



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

หรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี

รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน 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	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๖.	๒๙ ต.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๗.	๒๙ ต.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๘.	๒๙ ต.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๙.	๑๙ พ.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๐.	๑๙ พ.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	หน่วยงานที่ เก็บ	หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน/ ชื่นชม	ระดับ	เรื่อง	การดำเนินการ
๑๑.	๑๙ พ.ย. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
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	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๕.	๑๘ ธ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๖.	๑๘ ธ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๗.	๑๘ ธ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เภสัชกรรม	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๘.	๑๘ ธ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เวชระเบียน	๑	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๑๙.	๒๓ ธ.ค. ๖๘	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
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)	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๓.	๑๔ ม.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป สปสช.	องค์กรแพทย์	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๔.	๑๔ ม.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เภสัชกรรม	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น

๒๕.	๒๑ ม.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๖.	๒๗ ม.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๗.	๕ ก.พ. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๘.	๕ ก.พ. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	พยาธิวิทยาคลินิก	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๒๙.	๑๓ ก.พ. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	พยาธิวิทยาคลินิก รังสีวิทยา	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๐.	๑๖ ก.พ. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๑.	๑๓ มี.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	กายภาพบำบัด	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๒.	๑๓ มี.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก เภสัชกรรม	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๓.	๔ เม.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	บริหารทั่วไป รักษาความปลอดภัย	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๔.	๔ เม.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๕.	๔ เม.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๖.	๘ เม.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	จักษุวิทยา	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๗.	๒๔ เม.ย. ๖๙	สปสข.	อายุรกรรม	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๘.	๒๗ เม.ย. ๖๙	สปสข.	บริหารทั่วไป	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๓๙.	๒๗ เม.ย. ๖๙	สปสข.	จุดคัดกรอง	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๐.	๒๗ เม.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ผู้ป่วยนอก จักษุวิทยา	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๑.	๒๘ เม.ย. ๖๙	บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น

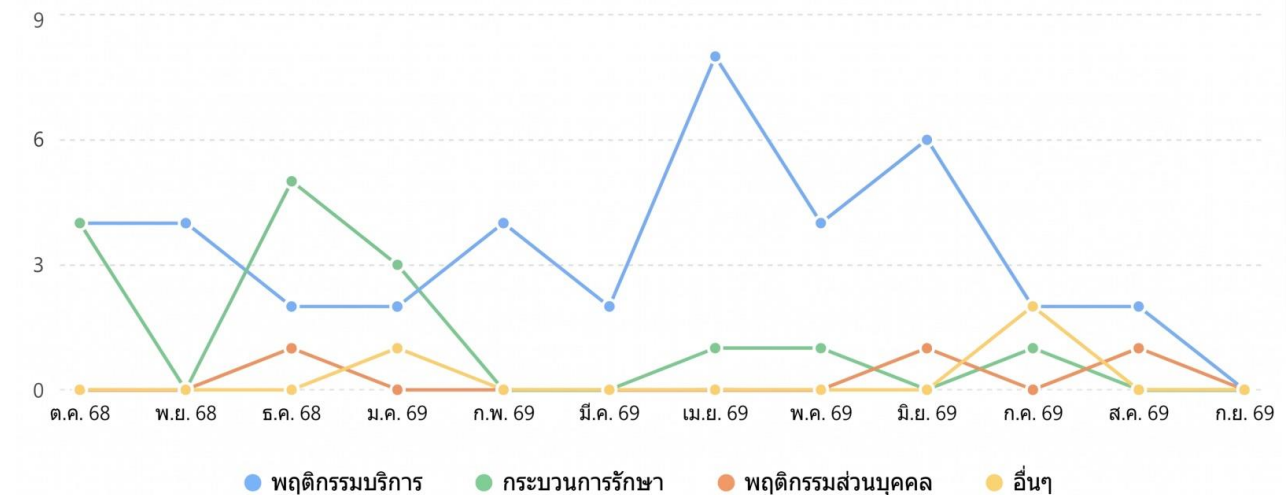
๔๒.	๕ พ.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	อายุรกรรมชาย	๒	กระบวนการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๓.	๑๒ พ.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เภสัชกรรม	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๔.	๑๕ พ.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ออโรโธปิดิกส์	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๕.	๒๘ พ.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ห้องฉุกเฉิน	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๖.	๒๘ พ.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	อายุรกรรมระบบ ประสาท	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๗.	๓๐ มิ.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ทันตกรรม จุดคัดกรอง	๑	พฤติกรรมบริการ/ การสื่อสาร	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๘.	๓๐ มิ.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ศัลยกรรม	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๔๙.	๓๐ มิ.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	คลินิก Wellness Center	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๐.	๓๐ มิ.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	จักษุวิทยา	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๑.	๓๐ มิ.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เทคนิคการแพทย์	๑	พฤติกรรมส่วนบุคคล	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๒.	๓๐ มิ.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	ออโรโธปิดิกส์หญิง	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๓.	๓๐ มิ.ย. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	จุดคัดกรอง	๒	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๔.	๑ ก.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	จักษุวิทยา พยาบาลผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๕.	๓ ก.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	หอผู้ป่วยใน	๒	ด้านการรักษา	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๖.	๙ ก.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	กลุ่มงานประกัน สุขภาพ	๒	อื่นๆ (ค่ารักษาพยาบาล)	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๗.	๒๑ ก.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	องค์กรแพทย์	๑	พฤติกรรมบริการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

๕๘.	๒๔ ก.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	บริหารทั่วไป	๑	อื่นๆ (ความสะอาด)	ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕๙.	๓ ส.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	บริหารทั่วไป	๑	พฤติกรรมบริการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๖๐.	๖ ส.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	การพยาบาล ผู้ป่วยนอก	๑	พฤติกรรมบริการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๖๑.	๑๓ ส.ค. ๖๙	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	พยาธิวิทยา	๒	พฤติกรรมส่วนบุคคล	อยู่ระหว่างดำเนินการ

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลอุดรธานี รอบ ๑๒ เดือน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙

จำนวนข้อร้องเรียนรายเดือน จำแนกตามประเภท

โรงพยาบาลอุดรธานี รอบ 12 เดือน ตุลาคม 2568 – กันยายน 2569



รวมทั้งสิ้น 61 เรื่อง: พฤติกรรมบริการ 40 เรื่อง, กระบวนการรักษา 15 เรื่อง, พฤติกรรมส่วนบุคคล 3 เรื่อง และอื่นๆ 3 เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียน

พฤติกรรมบริการ	๔๐ เรื่อง
กระบวนการรักษา	๑๕ เรื่อง
พฤติกรรมส่วนบุคคล	๓ เรื่อง
อื่นๆ	๓ เรื่อง

รวมทั้งหมด ๖๑ เรื่อง

ดำเนินการเสร็จสิ้น ๕๘ เรื่อง
(ร้อยละ ๙๕.๐๘)

เรื่องร้องเรียนข้างต้น มักจะเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙)
โดยโรงพยาบาลอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๖๑ เรื่อง โดยแบ่งเป็น

พฤติกรรมบริการ	๔๐ เรื่อง
กระบวนการรักษา	๑๕ เรื่อง
พฤติกรรมส่วนบุคคล	๓ เรื่อง
อื่นๆ	๓ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

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

แนวทางการแก้ไข

ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย จะมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการโดยเร็วเพื่อลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนและมีกระบวนการทบทวนการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานที่เกิดข้อร้องเรียนได้ตระหนักถึงปัญหา และนำไปปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการต่อไป