

รายงานผลการให้บริการของ
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (Call center ๑๓๓๐)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. ผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. การลงทะเบียนและการเลือกหน่วยบริการ	๑,๒๒๑	
๒. สิทธิประโยชน์และการเข้ารับบริการ	๑,๒๔๔	
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	๖๐๗	
๔. การตรวจสอบข้อมูล (ผ่าน Web site)	๓,๕๔๓	
๕. สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ	๔๗๑	
รวม	๗,๐๘๖	

๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	๑๑	๑๑	๑๐๐	๑๑	๑๐๐
- ดำเนินการแล้ว	๑๑	๑๑			
- อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบหลักฐาน					
รวม	๑๑	๑๑	๑๐๐	๑๑	๑๐๐
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. พฤติกรรมบริการ	๒๐	๒๐	๑๐๐	๒๐	๑๐๐
๑. มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๑๔	๑๔	๑๐๐	๑๔	๑๐๐
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๔๖	๔๖	๑๐๐	๔๖	๑๐๐
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๔	๔	๑๐๐	๔	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๓	๓	๑๐๐	๓	๑๐๐
๕. อื่นๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพบริการ	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๘๗	๘๗	๑๐๐	๘๗	๑๐๐
๓. เรื่องเกี่ยวกับการบริการจัดการทั่วไป					
๑. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๑,๒๒๑	๑,๒๒๑	๑๐๐	๑,๒๒๑	๑๐๐
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	๑๕	๑๕	๑๐๐	๑๕	๑๐๐
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ,ขอเสนอแนะ ฯลฯ)	๔๗๑	๔๗๑	๑๐๐	๔๗๑	๑๐๐
รวม	๑,๗๐๗	๑,๗๐๗	๑๐๐	๑,๗๐๗	๑๐๐
๔. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	๔	๔	๑๐๐	๔	๑๐๐
๕. ข้อร้องเรียนประเภทสนทนา	๑๗	๑๗	๑๐๐	๑๗	๑๐๐
๖. ชมเชย	๘	๘	๑๐๐	๘	๑๐๐
รวม	๒๙	๒๙	๑๐๐	๒๙	๑๐๐
รวมทั้งหมด	๑,๘๓๔	๑,๘๓๔	๑๐๐	๑,๘๓๔	๑๐๐

ช่องทางการร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. จดหมาย/FAX	๙	
๒. โทรศัพท์	๑๓	
๓. บุคคล	๒๑	
๔. หน่วยงาน ๕๐(๕)	๕	
๕. สื่อ Social media (Line, E-mail, QR code, วิทยุ, โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ ฯ)	๓๙	
รวม	๘๗	
๖. ผู้แสดงความคิดเห็น (บัตรสนเท่ห์)	๑๗	
รวม	๑๗	

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
การร้องเรียนบัตรสนเท่ห์ (ร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	๑๗	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๖	หมายเหตุ
๑. ได้รับการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน		
- ๑ วันทำการ	๖๘	
- ๒ - ๑๐ วันทำการ	๑๔	
- ๑๐ - ๓๐ วันทำการ	๕	
รวม	๘๗	
๒. ส่งเรื่องให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ		
- มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ)	๑๑	
- มาตรา ๑๘(๔) (ผู้ให้บริการ)	๕๒	
รวม		

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ได้รับการแก้ไขภายใน ๓๐ วันทำการ จำนวน ๘๗ เรื่อง และส่งให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ ตามมาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ) จำนวน ๑๑ เรื่อง และมาตรา ๑๘(๔) (ผู้ให้บริการ) จำนวน ๕๒ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- การร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลยะลา โทร. ๘๒๑๓

ที่ ยล ๐๐๓๓.๑๐๑.๑/๒๒๖๖

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และขออนุญาตประชาสัมพันธ์ขึ้นเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลยะลา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา

ต้นเรื่อง

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารงานเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันการทุจริตรวมทั้งยับยั้งการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นเพื่อตอบสนองตามนโยบายดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ โรงพยาบาลยะลา จึงได้แสดงเจตจำนง เพื่อนำพาให้หน่วยงานในโรงพยาบาลยะลา ปฏิบัติงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างมีคุณธรรม และจริยธรรม ด้วยความสุจริต เทียบตรง โปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ปลอดจากการทุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ นั้น

ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดของโรงพยาบาลยะลา และหน่วยงานภายนอกทราบ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนาม

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๗ ้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

- ๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยะกิจจา เป็นประธานกรรมการ

๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน

๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่



(นางสุนทรี แก้วสุวรรณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา
ที่ ๒๒๖๑ ที่จว.ยล ๐๘๗๓๑๕๐
ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
โรงพยาบาลยะลา ๒๗๐๒๒



(นางสาวนิตยา ภูวนานนท์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา
พ.จว.ยล
อำนาจ
ปลัดจว. ยล




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา

ตามประกาศโรงพยาบาลยะลา

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลยะลา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา	
ชื่อหน่วยงาน :	_____ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
วัน / เดือน / ปี :	_____ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖
หัวข้อ :	_____ ขอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (สปท.) ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ (๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารราชการ ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ จึงขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา ประกอบด้วย	
๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย	
๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์	
๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร	
๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน	
๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	
๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	
๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
๑.๗ ้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน	
๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและตามภารกิจของหน่วยงาน	
๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH	
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒	
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔	
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔	
๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยกิจจา เป็นประธานกรรมการ	
๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ	
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)	
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)	
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน	
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ	
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน	
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย	
๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน	
๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่	
Link ภายนอก : _____	
หมายเหตุ : _____	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นายวัชร รุ่งสุข)	(นางสาวนิตยา กวานานนท์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา
วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นางสาวปัทมา คำช่วย)	
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	
วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ 