

รายงานผลการให้บริการของ
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (Call center ๑๓๓๐)
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

๑. ผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. การลงทะเบียนและการเลือกหน่วยบริการ	๕๐๖	
๒. สิทธิประโยชน์และการเข้ารับบริการ	๔๙๕	
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	๔๖๙	
๔. การตรวจสอบข้อมูล (ผ่าน Web site)	๑,๗๙๙	
๕. สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ	๑๗๔	
รวม	๓,๔๔๓	

๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
- มาตรา ๔๑ ดำเนินการ ต.ค.๖๖ – ก.ย.๖๗	๑๐				
- ดำเนินการแล้ว	๑๐	๑๐			
รวม	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. พฤติกรรมบริการ	๑๙	๑๙	๑๐๐	๑๙	๑๐๐
๑. มาตรฐานการรักษายาบาล	๒๓	๒๓	๑๐๐	๒๓	๑๐๐
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๙๕	๙๕	๑๐๐	๙๕	๑๐๐
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๕. อื่นๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพบริการ	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
รวม	๑๓๙	๑๓๙	๑๐๐	๑๓๙	๑๐๐
๓. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป					
๑. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๕๐๖	๕๐๖	๑๐๐	๕๐๖	๑๐๐
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	๒๐	๒๐	๑๐๐	๒๐	๑๐๐
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)	๓๘	๓๘	๑๐๐	๓๘	๑๐๐
รวม	๕๖๔	๕๖๔	๑๐๐	๕๖๔	๑๐๐
๔. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๕. ข้อร้องเรียนประเภทสนทนา	๕๑	๕๑	๑๐๐	๕๑	๑๐๐
๖. ชมเชย	๒๑	๒๑	๑๐๐	๒๑	๑๐๐

ช่องทางการร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๗	หมายเหตุ
๑. จดหมาย/FAX	๐	
๒. โทรศัพท์	๑๒	
๓. บุคคล	๑๐๙	
๔. หน่วยงาน ๕๐(๕)	๐	
๕. สื่อ Social media (Line, E-mail, QR code, วิทยุ, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์ ฯ)	๑๘	
รวม	๑๓๙	
๖. ผู้แสดงความคิดเห็น (บัตรสนเท่ห์)	๕๑	
รวม	๕๑	

ประเด็น	ปี ๒๕๖๗	หมายเหตุ
การร้องเรียนบัตรสนเท่ห์ (ร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	๕๑	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๗	หมายเหตุ
๑. ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ		
- ๑ วันทำการ	๑๑๖	
- ๒ วันทำการ	๐	
- ๓ วันทำการ	๒๓	
- มากกว่า ๓ วันทำการ	๐	
รวม	๑๓๙	
๒. ส่งเรื่องให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ		
- มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ)	๑๐	
- มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการ)	๑	
รวม		

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ จำนวน ๑๓๙ เรื่อง และส่งให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ ตามมาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ) จำนวน ๑๐ เรื่อง และมาตรา ๑๘(๔) (ผู้ให้บริการ) จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- การร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา

ตามประกาศโรงพยาบาลยะลา

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลยะลา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลยะลา	
ชื่อหน่วยงาน :	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
วัน / เดือน / ปี :	๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗
หัวข้อ :	ขอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) 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 ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน 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. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ จำนวน ๓ ระดับ ประกอบด้วย	
๖.๑ แผนระดับที่ ๑ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐	
๖.๑ แผนระดับที่ ๒ ได้แก่	
- ๖.๑.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)	
- ๖.๑.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)	
- ๖.๑.๓ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)	

-๖.๓ แผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ - ๖.๓.๑ แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) - ๖.๓.๒ แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) - ๖.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมภาครัฐ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) ๗. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย -๗.๑.แผนปฏิบัติราชการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) -๗.๒ แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) ๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน) ๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.) ๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางสาวนิตยา ภูวนานนท์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวอณยพร ศรีปัญญา)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

