

นำเสนอ นวัตกรรม

31/07/2561

หน่วยงานศูนย์ประกันสุขภาพ

1. ชื่อผลงาน พรบ.ผ่าน line
2. สภาพปัญหา ติดตามเอกสาร/ตรวจสอบ พรบ.ล่าช้า
3. วัตถุประสงค์
 - เพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบพรบ.
 - ผู้รับบริการไม่เสียสิทธิ
 - ไม่ต้องจ่ายเงิน
 - ไม่ต้องเสียเวลา
 - Key เลขรับแจ้งได้รวดเร็วมากขึ้น
4. วิธีการดำเนินงาน
 - โทรติดต่อผู้รับบริการ
 - เพิ่มเพื่อนด้วยหมายเลขโทรศัพท์
 - ส่งเอกสารพรบ.ผ่าน line
 - ผู้รับบริการส่งเอกสารสำเนาทางจดหมายอีกครั้ง
5. ผลการดำเนินงาน
 - ได้รับการติดต่อสื่อสารรวดเร็วยิ่งขึ้น
 - ผู้รับบริการมีช่องทางสื่อสาร
 - ทางเลือกในการขอรับบริการมากขึ้น
 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

5.1 ผลการดำเนินงาน

ติดตามเอกสาร พรบ.ผ่าน line

ปี 2560 จำนวน 3 ราย ได้ครบทั้ง 3 ราย

ปี 2561 จำนวน 2 ราย ได้ครบทั้ง 2 ราย

ติดตามค้างชำระ ผ่าน line

ปี 2560 จำนวน 4 ราย มาจ่าย 4 ราย

ปี 2561 จำนวน 5 ราย มาจ่าย 3 ราย (ตค.60-25 กค.61)

6. ปัญหาอุปสรรค

- เอกสารผ่าน Line ไม่ชัดเจน
- ตัวเล็กเกินไป
- บางครั้งสัญญาณ wifi มีการขัดข้อง
- เกิดความล่าช้าในการสื่อสาร/ส่งรูป / ข้อความ
- เบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้ไม่สามารถติดต่อได้
- ติดต่อได้แต่บอกว่าไม่รู้จัก/เลิกกันแล้ว/ไม่ได้อยู่ด้วยกัน
- หมายเลขโทรศัพท์ไม่ครบ 10 ตัว
- **รถไม่มีพรม./ไม่มีเงินจ่าย**

7. งบประมาณที่ใช้

ในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นอุบัติเหตุจ่ายเงินสด ผู้รับบริการจะโอนเงินเข้าหมายเลขบัญชี จนท.จะถอนเงินตามจำนวนที่แจ้งกับผู้รับบริการผ่านหมายเลขบัญชี และนำเงินไปให้จนท.การเงินออกใบเสร็จ ศูนย์ประกันฯจะติดตามใบรับรองแพทย์ และส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้รับบริการโดยมีการลงทะเบียน