



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยหน่วยงานต้องมีกระบวนการช่องทาง หรือแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม เพียงพอ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพและการสาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดลำปาง มีหน่วยบริการในสังกัดทั้งในระดับโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริการด้านสุขภาพของหน่วยบริการทุกระดับ และกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นมาตรการสำคัญ เพื่อส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารเพื่อการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ผู้เข้ารับบริการและพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย และสรุปผลการร้องเรียนนับแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปางได้รับผ่านจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มา เพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การนับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นับจำนวนเรื่องในอดีตที่ยังค้างอยู่ก่อนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จนถึงปัจจุบัน โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจนได้ข้อยุติจนถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือบรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องแล้ว
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ และหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการแล้ว
- กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

3. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำนวนข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปางย้อนหลัง 2 ปี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566- 2567

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2566	ปี 2567	รวม
ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษา (ม.41)	25	7	32
ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการบริการ (ม.44)	80	13	93
พฤติกรรมทำให้บริการ	8	13	21
การทุจริต	0	-	0
การจัดซื้อจัดจ้าง/ค่าตอบแทน	5	-	5
อื่นๆ	5	27	32
รวม	123	60	183

4. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.1 จำนวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. ทางหนังสือ	33	100	
2. ทางเว็บไซต์	-	-	
3. ทางโทรศัพท์	-	-	
4. ทางสื่อออนไลน์	-	-	

4.2 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทการร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษา (ม.41)	4	12.12	จ่ายเงิน 3 ราย เป็นเงิน 320,000 บาท
ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการบริการ (ม.44)	3	9.09	จ่ายเงิน 3 ราย เป็นเงิน 11,000 บาท
พฤติกรรมกรรมการให้บริการ	5	15.15	-
การทุจริต	0	0%	-
การจัดซื้อจัดจ้าง/ค่าตอบแทน	0	0%	-
อื่นๆ (ตาม พรบ.ต่าง ๆ)	21	63.63	-
รวม	33	100 %	

สรุปผลการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปางได้รับมาทั้งหมด ได้รับการแก้ไข ปัญหาหรือบริการจัดการจนยุติเรื่องทั้งหมด ไม่มีข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียน/ร้องทุกข์พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่พบว่าเข้าข่ายมีมูลความผิดทางวินัยหรือเกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน จึงไม่มีการดำเนินการทางวินัยหรือทางละเมิดกับเจ้าหน้าที่ ไม่มีการฟ้องร้องดำเนินคดีจากการให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข โดยมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการและเน้นการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีความล่าช้า เนื่องจากหน่วยงานที่รับเรื่องจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ไม่เข้าใจประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์ ในการทำรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ร้องเรียนฯ ในเรื่องเดิมซ้ำๆกันหลายช่องทางในเวลาเดียวกัน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงหลายครั้ง
๓. ยังไม่มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและระบบการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ชัดเจน

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข

๑. มีหนังสือสั่งการเพิ่มเติม แนวทางในการปฏิบัติการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจน พร้อมทั้งประสานผู้รับผิดชอบให้เข้าใจในประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน
๒. การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี Service Mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด้านหน้าของหน่วยงาน
๓. จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัยคุณธรรม และจริยธรรม

๔. หน่วยบริการทุกแห่งควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน/ผู้มาใช้บริการ เพื่อทราบถึงปัญหาความต้องการและนำมาปรับปรุงระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
(เรื่องที่รับไว้ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ประมาณ ๒๕๖๗)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		การให้บริการ	ความประพฤติ ส่วนตัว	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๑.	ร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เนื่องจากผู้ร้องเป็นภูมิแพ้แต่ไม่ให้ น้ำยาล้างจมูกทำให้ไม่ได้รับความสะดวก	๑						๑		
๒.	ร้องเรียน พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพ.สต. และปฏิบัติหน้าที่	๑								
๓.	ร้องเรียน กรณี แพทย์วินิจฉัยผลล่าช้า เป็นเหตุให้ผู้เข้ารับบริการได้รับความเสียหาย	๑								
๔.	ร้องเรียน กรณี การให้บริการของแพทย์ เนื่องจากได้รับความเจ็บป่วยจากการรักษา ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และพฤติกรรมของผู้ช่วยพยาบาล	๑								
๕.	พรบ.สิ่งแวดล้อม ขี้หมู					๑				
๖.	พรบ.สิ่งแวดล้อม					๑				

