต่อมา วันที่ 30 ม.ค. 2569 พบพยาบาลคนเดิมและไม่ได้เปลี่ยนแผ่นปิดแผลอีก ผู้ป่วยจึงร้องขอให้เปลี่ยน เนื่องจากแผลมีขนาดใหญ่ เสี่ยงติดเชื้อ และมีคราบน้ำเหลืองชัดเจน โดยระบุว่าพยาบาลดึงแผ่นปิดแผลออกโดยไม่ใช้น้ำเกลือ และมีคำพูดในลักษณะเป็นดูलयพิถของพยาบาล ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกไม่ดี ผู้ร้องเรียนเห็นว่า การไม่เปลี่ยนแผ่นปิดแผลอาจทำให้แผลลึกและอักเสบมากขึ้น ทั้งนี้ระบุว่าโดยรวมได้รับการดูแลจากแพทย์และพยาบาลท่านอื่นเป็นอย่างดี แต่ไม่พึงพอใจการปฏิบัติและคำพูดของพยาบาลรายดังกล่าว

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

2. วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2569 ผู้ร้องเรียนระบุว่าเคยมาใช้บริการ 3 ครั้ง และพบพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ชายประจำจุดลงทะเบียน ไม่เหมาะสมเหมือนกับทุกครั้ง ได้แก่ พูดจาใช้น้ำเสียงแข็ง ไม่สุภาพ เมื่อตอบคำถามผู้รับบริการ และแสดงท่าทีหงุดหงิด ขาดจิตบริการ (Service Mind) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแย่และอับอาย เหตุการณ์ล่าสุดเกิด วันที่ 1 ก.พ. 2569 เวลาประมาณ 07.20 น. ขณะกดบัตรคิว ผู้ร้องเรียนจึงขอให้โรงพยาบาลตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายดังกล่าว และดำเนินการตักเตือนหรือปรับปรุงพฤติกรรม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและการให้บริการผู้ป่วยในอนาคต

แนวทางการแก้ไข

ดำเนินการเสร็จสิ้น - จัดทำบันทึกแนวทางการแก้ไข จัดประชุมทบทวนการทำงานและพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ เพิ่มบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวกและลดความตึงเครียดของผู้รับบริการ เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนการรับบริการ

3. วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2569 ผู้ร้องเรียนพาคูณย่ามารับบริการ พบว่าข้อมูลใน ใบนัดระบุชื่อ-นามสกุลไม่ตรงกัน ทำให้กังวลเรื่องการสลับสิทธิ์หรือข้อมูลผู้ป่วย จึงสอบถามเจ้าหน้าที่หลายจุด (โต๊ะเวชเชอร์เบียงและโต๊ะที่ 2) แต่ไม่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลในระบบให้ชัดเจน ได้เพียงคำแนะนำให้ไปตามขั้นตอนเดิมและเจ้าหน้าที่ห้องตรวจ มีท่าทีและน้ำเสียงไม่เหมาะสม พูดแทรก ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนอธิบาย ทั้งที่ผู้ป่วยเป็นผู้สูงอายุและมีความกังวลเรื่องความถูกต้องของข้อมูลผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนและให้คำแนะนำที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยเกิดความสับสนและลดความกังวลในการรับบริการ

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ

4. วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2569 เหตุเกิดเวลา **19.51 น.** ผู้ร้องเรียนพาลูกชายมาล้างแผลและยื่นบัตรคิวหน้าห้องทำแผล แต่พยาบาลแจ้งด้วยน้ำเสียงแข็งว่า เวลาทำแผลต้องมาไม่เกินครึ่งชั่วโมงก่อนปิด และกล่าวในลักษณะว่าห้องกำลังจะปิด ให้ไปที่ ER ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกไม่ดี ผู้ร้องเรียนชี้แจงว่ามาตามเวลาคิวและเข้าใจว่าห้องปิด **20.00 น.** จึงเห็นว่ายังสามารถรับบริการได้ และหากมาช้าเจ้าหน้าที่ควรแจ้งด้วยถ้อยคำสุภาพหรือนำขั้นตอนให้ชัดเจน ไม่ควรใช้น้ำเสียงตำหนิ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ดีต่อการให้บริการ

แนวทางการแก้ไข

อยู่ระหว่างดำเนินการ



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แล0E30ประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี

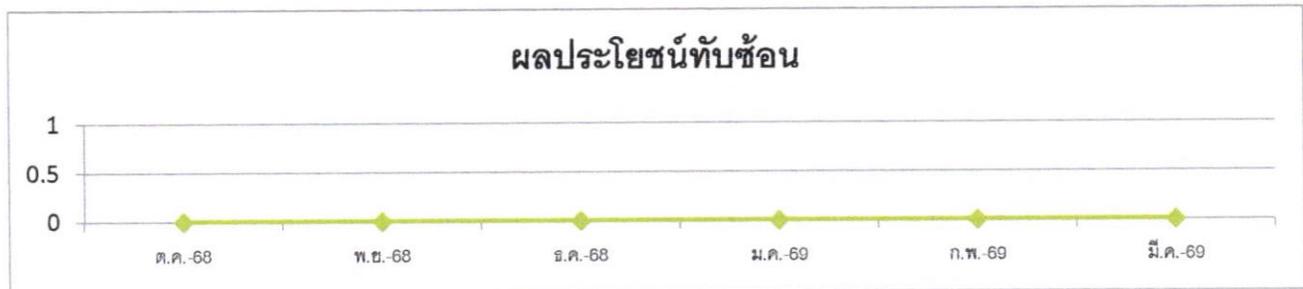
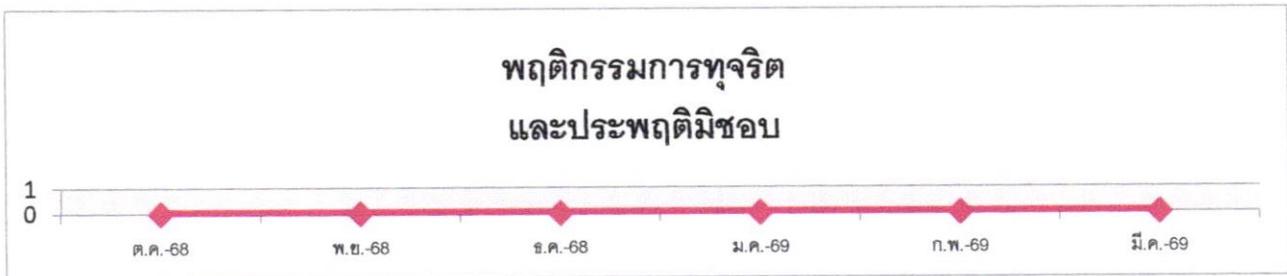
รอบ ๖ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุดรธานี

| ลำดับ | วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง | หน่วยงาน ที่ เก็บ | หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม | ระดับ | เรื่อง | การดำเนินการ |
|-------|------------------------------|----------------------|-------------------------------------|-------|--------|--------------|
| ๑. | ๑ ต.ค.๖๘- ๑ มีนาคม ๖๙ | งาน กฎหมาย | ไม่พบ | ๐ | ๐ | |

เปรียบเทียบการเก็บข้อมูลการร้องเรียน

รอบ ๖ เดือน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙



จำนวนเรื่องร้องเรียน

พฤติกรรมกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๐ เรื่อง

ผลประโยชน์ทับซ้อน ๐ เรื่อง

รวมทั้งหมด ๐ เรื่อง

ดำเนินการเสร็จสิ้น
(ร้อยละ ๕๐) ๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงหนังสือร้องเรียนที่
รายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙)
โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๐ เรื่อง โดยแบ่งเป็น

- | | | |
|------------------------------------|---|--------|
| พฤติกรรมกรรมการทุจริตและประพฤติชอบ | ๐ | เรื่อง |
| ผลประโยชน์ทับซ้อน | ๐ | เรื่อง |

ปัญหาและอุปสรรค

ในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา โรงพยาบาลอุดรธานีมักถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการล่าช้ากว่า
กำหนด ซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างเจ้าหน้าที่ บุคลากรและผู้บังคับบัญชา อีกทั้ง เจ้าหน้าที่หรือ
บุคลากรไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและแบบแผนของทางราชการส่งผลให้เกิดความเสียหายในบางเรื่อง ทำให้
บุคคลภายนอกเกิดความไม่เข้าใจในเรื่องดังกล่าวอันอาจส่งผลให้บุคคลภายนอกเห็นว่าเป็นการปฏิบัติหรือเป็นการ
ปิดช่องทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนซึ่งเสี่ยงต่อการทุจริตและประพฤตินิชอบ

แนวทางแก้ไข

ข้อร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการทุจริตและประพฤติชอบและเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนนั้นจะมี
แนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน โดยจะจัดให้มีคณะทำงานเพื่อ
ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ข้อเท็จจริงเช่นไร ก็จะมีการเสนอความเห็นแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการ
ต่อไป โดยโรงพยาบาลอุดรธานีได้มีการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต เพื่อมุ่งส่งเสริมความตระหนักเกี่ยวกับ
การทุจริตให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

ส่วนเรื่องที่มีการร้องเรียนนั้น โรงพยาบาลอุดรธานีได้ทำการตรวจสอบโดยข้อเท็จจริงทั้งหมด
หากเรื่องใดมีมูลก็จะเสนอเพื่อให้มีการลงโทษทางวินัยต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

โรงพยาบาลอุดรธานี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลอุดรธานี

วัน/เดือน/ปี : ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: บันทึกข้อความ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ที่ อด ๐๐๓๓.๑๐๑/๑๗๙๕

ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๙

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำปี ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙

๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๖ เดือน ประจำปี ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

๒๕๐๓

(นางสาวปนัดดา ศีลรัตน์)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

จิภากร ภูมิภักดิ์

(นางสาวจิราพร แก้วมณี)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสุลักษณ์ เรืองสิวะกุล)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