



## กรมแพทย์ทหารเรือ

# สรุปการดำเนินงานการจัดการซื้อร้องเรียน



## สารบัญ

1. คำจำกัดความ	1
2. ประเภทข้อร้องเรียน/รหัส ของ พร.	2
3. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนของกรมแพทยทหารเรือ	2
4. ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน ของ พร.	3
5. ระดับความรุนแรงแบ่งตามผลกระทบในงาน รพ. (Clinical และ Non - clinical)	3
6. ผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนรายปี	4
ปี งป.58	4
ปี งป.59	6
ปี งป.60	8
ปี งป.61	10
7. วิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียน เปรียบเทียบรายปี	18
8. ตัวอย่างการบริหารจัดการ (Feed back)	20
9. เอกสารตัวอย่างภาพช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ	24

## การจัดการข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน
3. ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำ ต่างๆ
4. ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง พร ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
5. เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนหมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ พร.
6. คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากกรมแพทยทหารเรือ หน่วยงานในสังกัดกรมแพทยทหารเรือ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมแพทยทหารเรือ ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น
7. การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้อีกผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น
8. การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ
9. การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานการณ์ ดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด
10. การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ
11. การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น
12. การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด
13. การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้นๆ

ประเภทข้อร้องเรียนของกรมแพทยทหารเรือ

รหัส	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	หมายเหตุ
001 NMD	ด้านบุคลากร		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
002 NMD	ด้านการบริการ		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
003 NMD	ด้านทุจริต		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
004 NMD	ด้านสิทธิกำลังพล		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
005 NMD	ด้านอื่นๆ		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
101 HOSP	ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)		ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
102 HOSP	ด้านงานบริการการแพทย์ ทั่วไป (Non-Clinical)	102A HOSP ด้านพฤติกรรมการบริการ	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102B HOSP ด้านระบบบริการ	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102C HOSP ด้านสถานที่ เครื่องมือ สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102D HOSP ด้านการเงิน/ เอกสาร	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102E HOSP ด้านสิทธิผู้ป่วย	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102F HOSP ด้านทั่วไปอื่นๆ	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.

ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนของกรมแพทยทหารเรือ

ระดับ ความ รุนแรง	ความรุนแรง	หัวข้อ ย่อย	คำอธิบายเพิ่มเติม	ความรวดเร็วในการ ตอบสนองข้อคิดเห็น ผู้รับบริการ
1	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	A	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> ต้องการให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ชมเชย	ภายใน 1 วัน (ระดับ พร.) 30 วัน (ระดับ รพ.)
	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	B	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> แต่ไม่พึงพอใจ ต้องการสอบถาม/ พุดคุย/ ร้องขอข้อมูล พุดคุยแก้ไขในหน่วยได้	ภายใน 1 วัน
	รุนแรงน้อย (ผลกระทบน้อย)	C	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน <u>เกิดผลกระทบน้อย</u> ต้องการสอบถาม/ พุดคุย/ ร้องขอข้อมูล ควรพุดคุยทำความเข้าใจ พุดคุยแก้ไขในหน่วยได้	ภายใน 1 วัน
2	รุนแรงปานกลาง (ผลกระทบปานกลาง)	A	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบ <u>มีโอกาสร้อง ดำเนินคดี หน่วยเสื่อมเสียชื่อเสียง</u> ต้องเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อปกป้องชื่อเสียง	ภายใน 7 วัน (ระดับ พร.) 7-15 วัน (ระดับ รพ.)
3	รุนแรงมาก	A	ผู้ร้องเรียนได้รับ <u>ผลกระทบต่อชีวิต</u> ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต/พิการถาวร/กระทบต่อความมั่นคงในการ ดำเนินชีวิตปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน โดยมีการบริหารจัดการ <b>ทันที</b>
	รุนแรงมาก สูงสุด	B	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบ และ เกิดการ <u>ฟ้องร้อง/ เป็นคดีความ</u>	ภายใน 1 วัน โดยมีการบริหารจัดการ <b>ทันที</b>

## หน่วยระดับโรงพยาบาล

การแบ่งระดับความรุนแรงตามระดับของผลกระทบ ในงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Non-Clinical Risk) ของ โรงพยาบาล

