



แนวทางการประเมินศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ  
เครือข่ายสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

## การดำเนินงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านสาธารณสุข  
ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ฯ

๑. งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
๒. งานบริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข
๓. งานบริการให้คำปรึกษา
๔. งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ปัญหาต่างๆ

มาตรฐาน ๕ ด้าน

๑. ด้านกายภาพ
๒. ด้านบุคลากร
๓. ด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา
๔. ด้านระบบข้อมูล
๕. ด้านพัฒนางานบริการเชิงรุก

# มาตรฐานของศูนย์บริการ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

- มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ  
ทั้งหมด ๕ ด้าน คะแนน ๔๐ คะแนน

## ๑.มาตรฐานด้านกายภาพ

### ๑.๑ ด้านสถานที่ ๖ คะแนน

มีสถานที่ให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนที่เป็นสัดส่วน ไม่มีเสียงรบกวน สำหรับบุคคลที่มาติดต่อด้วยตนเองและรับทางโทรศัพท์ โดยมีป้ายชื่อศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพที่ชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง มีการจัดโซฟา ที่ให้ความรู้สึกสบายเป็นกันเอง มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีมุมหรือชั้นวางเอกสารหรือติดโปสเตอร์เผยแพร่



## มาตรฐานของศูนย์บริการ

### เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

#### ๑.๒ ด้านอุปกรณ์ ๒ คะแนน

๑. โทรศัพท์ โทรสาร



๒. มีและใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต



๓. ก่อรับเรื่องร้องเรียน



๔. มีแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน (เป็นกระดาษหรือสมุดบันทึกอื่นๆ)

#### ๑.๓ ด้านเอกสาร ๔ คะแนน

๑. คำสั่งคณะทำงาน

๒. กฎ ระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับ UC ที่เป็นปัจจุบัน

(พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัย

จากรถ ข้อมูลหน่วยบริการ ทำเนียบผู้ประสานงานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ)

๓. แผนภูมิการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (Work flow)



## ๒.มาตรฐานด้านบุคลากร

### ด้านบุคลากร ๖ คะแนน

๑. มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในการบริการและมีคุณสมบัติตามที่กำหนด

๓. เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง



### การให้คำปรึกษา



## ๓.มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขปัญหา

การดำเนินงาน ๔ คะแนน มีขั้นตอน ดังนี้

๑.รับและบันทึกเรื่องราวร้องเรียนตามแบบฟอร์ม

๒.ประสานงาน/ส่งต่อ และให้ความช่วยเหลือต่างๆเพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิ ได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ ภายใน ๕ วันทำการ

“เพิ่มคุณต่างงานบริการด้วยหัวใจบริการ

Service Mind”



## ๔.มาตรฐานด้านระบบข้อมูล ๑๒ คะแนน

๑. มีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มหรือสมุดบันทึกอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้
๒. มีการจัดเก็บข้อมูล และแยกเรื่องชัดเจนสะดวกในการค้นหา
๓. มีการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาสรุป วิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพระบบบริการอย่างน้อยทุกไตรมาส
๔. มีการบันทึกข้อมูลเป็นปัจจุบัน

<https://5bophl2mffrqk9pgvhgxiq.on.driv.tw/protectionmoph/indexV6>

๕. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้องเรียน)
๖. มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง



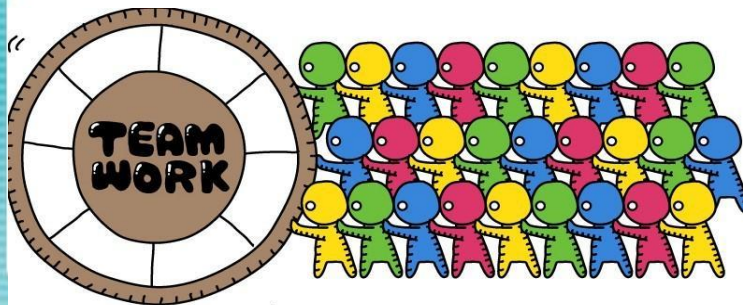
## ๕.มาตรฐานด้านการพัฒนางานบริการบริการเชิงรุก

### 6 คะแนน

๑.มีโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิ/ระบบบริการ สาธารณสุขและคุณภาพบริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากประชาชนหรือองค์กรภาคี เครือข่ายทุกภาคส่วน ตามความเหมาะสมของพื้นที่

๒.มีโครงการหรือนวัตกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ จากข้อมูลสะท้อนกลับ จากผู้รับบริการ(Customer Feedback)

๓.มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ด้วยวิธีการต่างๆ





THANK YOU

