

คู่มือ



การจัดการซื้อร้องเรียน

กรมแพทยทหารเรือ

คณะทำงานพัฒนาการจัดการความสัมพันธ์

ผู้รับบริการงานบริการสุขภาพ กองทัพเรือ

ปี 2562

ร้องเรียน/ร้องทุกข์





คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน

กรมแพทยทหารเรือ

คณะทำงานพัฒนาการจัดการความสัมพันธ์ผู้รับบริการงานบริการสุขภาพ กองทัพเรือ

ปี 2562

คำนำ

กรมแพทยทหารเรือได้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาอย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบัน แผนยุทธศาสตร์กรมแพทยทหารเรือฉบับล่าสุด ปี 2562 – 2564 ยังมุ่งเน้นระบบบริหารจัดการ โดยมีเป้าประสงค์ที่ 13 คือ ระบบบริหารจัดการของกรมแพทยทหารเรือมีคุณภาพตามระบบราชการ 4.0 การพัฒนาระบบการจัดการข้อเรียนเป็นมาตรฐานหนึ่งที่มีความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ และเพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ในการที่จะพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมแพทยทหารเรือให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีเอกภาพ และมีรูปแบบแนวทางเป็นมาตรฐานสอดคล้องกับบริบทของกรมแพทยทหารเรือ คณะทำงานพัฒนาการจัดการความสัมพันธ์ผู้รับบริการงานบริการสุขภาพกองทัพเรือ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมแพทยทหารเรือขึ้น เพื่อให้บุคลากรกรมแพทยทหารเรือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะทำงานพัฒนาการจัดการความสัมพันธ์ผู้รับบริการงานบริการสุขภาพกองทัพเรือหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ข้อร้องเรียนต่างๆได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกรมแพทยทหารเรือ ต่อไป

คณะทำงานพัฒนาการจัดการความสัมพันธ์ผู้รับบริการงานบริการสุขภาพกองทัพเรือ

ก.ค. 62

สารบัญ

	หน้า
● คำนำ	ก
● สารบัญ	ข
● บทที่ 1	
• วัตถุประสงค์	1
• ขอบเขต	1
• คำจำกัดความ	1
• ประเภทข้อร้องเรียน	3
• ระดับความรุนแรง	5
• ความรวดเร็วในการตอบสนอง	6
• ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	6
● บทที่ 2 กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนของ กรมแพทย์ทหารเรือ	7
• Flow chart การจัดการข้อร้องเรียนของ กรมแพทย์ทหารเรือ	10
• รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	11
● บทที่ 3 ตัวชี้วัดความสำเร็จ	13
● ภาคผนวก	
• KPI Template	14
• การแบ่งระดับความรุนแรงตามระดับของผลกระทบ ในงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical Risk) ของโรงพยาบาล	19
• ช่องทางการร้องเรียนทาง Internet ของ พร. และโรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง	20
• แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	25
• แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมแพทย์ทหารเรือ	26
● เอกสารอ้างอิง	27
● คณะผู้จัดทำ	
• คณะทำงานพัฒนาการจัดการความสัมพันธ์ผู้รับบริการงานบริการสุขภาพกองทัพเรือ ปี 2562	28

บทนำ

บทที่ 1

บทนำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรมแพทยทหารเรือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมแพทยทหารเรือ และโรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ รพ.สมเด็จพระปิยะเกล้า พร. รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร. รพ.อากาศอภิศิริวิวัฒน์ สุท.สส. และ รพ.ทหารเรือกรุงเทพ พร.

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำ ต่างๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง พร. และโรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานบริการทางการแพทย์ หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัด พร.

ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับงานบริการทางการแพทย์ หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการอื่นๆ ที่มีได้เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลผู้ป่วย หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัด พร.

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

หน่วยรับข้อร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ ซึ่งอาจหมายรวมถึงหน่วยจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง หน่วยงาน/ทีมงาน/คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายจาก พร. หรือ รพ. ให้มีหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียนแต่ละประเภท เช่น กพ.พร. ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนด้านบุคลากร เป็นต้น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง หน่วยงาน/ทีมงาน/คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางการแพทย์โดยสันติวิธี เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาททางการแพทย์ที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน โดยจะต้องมีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ Email website และสื่ออื่นๆ เป็นต้น

ผลกระทบ หมายถึง ระดับความรุนแรงของผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน ที่จะส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์/ความเสียหายของ พร.

ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์

ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	นิยาม/ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1.1 ด้านบุคลากร		ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ที่กระทำการ/ไม่กระทำการใดๆที่ทำให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ร้องเรียน หรือต่อองค์กร เช่น ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุบุคลากร การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านการทำผิดวินัยต่างๆ
1.2 ด้านการปฏิบัติงานของหน่วย		ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ในกระบวนการทำงานของหน่วย แยกตามหน้าที่ความรับผิดชอบของ นขต.พร. เช่น การทำงานล่าช้า การประสานงาน ไม่ได้รับความร่วมมือ
1.3 ด้านทุจริต		ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ที่กระทำการ/ไม่กระทำการใดๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
1.4 ด้านสิทธิกำลังพล		ร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิกำลังพลและสวัสดิการที่ผู้ร้องเรียนควรได้รับ เช่น เงินช่วยเหลือ ทุนการศึกษา การกั๊ยืมเงิน บ้านพักอาศัย เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น
1.5 อื่นๆ		การร้องเรียนอื่นๆ ที่ไม่ใช่ข้อที่กล่าวมาทั้งหมด และไม่ใช่งานบริการทางการแพทย์ เช่น ถูกสุนัขกัดหรือได้รับอุบัติเหตุในพื้นที่ของ พร.

2. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานบริการทางการแพทย์

ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	นิยาม/ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
2.1 ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)		ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการรักษาและจริยธรรมวิชาชีพ เช่น ความผิดพลาดในการระบุตัวผู้ป่วย เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการ เปิดเผยความลับของผู้ป่วยโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต กระทำการรักษา/วินิจฉัยโดยไม่ให้ข้อมูล/รายละเอียดเกี่ยวกับการรักษา
2.2 ด้านงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Non-Clinical)	1. ด้านพฤติกรรมบริการ	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการในโรงพยาบาล เช่น พุดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม
	2. ด้านสถานที่ เครื่องมือ สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น สถานที่ไม่ปลอดภัย ห้องน้ำไม่สะอาด เครื่องมือไม่เพียงพอ ไม่พร้อมใช้ สิ่งแวดล้อมไม่เหมาะสม
	3. ด้านระบบ/ขั้นตอนการบริการ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดระบบ/ขั้นตอนในโรงพยาบาล เช่น ล่าช้า ยุ่งยากซับซ้อน การจัดคิวไม่เหมาะสม/ไม่ยุติธรรม ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ สื่อสารไม่ชัดเจน/ไม่เข้าใจ
	4. ด้านการใช้สิทธิประเภทต่างๆและการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ร้องเรียนเกี่ยวกับการขอใช้สิทธิในการรับบริการทางการแพทย์ และการละเมิดสิทธิผู้ป่วย เช่น ปฏิเสธการรักษา ปฏิเสธการส่งต่อ หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมทำให้อับอาย/เสียศักดิ์ศรี ไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม
	5. ด้านการเก็บค่าใช้จ่าย/การเงิน/ค่าใช้จ่ายตามสิทธิ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการค่าใช้จ่ายต่างๆในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ เช่น ถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ คิดเงินผิด เอกสารการเงินผิดพลาด

ระดับความรุนแรง

การจัดระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนแต่ละประเภท แบ่งเป็น 4 ระดับความรุนแรง ดังนี้