ความรุนแรง	ระดับผลกระทบ
รุนแรงน้อย	1.ไม่ทำให้สูญเสียทรัพย์สิน ผลกระทบต่องานน้อย ไม่มีผลกระทบต่อบุคคล
รุนแรงน้อย	2.สูญเสียทรัพย์สิน $\leq 10,000$ บาท/ กระทบต่องาน < 3 วัน/ บุคคล 1-2 คน
รุนแรงปานกลาง	3.สูญเสียทรัพย์สิน 10,001-50,000/กระทบต่องาน 3-15 วัน/บุคคล 3-15 คน
รุนแรงมาก	4. สูญเสียทรัพย์สิน 50,001-250,000/กระทบต่องาน >15 วัน/บุคคล 16-50 คน
รุนแรงสูงสุด	5.สูญเสียทรัพย์สิน >250,000/กระทบต่อระบบงานหลายหน่วย/ถูกฟ้องร้องออกสื่อ/มีผลต่อชื่อเสียงโรงพยาบาล

การแบ่งระดับความรุนแรงตามระดับของผลกระทบ ในงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical Risk) ของ โรงพยาบาล

ความรุนแรง	ระดับผลกระทบ
รุนแรงน้อย	A เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสนำให้เกิดความคลาดเคลื่อน
	B เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย
รุนแรงปานกลาง	C เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยเกิดอันตราย
	D เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ต้องเฝ้าระวังว่าไม่เกิดอันตราย
รุนแรงมาก	E เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องบำบัดรักษา
	F เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ต้องอยู่ รพ./นอน รพ.นานขึ้น
รุนแรงสูงสุด	G เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวร
	H เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต
	I เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย เป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

## ปีงบประมาณ 2558

### จำนวนข้อร้องเรียนใน ปี งบ.58

ข้อร้องเรียนในปี งบ.58 รวมทั้งสิ้น 462 เรื่อง

#### 1. ช่องทางและที่มาของข้อร้องเรียน

##### 1.1 ระดับกรมแพทย์ทหารเรือ

1.1.1 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สลก.ทร.)

1.1.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สลก.ทร.) ได้รับข้อมูลผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล  
1111

1.1.3 มาด้วยตนเอง

1.1.4 โทรแจ้ง

##### 1.2 ระดับโรงพยาบาล

1.2.1 กล้องรับฟังความคิดเห็น

1.2.2 โทรศัพท์

1.2.3 มาด้วยตนเอง

1.2.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.2.5 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

1.2.6 เว็บไซต์

1.2.7 ผ่านผู้บริการ

1.2.8 หนังสือรายงาน

## 2. จำนวนข้อร้องเรียน ใน ปี ๖๖.58 (แบ่งตามประเภท)

ระดับ	ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
พร.	001 NMD ด้านบุคลากร	-	
	002 NMD ด้านการบริการ	5	
	003 NMD ด้านทุจริต	-	
	004 NMD ด้านสิทธิกำลังพล	1	
	005 NMD ด้านอื่นๆ	-	
รพ.	ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)	28	รพ.ปก.พร. 5 รพ.สก.พร. - รพ.อาภากรฯ 6 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 17
	ด้านงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Nonclinical)	428	รพ.ปก.พร. 398 รพ.สก.พร. 1 รพ.อาภากรฯ 7 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 22

## 3. การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปี ๖๖.58 ในระดับ พร.

ประเด็น	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ยุติโดยหน่วยงาน(นับตั้งแต่รับเรื่องถึงยุติเรื่อง)						
	ภายใน 15 วันทำ การ (เรื่อง)	15 วันทำ การถึง 30 วันทำการ (เรื่อง)	30 วันทำ การถึง 60 วันทำการ (เรื่อง)	มากกว่า 60 วันทำการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	รวม(เรื่อง)	ระบุเหตุผล กรณีไม่ สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จใน 30 วันทำการ
1.ด้านบุคลากร	-	-	-	-	-	-	
2.ด้านการบริการ	-	1	1	1	2	5	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
3.ด้านการทุจริต	-	-	-	-	-	-	
4.ด้านสิทธิกำลังพล	-	-	-	-	1	1	
5.อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
รวมทั้งสิ้น	-	1	1	1	3	6	

#### 4.จำนวนข้อร้องเรียนของ พร.แบ่งตามระดับความรุนแรง

ระดับ	จำนวน (เรื่อง)
1	5
2	1
3	-
4	-
5	-
รวม	6

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

- พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่มีความชัดเจน และความไม่เข้าใจในขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ
- ทักษะที่ไม่ดีต่อการให้บริการของผู้รับบริการ

