



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปางได้รับผ่านจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มา เพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การนับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นับจำนวนเรื่องในอดีตที่ยังค้างอยู่ก่อนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จนถึงปีปัจจุบัน โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจนได้ข้อยุติจนถึงวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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. 2565- 2566

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2565	ปี 2566	รวม
ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษา (ม.41)	28	25	57
ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการบริการ (ม.44)	62	80	144
พฤติกรรมกาให้บริการ	12	8	24
การทุจริต	1	0	1
การจัดซื้อจัดจ้าง/ค่าตอบแทน	1	5	6
อื่นๆ	3	5	8
รวม	107	123	240

4. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.1 จำนวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. ทางหนังสือ	60	100	
2. ทางเว็บไซต์	-	-	
3. ทางโทรศัพท์	-	-	
4. ทางสื่อออนไลน์	-	-	

4.2 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทการร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษา (ม.41)	7	11.67	จ่ายเงินรวม 1,740,000 (บาท)
ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการบริการ (ม.44)	13	21.67	จ่ายเงินรวม 62,500 บาท
พฤติกรรมในการให้บริการ	13	21.67	อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง
การทุจริต	-	-	-
การจัดซื้อจัดจ้าง/ค่าตอบแทน	-	-	-
อื่นๆ (ตาม พรบ.ต่าง ๆ)	27	45	อยู่ระหว่างดำเนินการ 5 เรื่อง
รวม	60	100	-

4.3 ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดย Crae D+ team

ประเด็น	ตัวชี้วัด/การดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน
การสื่อสาร กับ ผู้รับบริการ	1.1 มีประธานและคณะกรรมการ Care D+ ระดับจังหวัด/ หน่วยงาน และบทบาทหน้าที่ชัดเจน	สสจ.และโรงพยาบาล/สสอ 27 แห่ง
	1.2 มีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/เจรจาไกล่เกลี่ยจังหวัด/ หน่วยงาน และแนวทางการดำเนินงาน	สสจ.และโรงพยาบาล/สสอ. 27 แห่ง
	1.3 ผู้ที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 60 ของ ผู้เข้ารับการอบรม	ผู้เข้ารับการอบรม 161 ราย ผ่าน การอบรม 122 ราย ร้อยละที่ ผ่านการอบรม 75.78
	1.4 จำนวนผู้ที่รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือจาก Care D+ Team	จำนวน 209 ราย
การบริการ จัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข/ปรับปรุง (ไม่รวมที่หน่วยบริการยื่นขอเยียวยาให้แก่ผู้รับบริการทุกสิทธิ์)	จำนวนข้อร้องเรียน 251 ราย ได้รับการแก้ไข 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.60
	2.2 จำนวนอุบัติการณ์ผู้ป่วยทรุดลง ระดับ E up ที่แผนกผู้ป่วย นอกลดจากปีงบประมาณก่อนหน้า มากกว่าร้อยละ 50	3 ราย
	2.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	0 ราย
	2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก มากกว่า ร้อยละ 95	เฉลี่ยร้อยละ 83.96 ต่ำสุด 82.67 สูงสุด 100

สรุปผลการดำเนินการ

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

๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีความล่าช้า เนื่องจากหน่วยงานที่รับเรื่องจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ไม่เข้าใจประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์ ในการทำรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ร้องเรียนฯ ในเรื่องเดิมซ้ำๆกันหลายช่องทางในเวลาเดียวกัน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ และชี้แจงข้อเท็จจริงหลายครั้ง
๓. ขาดความชัดเจนในการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือระบบการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข

๑. มีหนังสือสั่งการเพิ่มเติม แนวทางในการปฏิบัติการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจน พร้อมทั้งประสานผู้รับผิดชอบให้เข้าใจในประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน
๒. การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี Service Mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด้านหน้าของหน่วยงาน
๓. จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัยคุณธรรม และจริยธรรม
๔. หน่วยบริการทุกแห่งควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน/ผู้มาใช้บริการ เพื่อทราบถึงปัญหาความต้องการและนำมาปรับปรุงระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
(เรื่องที่รับไว้ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ สิงหาคม 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 ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ตรวจอาการของผู้เข้ารับบริการ และไม่จ่ายยาให้ แต่ให้ผู้ร้องไปซื้อยาเองโดยอ้างว่า อาการไม่รุนแรง และเก็บอุปกรณ์การรักษาไว้แล้ว	๑						๑		
๒.	ร้องเรียน กรณี แพทย์เวช ของโรงพยาบาลศูนย์ใช้คำพูดไม่เหมาะสมต่อแพทย์เวช และพยาบาลเวรตึกของโรงพยาบาลชุมชน	๑						๑		
๓.	ร้องเรียน กรณี ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ขณะผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลชุมชน นั้น อาจไม่ได้รับการดูแลที่เหมาะสม	๑						๑		
๔.	ร้องเรียน กรณี โรงพยาบาลลำปาง ไม่มีจุดบริการตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ด้วย ATK หรือชุดตรวจ ATK ทำให้ผู้เข้ารับบริการไม่ได้รับความสะดวก	๑					๑			

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

๕.	ร้องเรียน กรณี มีข้อสงสัยในกระบวนการรักษาพยาบาลทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตและมีการเรียกเก็บค่ารักษาทางโทรศัพท์ ในกรณีที่ผู้ป่วยมีสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๑					๑			
๖.	ร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิโรงพยาบาลศูนย์ ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพนอกพื้นที่ ทำให้ผู้เข้ารับบริการต้องเสียค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด	๑					๑			
๗.	ร้องเรียน กรณี ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรม อสม. เนื่องจาก ละเลยการปฏิบัติหน้าที่	๑					๑			
๘.	ร้องเรียน กรณี ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของ อสม. ทั้ง ๒ ราย เนื่องจากละเลยการปฏิบัติหน้าที่	๑					๑			
๙.	ร้องเรียน กรณี ญาติของผู้เข้ารับบริการ มีข้อสงสัยว่า เมื่อผู้เข้ารับบริการได้ตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของสมอง และเจาะเลือดตามใบนัดของแพทย์แล้วเสร็จ เหตุใดจึงนัดตรวจผู้เข้ารับบริการที่คลินิกจิตเวช	๑					๑			

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

๑๐.	ร้องเรียน กรณี รพสต.ไม่มีการตรวจประเมินพัฒนาเด็กในช่วงวัยในขณะที่ รพสต. ใกล้เคียงมีการตรวจประเมินฯ	๑					๑			
๑๑.	ร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพของโภชนาการของโรงพยาบาล เนื่องจาก ข้าวมีลักษณะแข็งเกินไป	๑					๑			
๑๒.	ร้องเรียน กรณี โรงพยาบาลศูนย์วินิจฉัยโรคผิดพลาด และล่าช้าจนเป็นเหตุให้ผู้เข้ารับบริการ เสียชีวิต	๑					๑			
๑๓.	ร้องเรียน กรณี ขั้นตอนการรับผู้ป่วย และการวินิจฉัยผู้ป่วยมีความล่าช้า และรับผู้ป่วยนอนไว้นานเกินไป จนเกินศักยภาพของโรงพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยได้รับความเสียหาย	๑					๑			