ระดับ	คำจำกัดความ	ผลกระทบ	การจัดการข้อร้องเรียน
1	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ไม่เกิดผลกระทบ	
2	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน/ไม่พึงพอใจ แต่สามารถแก้ไขได้ในหน่วยงาน ไม่มีแนวโน้มที่จะออกสื่อ/ฟ้องร้อง	น้อย	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อประสานงาน ขอข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ) - สามารถแก้ไขในหน่วยงานได้
3	ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ หรือได้รับความเดือดร้อน และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น หรือสื่อออนไลน์ต่างๆ ที่อาจทำให้หน่วยเสื่อมเสียชื่อเสียง	ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</u> - ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงขอข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ) - กรณีเป็นข้อร้องเรียนด้านงานการแพทย์ทางคลินิก ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย - รายงานผู้บริหารทราบภายใน 24 ชม.
4	ผู้ป่วย/ผู้ร้องเรียน เกิดอุบัติเหตุทางคลินิกระดับ G , H , I หรือได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสสูงที่จะถูกฟ้องร้อง/ดำเนินคดี หรือเกิดการร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น/สื่อออนไลน์ต่างๆ แล้ว หรือเกิดการฟ้องร้อง/เป็นคดีความแล้ว	มาก	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</u> - ติดต่อประสานงาน ขอข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ) - กรณีเป็นข้อร้องเรียนด้านงานการแพทย์ทางคลินิก ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย - รายงานผู้บริหารทราบทันที

ความรวดเร็วในการตอบสนอง

หมายถึง กระบวนการจัดการตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และตอบกลับข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้กับผู้ร้องเรียนโดยนับจากวันที่รับเรื่อง ให้ดำเนินการภายใน 15 วัน ทุกระดับความรุนแรง ยกเว้นกรณีที่มีความซับซ้อนของข้อร้องเรียน

การตอบสนองเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและลดผลกระทบ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันทีในโอกาสแรกทุกข้อร้องเรียนถ้าเป็นเหตุการณ์ที่ต้องการการแก้ไขทันที หรือเป็นเหตุการณ์ที่ยังไม่สิ้นสุด หรือเป็นระดับความรุนแรง 3 - 4 สำหรับกรณีอื่น ๆ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนประสานงานเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ)

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

กรมแพทยทหารเรือ ได้กำหนดช่องทางที่หลากหลายในการรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก โดยให้ พร. และโรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง ต้องมีช่องทางรับข้อร้องเรียนอย่างน้อย 6 ช่องทาง และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง ดังนี้

- 1.1 กล่องรับความคิดเห็น
- 1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยรับข้อร้องเรียนของแต่ละที่ เช่น เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ กองบังคับการ พร. หรือจุดให้บริการต่างๆ
- 1.3 โทรศัพท์
- 1.4 ช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ e-mail, facebook, Website, QR code, Line
- 1.5 ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย
- 1.6 การสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ

การดักจับปัญหา

การดักจับปัญหา หรือความขัดแย้งก่อนเกิดการร้องเรียน มีความสำคัญ หัวหน้าหน่วยบริการต่างๆ ควรมีการเฝ้าระวังเหตุการณ์ และพร้อมที่จะขจัดความขัดแย้งเพื่อลดความรุนแรงของผลกระทบ รวมถึงการรับฟังปัญหาเพื่อบรรเทาทุกข์และให้ข้อมูลเพื่อป้องกันความเข้าใจผิด และให้บันทึกเป็นข้อร้องเรียนเข้าระบบ

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

พร. และโรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง ต้องแต่งตั้งหน่วยจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งอาจเป็น หน่วยงาน/ทีมงาน/คณะทำงานให้มีหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียนแต่ละประเภทให้ครอบคลุมทุกประเภท ซึ่งอาจมีมากกว่า 1 หน่วย

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ
กรมแพทย์ทหารเรือ

บทที่ 2

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กรมแพทยทหารเรือ

ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน

การรับข้อร้องเรียน เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรี ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเองตามจุดให้บริการต่างๆที่กำหนดไว้ หรือที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆที่กำหนด

การร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น ให้พร.และโรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง กำหนดผู้รับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น

ขั้นตอนการบันทึกและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกส่งต่อมาที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตรวจสอบและบันทึกเป็นข้อร้องเรียนเข้าระบบตามเกณฑ์ของการรับข้อร้องเรียน

เกณฑ์ของการรับข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ และสามารถยืนยันได้ว่ามีตัวตนจริง

2. มีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

3. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือต้องการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดกรมแพทยทหารเรือ

การร้องเรียนไม่ว่าผ่านช่องทางใด ให้บันทึกเป็นข้อร้องเรียนเข้าระบบ โดยระบุ วัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียน ชื่อ สกุลผู้ร้องเรียน และหมายเลขติดต่อกลับ