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว

- การจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ
- การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การติดป้ายอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน
- การชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทางการแพทย์
- สร้างความตระหนักเข้มงวดกวดขันให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการให้ข้อมูล เรื่องลำดับขั้นตอนการรอตรวจ และการดูแลรักษาเบื้องต้นตามมาตรฐาน เพื่อความประทับใจของผู้รับบริการ



## ปีงบประมาณ 2559

### จำนวนข้อร้องเรียนใน ปี งบ.59

ข้อร้องเรียนใน ปี งบ.59 รวมทั้งสิ้น 416 เรื่อง

#### 1. ช่องทางและที่มาของข้อร้องเรียน

##### 1.1 ระดับกรมแพทย์ทหารเรือ

1.1.1 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สกก.ทร.)

1.1.2 เว็บไซต์ของ พร.

1.1.3 มีหนังสือถึง พร.

1.1.4 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สกก.ทร.) ได้รับข้อมูลผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111

##### 1.2 ระดับโรงพยาบาล

1.2.1 กล้องรับฟังความคิดเห็น

1.2.2 โทรศัพท์

1.2.3 มาด้วยตนเอง

1.2.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.2.5 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

1.2.6 เว็บไซต์

1.2.7 ผ่านผู้บริการ

1.2.8 หนังสือรายงาน

## 2. จำนวนข้อร้องเรียน ใน ปี ๒๕๕๙ (แบ่งตามประเภท)

ระดับ	ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
พร.	001 NMD ด้านบุคลากร	5	
	002 NMD ด้านการบริการ	9	
	003 NMD ด้านทุจริต	-	
	004 NMD ด้านสิทธิกำลังพล	2	
	005 NMD ด้านอื่นๆ	2	
รพ.	ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)	168	รพ.ปก.พร. 138 รพ.สก.พร. 2 รพ.อาภากรฯ 14 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 14
	ด้านงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Nonclinical)	330	รพ.ปก.พร. 238 รพ.สก.พร. 32 รพ.อาภากรฯ 17 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 43

## 3. การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๕๙ ในระดับ พร.

ประเด็น	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ยุติโดยหน่วยงาน(นับตั้งแต่รับเรื่องถึงยุติเรื่อง)						
	ภายใน 15 วันทำการ (เรื่อง)	15 วันทำการ ถึง 30 วันทำการ (เรื่อง)	30 วันทำการ ถึง 60 วันทำการ (เรื่อง)	มากกว่า 60 วันทำการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	รวม(เรื่อง)	ระบุเหตุผล กรณีไม่ สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จใน 30 วันทำการ
1.ด้านบุคลากร	1	1	2	1	-	5	
2.ด้านการบริการ	-	3	5	-	1	9	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
3.ด้านการทุจริต	-	-	-	-	-	-	
4.ด้านสิทธิกำลังพล	1	-	-	1	-	2	
5.อื่นๆ	-	-	-	2	-	2	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
รวมทั้งสิ้น	2	4	7	4	1	18	

#### 4.จำนวนข้อร้องเรียนของ พร.แบ่งตามระดับความรุนแรง

ระดับ	จำนวน (เรื่อง)
1	10
2	8
3	-
4	-
5	-
รวม	18

#### การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

- ความไม่เข้าใจในขั้นตอนกระบวนการรักษาและการให้บริการทางการแพทย์
- ขาดการสื่อสารข้อมูล ข้อเท็จจริง ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
- ความไม่เข้าใจในด้านสิทธิกำลังพลของกำลังพล
- การดำเนินงานไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามสัญญาที่ระบุไว้
- ความเข้าใจผิดและการระบายความรู้สึกผ่านทางสื่อออนไลน์
- จำนวนแพทย์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

#### การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว

- กำชับให้หน่วยงานเห็นความสำคัญของการให้ข้อมูลและการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
- ชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงด้านสิทธิกำลังพลให้แก่กำลังพลได้รับทราบ
- ตรวจสอบสัญญาโดยละเอียด และดำเนินการตามกฎหมาย
- ลงโทษทางวินัยแก่ผู้ที่ระบายความรู้สึกผ่านสื่อออนไลน์และได้ระบุชื่อหน่วยงาน ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน
- เพิ่มจำนวนแพทย์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

