

รายงานผลการให้บริการของ  
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา  
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (Call center ๑๓๓๐)  
รอบ ๖ เดือน ปิงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. ผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. การลงทะเบียนและการเลือกหน่วยบริการ	๖๓๘	
๒. สิทธิประโยชน์และการเข้ารับบริการ	๖๐๕	
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	๒๔๗	
๔. การตรวจสอบข้อมูล (ผ่าน Web site)	๑,๗๗๒	
๕. สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ	๒๘๒	
รวม	๓,๕๔๔	

๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	๖	๓	๕๐	๓	๑๐๐
- ยกยอดจากกันยายน ๒๕๖๕	๒	๒			
- มาตรา ๔๑ ดำเนินการ ต.ค.๖๕ - มี.ค.๖๖	๔				
- ดำเนินการแล้ว	๑	๑			
- อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบหลักฐาน	๓				
รวม	๖	๓	๕๐	๓	๑๐๐
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. พฤติกรรมบริการ	๘	๘	๑๐๐	๘	๑๐๐
๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
๓. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๑๗	๑๗	๑๐๐	๑๗	๑๐๐
๔. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๕	๕	๑๐๐	๕	๑๐๐
๕. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๖. อื่นๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพบริการ	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
รวม	๓๔	๓๔	๑๐๐	๓๔	๑๐๐
๓. เรื่องเกี่ยวกับการบริการจัดการทั่วไป					
๑. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๖๓๘	๖๓๘	๑๐๐	๖๓๘	๑๐๐
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	๕	๕	๑๐๐	๕	๑๐๐
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)	๒๘๒	๒๘๒	๑๐๐	๒๘๒	๑๐๐
รวม	๙๒๕	๙๒๕	๑๐๐	๙๒๕	๑๐๐
๔. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	๔	๔	๑๐๐	๔	๑๐๐
ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. ชื่อร้องเรียนประเภทสนทนา	๗	๗	๑๐๐	๗	๑๐๐
๖. ชมเชย	๓	๓	๑๐๐	๓	๑๐๐
รวม	๑๔	๑๔	๑๐๐	๑๔	๑๐๐
รวมทั้งหมด	๙๗๙	๙๗๖	๑๐๐	๙๗๖	๑๐๐

ช่องทางการร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. จดหมาย/FAX	๒	
๒. โทรศัพท์	๑๐	
๓. บุคคล	๑๐	
๔. หน่วยงาน ๕๐(๕)	๓	
๕. สื่อ Social media (Line, E-mail, QR code, วิทยุ, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์ ฯ)	๑๙	
รวม	๔๔	
๖. คู่แสดงความคิดเห็น (บัตรสนเท่ห์)	๔	
รวม	๔	

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
การร้องเรียนบัตรสนเท่ห์ (ร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	๔	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. ได้รับการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน		
- ๑ วันทำการ	๒๐	
- ๒ - ๑๐ วันทำการ	๑๔	
- ๑๐ - ๓๐ วันทำการ	๖	
รวม	๔๐	
๒. ส่งเรื่องให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ		
- มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ)	๓	
- มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการ)	๕๒	
รวม	๕๓	

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ได้รับการแก้ไขภายใน ๓๐ วันทำการ จำนวน ๔๐ เรื่อง และส่งให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ ตามมาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ) จำนวน ๓ เรื่อง และมาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการ) จำนวน ๕๒ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- การร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ

รายงานผลการให้บริการของ  
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา  
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (Call center ๑๓๓๐)  
รอบ ๕ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. ผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. การลงทะเบียนและการเลือกหน่วยบริการ	๔๓๕	
๒. สิทธิประโยชน์และการเข้ารับบริการ	๗๐๗	
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	๑๖๐	
๔. การตรวจสอบข้อมูล (ผ่าน Web site)	๑,๔๗๑	
๕. สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ	๑๖๙	
รวม	๒,๙๕๒	

๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	๕	๔	๘๐	๔	๑๐๐
- มาตรา ๔๑ ดำเนินการ เม.ย.๖๖ - ส.ค.๖๖	๕				
- ดำเนินการแล้ว	๔	๔			
- อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบหลักฐาน	๑				
รวม	๕	๔	๘๐	๔	๑๐๐
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. พดติกรรมบริการ	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๑. มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๗	๗	๑๐๐	๗	๑๐๐
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๗	๗	๑๐๐	๗	๑๐๐
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
๕. อื่นๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพบริการ	๖	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐
รวม	๓๓	๓๓	๑๐๐	๓๓	๑๐๐
๓. เรื่องเกี่ยวกับการบริการจัดการทั่วไป					
๑. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๔๓๕	๔๓๕	๑๐๐	๔๓๕	๑๐๐
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)	๑๖๐	๑๖๐	๑๐๐	๑๖๐	๑๐๐
รวม	๖๐๕	๖๐๕	๑๐๐	๖๐๕	๑๐๐
๔. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ					
๕. ข้อร้องเรียนประเภทสนทนา	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๖. ชมเชย	๕	๕	๑๐๐	๕	๑๐๐
รวม					
รวมทั้งหมด					

ช่องทางการร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. จดหมาย/FAX	๘	
๒. โทรศัพท์	๒	
๓. บุคคล	๑๑	
๔. หน่วยงาน ๕๐(๕)	๑	
๕. สื่อ Social media (Line, E-mail, QR code, วิทยุ, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์ ฯ)	๑๒	
รวม	๓๓	
๖. คู่แสดงความคิดเห็น (บัตรสนเท่ห์)	๑๐	
รวม	๑๐	

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
การร้องเรียนบัตรสนเท่ห์ (ร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	๑๐	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. ได้รับการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน		
- ๑ วันทำการ	๑๓	
- ๒ - ๑๐ วันทำการ	๑๓	
- ๑๐ - ๓๐ วันทำการ	๗	
รวม	๓๓	
๒. ส่งเรื่องให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ		
- มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ)	๕	
- มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการ)	-	
รวม		

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ได้รับการแก้ไขภายใน ๓๐ วันทำการ จำนวน ๓๓ เรื่อง และส่งให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ ตามมาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ) จำนวน ๕ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- การร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