ข้อร้องเรียนที่ไม่เข้าเกณฑ์ตามข้อ 1 - 3 ไม่ต้องบันทึกเป็นข้อร้องเรียน แต่ให้เก็บเป็นฐานข้อมูล ยกเว้น กรณีที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน แต่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งและมีพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

หน่วยจัดการข้อร้องเรียนวิเคราะห์ข้อมูลของข้อร้องเรียน จำแนกและระบุประเภทของข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง ความเร่งด่วน เพื่อบอกหมายให้หน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการรายงานผู้บริหารทันทีกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นระดับ 4 (ผลกระทบสูง) และภายใน 24 ชม. กรณีระดับ 3 (ผลกระทบปานกลาง)

กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 3 และ 4 หน่วยจัดการข้อร้องเรียนต้องบริหารจัดการให้มีการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที และติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. เพื่อรับฟังปัญหาและบรรเทาทุกข์รวมถึงขอข้อมูลเพิ่มเติม กรณีเป็นข้อร้องเรียนด้านงานการแพทย์ทางคลินิกระดับ 3 - 4 ให้ส่งเรื่องให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้นมาประกอบการพิจารณา ทำการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและวางแนวทางป้องกันแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการส่งกลับหน่วยจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยจัดการข้อร้องเรียน/ผู้บริหารดำเนินการพิจารณาความเหมาะสมของผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแนวทางการดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการ

ขั้นตอนการตอบข้อร้องเรียน

หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการสื่อสารแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน โดยไม่ควรเกิน 15 วันนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนยกเว้นในเรื่องที่มีความซับซ้อน

ขั้นตอนการติดตามเฝ้าระวังและประเมินผล

หน่วยจัดการข้อร้องเรียนติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบสถานการณ์การดำเนินการจนสิ้นสุดกระบวนการ และประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหลังจากได้รับการจัดการข้อร้องเรียน

การสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหลังจากได้รับการจัดการข้อร้องเรียน จะดำเนินการกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 - 4 เมื่อประเมินว่าข้อร้องเรียนยุติ

ขั้นตอนการลงบันทึกรายงานผล

ลงบันทึกเป็นสถิติเมื่อประเมินว่าการดำเนินการนั้นสิ้นสุด มีข้อยุติ หรือเมื่อผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบทราบ

การบันทึกหลักฐานการตอบข้อร้องเรียน

ทุกครั้งที่มีการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน ต้องมีการบันทึกรายละเอียด ได้แก่ ข้อมูลที่แจ้ง ช่องทางที่แจ้ง ชื่อผู้รับแจ้ง ชื่อผู้ดำเนินการตอบกลับ/สื่อสาร วันและเวลาที่แจ้ง