## จำนวนข้อร้องเรียนใน ปี ๖๐

ข้อร้องเรียนใน ปี ๖๐ รวมทั้งสิ้น 164 เรื่อง

### 1. ช่องทางและที่มาของข้อร้องเรียน

#### 1.1 ระดับกรมแพทย์ทหารเรือ

- 1.1.1 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สกก.ทร.)
- 1.1.2 เว็บไซต์ของ พร.
- 1.1.3 มีหนังสือถึง พร

#### 1.2 ระดับโรงพยาบาล

- 1.2.1 กล้องรับฟังความคิดเห็น
- 1.2.2 โทรศัพท์
- 1.2.3 มาด้วยตนเอง
- 1.2.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 1.2.5 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.
- 1.2.6 เว็บไซต์
- 1.2.7 ผ่านผู้บริการ
- 1.2.8 หนังสือรายงาน

## 2. จำนวนข้อร้องเรียน ใน ปี ๖๐ (แบ่งตามประเภท)

ระดับ	ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
พร.	001 NMD ด้านบุคลากร	-	
	002 NMD ด้านการบริการ	8	
	003 NMD ด้านทุจริต	-	
	004 NMD ด้านสิทธิกำลังพล	-	
	005 NMD ด้านอื่นๆ	5	
รพ.	ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)	40	รพ.ปก.พร. 18 รพ.สก.พร. - รพ.อาภากรฯ 16 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 6
	ด้านงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Nonclinical)	111	รพ.ปก.พร. 39 รพ.สก.พร. 16 รพ.อาภากรฯ 17 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 39

## 3. การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปี ๖๐ ในระดับ พร.

ประเด็น	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ยุติโดยหน่วยงาน(นับตั้งแต่รับเรื่องถึงยุติเรื่อง)						
	ภายใน 15วันทำ การ (เรื่อง)	15 วันทำ การถึง 30 วันทำการ (เรื่อง)	30 วันทำ การถึง 60 วันทำการ (เรื่อง)	มากกว่า 60 วันทำการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	รวม(เรื่อง)	ระบุเหตุผล กรณีไม่ สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จใน 30 วันทำการ
1.ด้านบุคลากร	-	-	-	-	-	-	
2.ด้านการบริการ	-	1	2	2	3	8	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
3.ด้านการทุจริต	-	-	-	-	-	-	
4.ด้านสิทธิกำลังพล	-	-	-	-	-	-	
5.อื่นๆ	1	2	1	-	1	5	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
รวมทั้งสิ้น	1	3	3	2	4	13	

#### 4. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ระดับ	จำนวน (เรื่อง)
1	10
2	-
3	3
4	-
5	-
รวม	13

#### การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

- ขาดการสื่อสารข้อมูล ข้อเท็จจริง ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
- ความไม่เข้าใจในขั้นตอนกระบวนการยุติธรรม
- ความล่าช้าในการให้บริการทางการแพทย์
- จำนวนแพทย์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อน ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้าใจ
- ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ รพ.ฯ

#### การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว

- การให้ข้อมูลและการสื่อสารที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ
- แนะนำให้ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียน
- เพิ่มจำนวนแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- จัดอบรมทักษะการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)
- ดำเนินการโครงการ one lean one project เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ
- จัดให้แต่ละหน่วยมี CRM ทำหน้าที่ให้ข้อมูล/รับและแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการประจำหน่วย
- ผู้บริหาร implement การให้บริการโดยยึดหลัก smile hospital

## จำนวนข้อร้องเรียนใน ปี ๖๖.๖๑ (ไตรมาส ๑,๒)

ข้อร้องเรียนใน ปี ๖๖.๖๑ (ไตรมาส ๑,๒) รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๕๔ เรื่อง

### ๑. ช่องทางและที่มาของข้อร้องเรียน

#### ๑.๑ ระดับกรมแพทย์ทหารเรือ

๑.๑.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สกก.ทร.)

๑.๑.๒ เว็บไซต์ของ พร.

๑.๑.๓ มีหนังสือถึง พร.

๑.๑.๔ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สกก.ทร.) ได้รับข้อมูลผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

#### ๑.๒ ระดับโรงพยาบาล

๑.๒.๑ เว็บไซต์ พร.