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
(เรื่องที่รับไว้ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ประมาณ ๒๕๖๗)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		การให้บริการ	ความประพฤติ ส่วนตัว	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๗.	พรบ.สิ่งแวดล้อม					๑				
๘.	ขอให้ตรวจสอบสถานที่นวด ไม่ได้รับ อนุญาต						๑			รับเรื่องจาก สำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข
๙.	ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายยามาดอล สพ. ในเด็ก						๑			ได้รับเรื่องจาก ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง
๑๐.	ขอให้ตรวจสอบโรงงานผลิตน้ำฯ น้ำยี่ห้อ อื่นมารอก						๑			รับเรื่องจากศูนย์ ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง
๑๑.	ขอให้ตรวจสอบกรณีพบน้ำบริโภค รสชาติเปรี้ยวและมีฟอง							๑		รับเรื่องจาก สำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข
๑๒.	ขอให้ตรวจสอบคลินิกยูเรนัส ไม่พบ แพทย์							๑		ได้รับเรื่องจาก สำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
(เรื่องที่รับไว้ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ประมาณ ๒๕๖๗)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		การให้บริการ	ความประพฤติ ส่วนตัว	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๑๓.	ขอให้ตรวจสอบคลินิกยูเรนัส ไม่พบแพทย์							๑		ได้รับเรื่องจาก สสจ.ลำพูน ซึ่ง สสจ.ลำพูนได้รับ เรื่องจากผู้ ร้องเรียนโดยตรง
๑๔.	ขอให้ตรวจสอบร้านนวดและ หมอนวด ต.บ้านหวด อ.งาว						๑			ได้รับเรื่องจาก ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง
๑๕.	ขอให้ตรวจสอบสถานพยาบาลปัทมะ สหคลินิกรุกกล้าแม่น้ำ							๑		ได้รับเรื่องจาก ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง
๑๖.	ขอให้ตรวจสอบโฆษณาเม้นเตอร์คลินิก							๑		ได้รับเรื่องจากผู้ ร้องเรียนโดยตรง
๑๗.	ขอให้ตรวจสอบธีระเวชภัณฑ์ ขายยาหมดอายุ						๑			ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำปาง
๑๘.	น้ำดื่มพบตะกอน PS ประหยัดธุรกิจ						๑			ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ ร้องเรียนโดยตรง

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
(เรื่องที่ได้รับไว้ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ประมาณ ๒๕๖๗)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		การให้บริการ	ความประพฤติ ส่วนตัว	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๑๙.	สภาเภสัช						๑			ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก สธ.
๒๐.	ผลิตภัณฑ์ ภู่หลาน							๑		ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียน โดยตรง
๒๑.	ร้องเรียนการโฆษณาเกินจริง คลินิก แพทย์วัฒนา อ.งาว							๑		ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียน โดยตรง
๒๒.	ร้องเรียนการเข้ารับบริการยูเรนัสคลินิก เวชกรรมและไม่พบแพทย์							๑		ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียน โดยตรง
๒๓.	ขอให้ตรวจสอบนาบุญคลินิกเวชกรรม เชิญชวนและนำบัตรประชาชนคน ที่ไม่ป่วยไปเคลม สปสช							๑		ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียน โดยตรง

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
(เรื่องที่รับไว้ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ประมาณ ๒๕๖๗)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		การให้บริการ	ความประพฤติ ส่วนตัว	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๒๔.	ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน กรณีแจ้งความนำจับ ฉลาก อาหาร							๑		ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียน โดยตรง
๒๕.	การออกใบอนุญาตจำหน่ายกัญชาล่าช้า	๑					๑			ชี้แจงผู้ร้องเป็น หนังสือแล้ว
๒๖.	ได้รับการประสานจาก จนท.ตำรวจ กรณีจำหน่ายกัญชาโดยไม่ได้รับอนุญาต				๑		๑			ร่วมกับ จนท. ตำรวจ จับกุม และดำเนินคดี