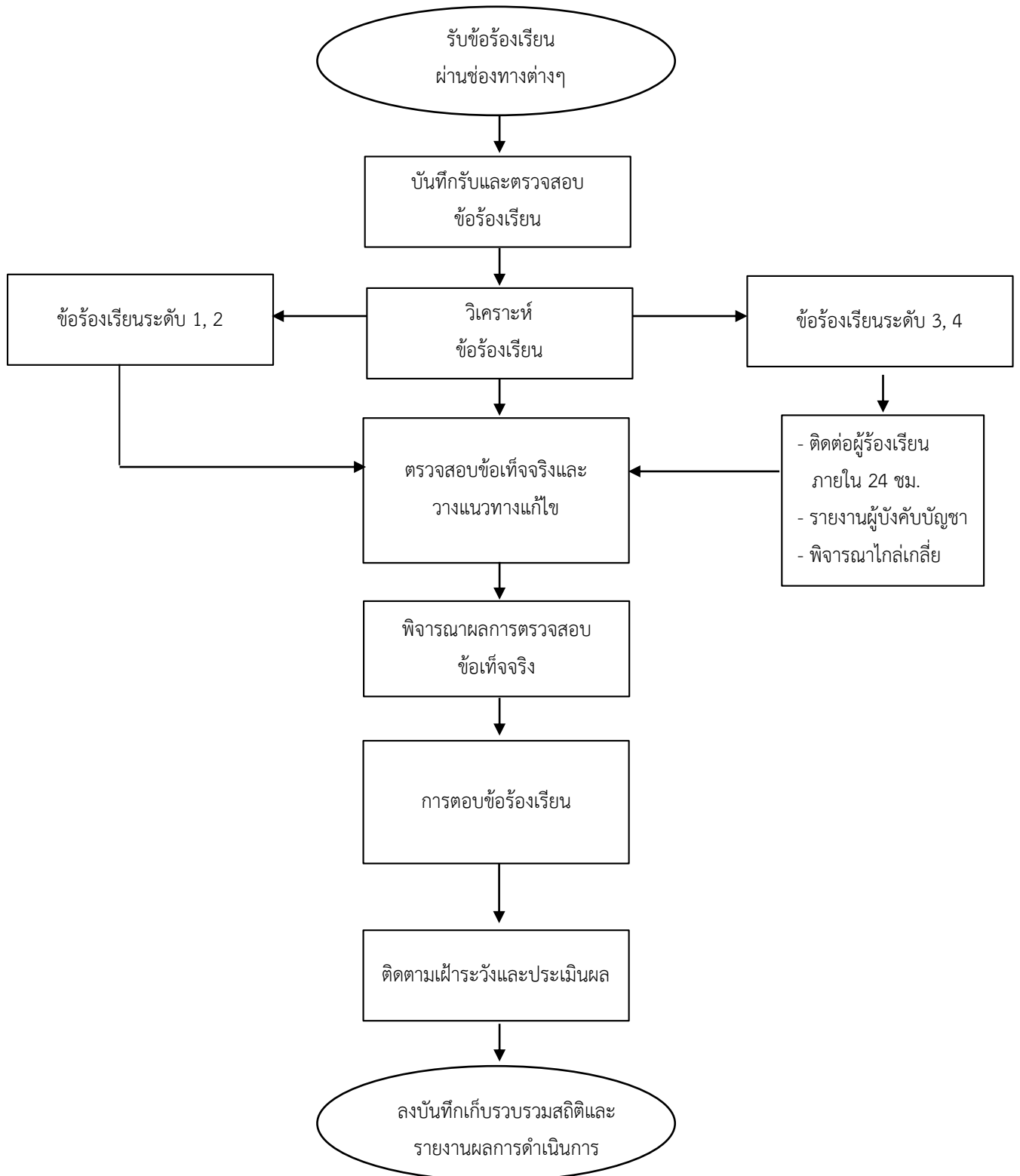
การปิดข้อร้องเรียน

หน่วยจัดการข้อร้องเรียนทำการปิดข้อร้องเรียนเมื่อประเมินว่าการดำเนินการนั้นสิ้นสุด มีข้อยุติ หรือเมื่อผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

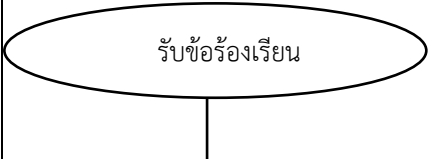
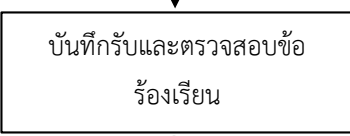
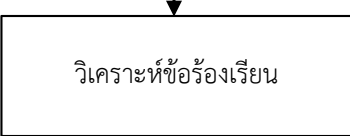
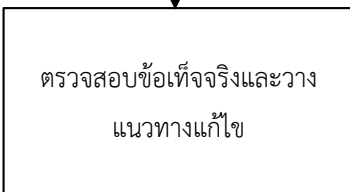
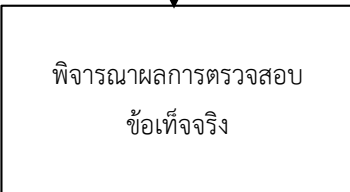
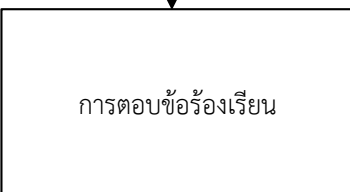
การสรุปผลลัพธ์การจัดการข้อร้องเรียน

พร.และโรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง สรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดประเภทข้อร้องเรียน ผลลัพธ์ที่นำไปปรับปรุงกระบวนการต่างๆ และตัวชี้วัดที่กำหนด เสนอ พร. (ศพส.พร.) ทุก 6 เดือน

Flow chart การจัดการซื้อร้องเรียนของ กรมแพทยทหารเรือ



รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	รายละเอียดงาน	หน่วยงาน/ ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.		ผู้ร้องเรียนติดต่อมาตามช่องทางต่างๆ	หน่วยงานรับข้อร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
2.		รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทั้งภายใน ทร.และภายนอก ทร.ตามเกณฑ์ของการรับข้อร้องเรียน	หน่วยจัดการข้อร้องเรียน	
3.		วิเคราะห์ข้อมูลของข้อร้องเรียน จำแนกประเภทระดับความรุนแรง ความเร่งด่วน หมายเหตุ กรณี ข้อร้องเรียน ระดับ 3 และ 4 ให้ติดต่อผู้ร้องภายใน 24 ชม. ร่วมกับรายงานผู้บังคับบัญชา พร้อมส่งเรื่องให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ดำเนินการกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานบริการทางการแพทย์	หน่วยจัดการข้อร้องเรียน	
4.		ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยนำข้อมูลมาพิจารณาและวิเคราะห์ข้อเท็จจริง รวมทั้งวางแนวทางป้องกันแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
5.		พิจารณาความเหมาะสมของผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแนวทางการดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการ	หน่วยจัดการข้อร้องเรียน/ ผู้บริหาร	
6.		สื่อสารแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนตอบกลับผู้ร้องเรียน	หน่วยจัดการข้อร้องเรียน	

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	รายละเอียดงาน	หน่วยงาน/ ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
7.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ติดตามเฝ้าระวังและประเมินผล</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และประเมินความพึงพอใจ	หน่วยจัดการข้อร้องเรียน	
8.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ลงบันทึกเก็บรวบรวมสถิติและรายงานผลการดำเนินการ </div>	บันทึกและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงการปรับปรุงแก้ไขให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบทราบ	หน่วยจัดการข้อร้องเรียน	

หมายเหตุ การดำเนินการในขั้นตอนที่ 2 ถึงขั้นตอนที่ 6 ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 15 วันทำการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

บทที่ 3

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. มีการกำหนดตัวชี้วัดกลางที่ทุกหน่วย (ยกเว้น พร.) ต้องรายงาน ดังนี้
 1. ร้อยละของข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองภายในเวลาที่กำหนด (เป้า ≥ 80 %)
 2. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ได้รับการทบทวนแก้ไข/ป้องกัน (เป้า ≥ 80 %)
 3. อัตราเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ใน Level 3 และ 4 (เป้า 100%)
 4. ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหลังจากได้รับการจัดการข้อร้องเรียน (เป้า ≥ 80 %)
 5. จำนวนการฟ้องร้องต่อศาล (เป้า 0%)
2. ส่วน พร. มีการรายงานตัวชี้วัด ดังนี้
 1. ร้อยละของข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองทันเวลาที่กำหนด (เป้า ≥ 80 %)
 2. ความพึงพอใจของผู้ร้องหลังจากได้รับการจัดการข้อร้องเรียน (เป้า ≥ 80 %)
 3. จำนวนการฟ้องร้องต่อศาล (เป้า 0%)

ภาคผนวก

ภาคผนวก

1. KPI Template

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย			
1. ชื่อตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. หน่วยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายของ พร./รพ.			
3. หน่วยวัด	ร้อยละ			
4. นิยาม คำนิยาม ความหมายของตัวชี้วัด (แหล่งอ้างอิง)	<p>ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยที่บันทึกไว้เป็นข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ของการรับข้อร้องเรียน</p> <p>การตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง กระบวนการจัดการตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ โดยนับจากวันที่รับเรื่อง</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น 			
5. ข้อมูลที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด - จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด 			
6. สูตรการคำนวณ	$\text{ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$			
7. เป้าหมาย	ปี งบ.	ปี งบ. 62	ปี งบ. 63	ปี งบ. 64
	ค่าเป้าหมาย	≥80	≥80	≥80
8. ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	- กพ.พร. และ โรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง เสนอ พร.(ศพส.พร.) ทุก 6 เดือน (มี.ค. , ส.ค.)			