๑.๒.๒ หนังสือรายงาน

๑.๒.๓ ผู้รับความคิดเห็น

๑.๒.๔ มาด้วยตนเอง

๑.๒.๕ โทรแจ้ง

๑.๒.๖ ผ่านผู้บริหาร

๑.๒.๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

2. จำนวนข้อร้องเรียน ใน ปี งบ.61 ไตรมาส 1,2 (แบ่งตามประเภท)

ระดับ	ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
พร.	001 NMD ด้านบุคลากร	-	
	002 NMD ด้านการบริการ	4	
	003 NMD ด้านทุจริต	-	
	004 NMD ด้านสิทธิกำลังพล	-	
	005 NMD ด้านอื่นๆ	1	
รพ.	ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)	51	รพ.ปก.พร. 30 รพ.สก.พร. 1 รพ.อาภากรฯ 14 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 6
	ด้านงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Nonclinical)	98	รพ.ปก.พร. 64 รพ.สก.พร. 6 รพ.อาภากรฯ 16 รพ.ทร.กรุงเทพ พร. 12

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปี งบ.61 (ไตรมาส 1,2 )

ประเด็น	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ยุติโดยหน่วยงาน(นับตั้งแต่รับเรื่องถึงยุติเรื่อง)						
	ภายใน 15 วันทำ การ (เรื่อง)	15 วันทำ การถึง 30 วันทำการ (เรื่อง)	30 วันทำ การถึง 60 วันทำการ (เรื่อง)	มากกว่า 60 วันทำการ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	รวม(เรื่อง)	ระบุเหตุผล กรณีไม่ สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จใน 30 วันทำการ
1.ด้านบุคลากร	-	-	-	-	-	-	
2.ด้านการบริการ	-	1	-	-	3	4	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
3.ด้านการทุจริต	-	-	-	-	-	-	
4.ด้านสิทธิกำลังพล	-	-	-	-	-	-	
5.อื่นๆ					1	1	ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ
รวมทั้งสิ้น	-	1	-	-	4	5	



### ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ระดับ	จำนวน (เรื่อง)
1	4
2	1
3	-
4	-
5	-
รวม	5

### การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

- ขาดการสื่อสารข้อมูล ข้อเท็จจริง ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
- พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่

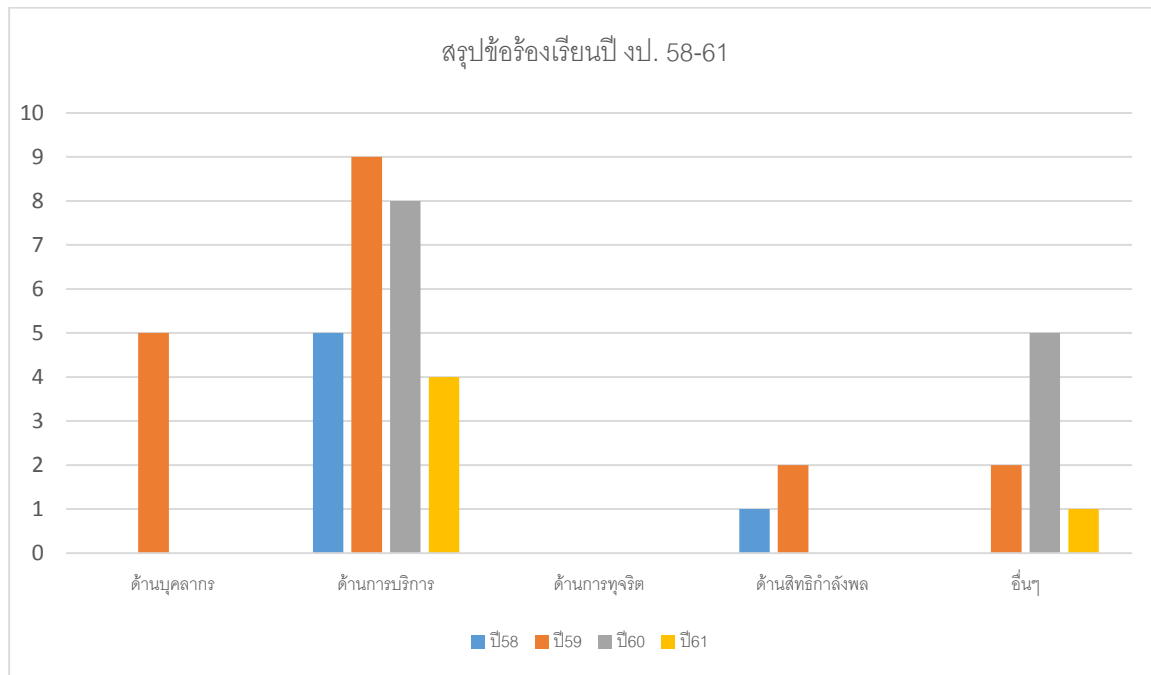
### การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว

