

รายงานผลการให้บริการของ  
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา  
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (Call center ๑๓๓๐)  
รอบ ๖ เดือน บึงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

๑. ผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. การลงทะเบียนและการเลือกหน่วยบริการ	๓๘๗	
๒. สิทธิประโยชน์และการเข้ารับบริการ	๓๖๗	
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	๓๒๓	
๔. การตรวจสอบข้อมูล (ผ่าน Web site)	๑,๓๕๘	
๕. สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ	๑๒๖	
รวม	๒,๙๕๒	

๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	๕	๕	๑๐๐	๕	๑๐๐
- มาตรา ๔๑ ดำเนินการ ต.ค.๖๗ - มี.ค.๖๗	๕				
- ดำเนินการแล้ว	๕	๕			
รวม	๕	๕	๑๐๐	๕	๑๐๐
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. พฤติกรรมบริการ	๑๒	๑๒	๑๐๐	๑๒	๑๐๐
๑. มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๑๒	๑๒	๑๐๐	๑๒	๑๐๐
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๔๙	๔๙	๑๐๐	๔๙	๑๐๐
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๕. อื่นๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพบริการ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
รวม	๗๓	๗๓	๑๐๐	๗๓	๑๐๐
๓. เรื่องเกี่ยวกับการบริการจัดการทั่วไป					
๑. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๓๘๗	๓๘๗	๑๐๐	๓๘๗	๑๐๐
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)	๓๐	๓๐	๑๐๐	๓๐	๑๐๐
รวม	๔๑๗	๔๑๗	๑๐๐	๔๑๗	๑๐๐
๔. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ					
๕. ข้อร้องเรียนประเภทสนทนา	๓๐	๓๐	๑๐๐	๓๐	๑๐๐
๖. ชมเชย	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
รวม					

ช่องทางการร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. จดหมาย/FAX	๐	
๒. โทรศัพท์	๘	
๓. บุคคล	๕๘	
๔. หน่วยงาน ๕๐(๕)	๐	
๕. สื่อ Social media (Line, E-mail, QR code, วิทยุ, โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ ฯ)	๗	
รวม	๗๓	
๖. ผู้แสดงความคิดเห็น (บัตรสนเท่ห์)	๔๐	
รวม	๔๐	

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
การร้องเรียนบัตรสนเท่ห์ (ร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	๑๐	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ		
- ๑ วันทำการ	๖๑	
- ๒ วันทำการ	๐	
- ๓ วันทำการ	๑๒	
- มากกว่า ๓ วันทำการ	๐	
รวม	๗๓	
๒. ส่งเรื่องให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ		
- มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ)	๕	
- มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการ)	-	
รวม		

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ จำนวน ๗๓ เรื่อง และส่งให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ ตามมาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ) จำนวน ๕ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- การร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