- ทบทวนพฤติกรรมการบริการของบุคลากรทุกคนตามนโยบาย do – don't policy ของหน่วย
- จัดทำแนวทางการให้ข้อมูลผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ช่วยลดข้อขัดแย้ง และ ทำให้เกิดความพึงพอใจ
- หน่วยงานได้ดำเนินการตักเตือนเจ้าหน้าที่ที่ได้รับข้อร้องเรียน และติดตามการประเมินพฤติกรรมการบริการทุก ๓ เดือน โดยห้ามมีข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมการบริการไม่เหมาะสมอีก

ข้อร้องเรียนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมแพทยทหารเรือ ระดับ พร.

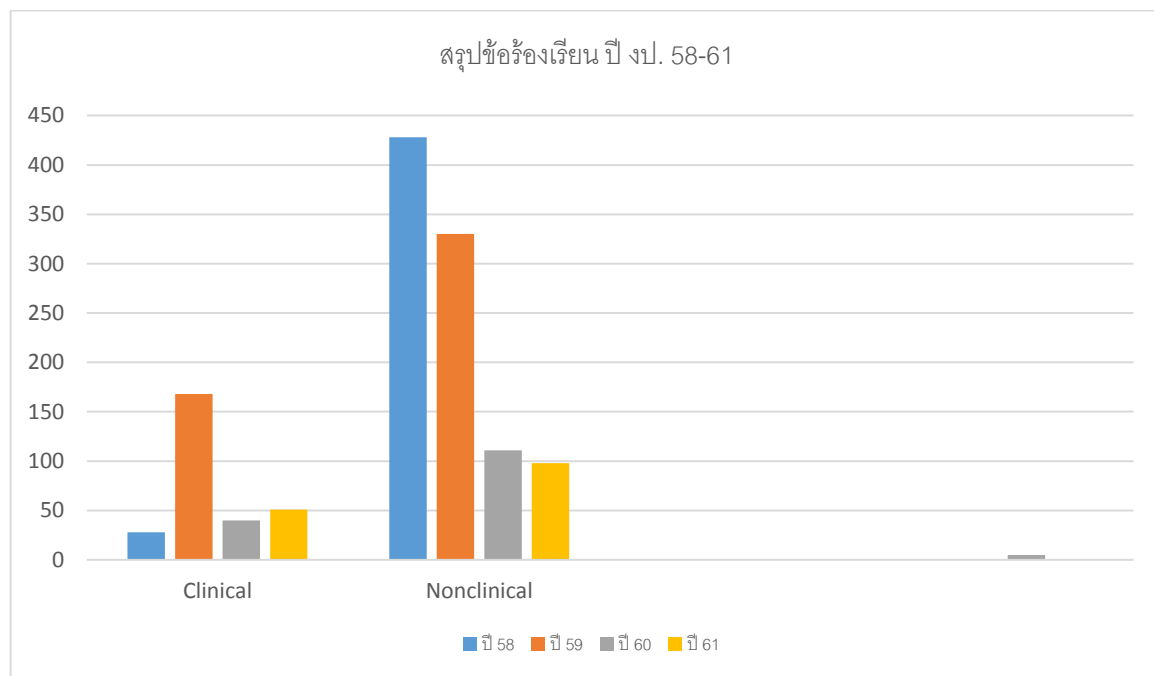
ประเด็น	ปี 58	ปี 59	ปี60	ปี61 (ไตรมาส 1,2)
1.ด้านบุคลากร	-	5	-	-
2.ด้านการบริการ	5	9	8	4
3.ด้านการทุจริต	-	-	-	-
4.ด้านสิทธิกำลังพล	1	2	-	-
5.อื่นๆ	-	2	5	1
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

สรุปข้อร้องเรียนปี งบ.58-61



สรุปข้อร้องเรียน ระดับโรงพยาบาล ปี ๖๖.58-61

ด้าน	ปี 58	ปี 59	ปี 60	ปี 61	รวม
Clinical	28	168	40	51	287
Nonclinical	428	330	111	98	967



## ตัวอย่างข้อร้องเรียนและการจัดการ (ปี ๖๐ - ๖๑)

### **กรณีคนที่ 1 สูญเสียอวัยวะแขนขวา : สิทธิบ้านาญกวม. (ตสภ.)**

**ประวัติข้อร้องเรียน :** ผู้ป่วยหญิงไทยอายุ 76 ปี มารับการรักษาที่ห้องตรวจโรคประกันสังคมและประกันสุขภาพ (รวมตรวจ GP) ด้วยอาการวิงเวียนศีรษะ ได้รับคำสั่งจากแพทย์ให้พยาบาลฉีดยา Dramamine เข้าหลอดเลือดดำ 1 amp. ขณะเดินยาผู้ป่วยร้องว่าปวดแขนมาก หลังฉีดยากลับบ้าน ป่วยกลับมาหาแพทย์อีกครั้งเนื่องจากยังปวดแขนขวามากอยู่ แพทย์ให้ยาแก้ปวดและยานอนหลับให้กลับบ้าน รุ่งขึ้นมา รพ.ฯ อีกครั้ง เนื่องจากปวดจนนอนหลับไม่ได้ แพทย์บอกไม่เป็นอะไร ให้กลับบ้าน วันที่ 3 ญาติเห็นแขนคนป่วยเริ่มดำตั้งแต่ข้อศอกถึงปลายมือ ปลายนิ้วขยับไม่ได้จึงพาผู้ป่วยไป รพ.ธรรมศาสตร์รังสิต (ชื่อเดิม) ได้รับให้เข้ารับป่วยและต้องผ่าตัดเส้นเลือดรวม 4 ครั้ง สุดท้ายแพทย์ลงความเห็นให้ตัดแขนขวาเหนือศอก เนื่องจากแดงอุดตันเฉียบพลัน (Arterial occlusion)

**ประเด็น -** ได้รับข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ และพยาบาลประชาสัมพันธ์รับเรื่องไว้และบันทึกลงในใบแสดงความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน

- หลังจากโทรศัพท์ ญาติผู้ป่วยจะมาร้องเรียนพร้อมทนายความ เพื่อขอยื่นหนังสือถึง ผอ.รพ.ฯ เรื่อง “ขอกล่าวาทขอชดเชยการทางการแพทย์” และขอคำอธิบายในสิ่งที่ข้องใจการรักษารวมทั้งสิ้น 7 ข้อคำถาม ถือเป็นข้อร้องเรียน ระดับ Grade 5
- หลังจากนั้นยังมีการติดต่อเพื่อขอคำอธิบายประกอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับผู้เสียหาย เป็นระยะๆ
- สุดท้ายทางทนายความของผู้เสียหาย ได้พูดถึงค่าช่วยเหลือกรณีผู้เสียหายต้องเป็นผู้พิการ

### **แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน**

1. ศูนย์สันติวิธีฯ แจกหน่วยที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย รวมถึงผู้บริหารทราบตามลำดับ และนัดหมายประชุม ทบทวนเคสทำ Peer Review (แก้ไขเชิงระบบ)
2. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย เข้าเยี่ยมผู้ป่วยที่ รพ.ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
3. ประชุมร่วมกับแพทย์เฉพาะทางหลอดเลือด เพื่อหาแนวทางการตอบคำถามตามหนังสือที่ผู้ร้องขอมา (ครั้งที่ 1)
4. ประชุมการหาแนวทางการตอบคำถาม ฯ (ครั้งที่ 2)
4. ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ประชุมเรื่องการช่วยเหลือเยียวยาเคส (2 ครั้ง)
5. รพ.สมเด็จพระปิยะเกล้า ดำเนินการช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาลในส่วนที่เบิกไม่ได้จาก รพ.ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อลดผลกระทบต่อความรู้สึกและจิตใจของผู้ป่วยและญาติ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อ รพ.ฯ
6. ดำเนินการช่วยประสานการใส่แขนเทียม จากสถาบันสิรินธร
7. ประชุมติดตามเคสเป็นระยะ ๆ รวมนัดหมายพบเจอผู้ป่วย / ญาติ-ทนาย ทั้งสิ้นประมาณ 5-6 ครั้ง
8. สุดท้าย รพ.ฯ ได้ทำข้อตกลงมอบเงินเยียวยาค่าดูแลและช่วยเหลือจำนวนหนึ่งแก่ผู้ป่วย เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย และยังคงสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อไป.

ภาพประกอบกรณีศึกษาที่ 1



## กรณีศึกษาที่ 2 เสียชีวิตจากการมาให้ยาเคมีบำบัด Dose แรก : สิทธิประกันสุขภาพ

**ประวัติข้อร้องเรียน :** ผู้ป่วยหญิงไทยอายุ 61 ปี มีประวัติรักษา CA middle rectum stage 3 จาก รพ.พญาไท 3 ด้วยการผ่าตัด LAR มาแล้ว ครั้งนี้ผู้ป่วยย้ายมารักษาตามสิทธิประกันสุขภาพ โดยรับป่วยเมื่อเดือน ก.พ.61 หลังจากนั้นได้เริ่มรับการรักษาด้วยวิธีการให้ยาเคมีบำบัดในวันรุ่งขึ้น ประเมินอาการหลังให้ยาเคมีบำบัดช่วงแรกไม่พบอาการผิดปกติ ในเวลาต่อมาผู้ป่วยเริ่มมีอาการผิดปกติ คลื่นไส้อาเจียนมาก ทานอะไรไม่ได้ มีอัสมัน อ่อนเพลีย ขณะพยาบาลมาทำหัตถการเจาะเลือด ผู้ป่วยมีอาการเกร็ง ตาค้าง เรียกไม่รู้สีกตัว ทีมแพทย์ช่วย CPR แต่ได้เสียชีวิตลงในเวลาต่อมา

**ประเด็น -** ญาติบุตรชาย ไม่พึงพอใจที่มารดาจะมาเพื่อรักษาให้เคมีบำบัด กลับต้องมาเสียชีวิตในเวลาอันรวดเร็วโดยไม่ได้คาดหวัง แม้มีได้มีข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นอุบัติเหตุการดูแลสุขภาพระดับสูง ( G-H-I) Grade 5

- พยาบาลหอผู้ป่วยที่ดูแลเคส เห็นปฏิกิริยาพฤติกรรมของบุตรชายขณะพูดคุยกับแพทย์เจ้าของไข้ถึงการเสียชีวิตของมารดา ว่ากำลังโมโหมก้าหมัดแน่น เหมือนจะต้องการใช้กำลังต่อแพทย์ แต่สุดท้ายเก็บมือไว้ในเสื้อยืด

- ญาติติดใจในการเสียชีวิตของผู้ป่วย

### แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

1. หน่วยที่เกี่ยวข้อง คือ หอผู้ป่วยเขียนใบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง ถึง สน.บริหารความเสี่ยง
2. สน.บริหารความเสี่ยง ฯ ส่งต่อข้อมูลถึง ศูนย์สันติวิธี ฯ เพื่อทราบและดำเนินการหาวิธีป้องกันการร้องเรียนออกสื่อสังคมฯ และเตรียมทำ Peer Review เพื่อป้องกันแก้ไขเชิงระบบ
3. ดำเนินการไปแสดงความเสียใจกับครอบครัวผู้สูญเสียเสาหลักของครอบครัว โดยไปงานศพและพูดคุยสังเกตพฤติกรรมปฏิกิริยาของญาติ ๆ ผู้ป่วย
4. ศูนย์สันติวิธีฯ นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ มาประเมิน และนำเข้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีผู้บริหารรับทราบ
5. ประสานการช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายจากระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขตามมาตรา 41 ของ สปสช. โดยศูนย์สันติวิธี เป็นผู้ดำเนินการให้ญาติผู้ป่วย
6. อำนวยความสะดวกในการช่วยเกี่ยวกับการมาทำธุรกรรมยื่นประกันชีวิตให้ผู้เสียชีวิต
7. ประสานกับ สปสช.กท.เขต 13 และญาติผู้สูญเสียมารับเงินช่วยเหลือเยียวยา ซึ่งผ่านในคณะกรรมการฯ ของ สปสช. โดยการประสานเล่าเรื่องราวผ่านช่องทางโทรศัพท์นอกเหนือจากการส่งประวัติการรักษาของผู้เสียชีวิตรายนี้เพิ่มเติม
8. สุดท้ายญาติผู้เสียชีวิตได้รับเงินช่วยเหลือเยียวยาจาก สปสช. จนจบกระบวนการ

ภาพประกอบกรณีศึกษาที่ 2