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย
1. ชื่อตัวชี้วัดเป้าประสงค์	จำนวนข้อร้องเรียนได้รับการทบทวนแก้ไข/ป้องกัน (ในระดับ 3 และ 4)
2. หน่วยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายของ พร./รพ.
3. หน่วยวัด	ร้อยละ
4. นิยาม คำนิยาม ความหมายของตัวชี้วัด (แหล่งอ้างอิง)	<p>ข้อร้องเรียนระดับ 3 หมายถึง ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ หรือได้รับความเดือดร้อน และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น หรือสื่อออนไลน์ต่างๆ ที่อาจทำให้หน่วยเสื่อมเสียชื่อเสียง</p> <p>ข้อร้องเรียนระดับ 4 หมายถึง ผู้ป่วย/ผู้ร้องเรียน เกิดอุบัติเหตุทางคลินิกระดับ G , H , I หรือได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสสูงที่จะถูกฟ้องร้อง/ดำเนินคดี หรือ เกิดการร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ แล้วหรือ เกิดการฟ้องร้อง/เป็นคดีความแล้ว</p> <p>การทบทวนแก้ไข/ป้องกัน หมายถึง การดำเนินการทบทวนข้อเท็จจริง/กระบวนการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน และวางแนวทางป้องกันแก้ไข</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อป้องกันอุบัติเหตุข้อร้องเรียนที่อาจเกิดซ้ำ - เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ/มั่นใจในการใช้บริการ
5. ข้อมูลที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ทั้งหมด - จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ที่ได้รับการทบทวนแก้ไข/ป้องกัน
6. สูตรการคำนวณ	<p>ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการทบทวนแก้ไข/ป้องกัน</p> $= \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ที่ได้รับการทบทวนแก้ไข/ป้องกัน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ทั้งหมด}} \times 100$
7. เป้าหมาย	ปี งบ. ปี งบ. 62 ปี งบ. 63 ปี งบ. 64
	ค่าเป้าหมาย ≥80 ≥80 ≥80
8. ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	- โรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง เสนอ พร. (ศพส.พร.) ทุก 6 เดือน (มี.ค. , ส.ค.)

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย
1. ชื่อตัวชี้วัดเป้าประสงค์	อัตราเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ (ข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4)
2. หน่วยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	หน่วยงานที่ได้มอบหมายเจรจาไกล่เกลี่ย พร./รพ.
3. หน่วยวัด	อัตรา
4. นิยาม คำนิยาม ความหมายของตัวชี้วัด (แหล่งอ้างอิง)	<p>การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีการขัดแย้งกันเพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจ โดยเร็วร่วมกันและเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย</p> <p>การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ หมายถึงมีการดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยตั้งแต่เริ่มมีการขัดแย้งจนถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงสามารถระงับความขัดแย้งของคู่กรณีได้ สามารถยุติได้</p> <p>ข้อร้องเรียนระดับ 3 หมายถึง ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ หรือได้รับความเดือดร้อน และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น หรือสื่อออนไลน์ต่างๆ ที่อาจทำให้หน่วยเสื่อมเสียชื่อเสียง</p> <p>ข้อร้องเรียนระดับ 4 หมายถึง ผู้ป่วย/ผู้ร้องเรียน เกิดอุบัติเหตุทางคลินิกระดับ G , H , I หรือได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสสูงที่จะถูกฟ้องร้อง/ดำเนินคดี หรือ เกิดการร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น/สื่อออนไลน์ต่างๆ แล้ว หรือ เกิดการฟ้องร้อง/เป็นคดีความแล้ว</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อเป็นการช่วยเหลือทันที่กรณีที่เกิดปัญหาการขัดแย้งและหรือมีแนวโน้มจะเกิดการฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง</p>
5. ข้อมูลที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ที่ได้รับการเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งหมด - จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ที่การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ
6. สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ที่การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ที่ได้รับการเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งหมด}} \times 100$
7. เป้าหมาย	ปี งบ. 62 ปี งบ. 63 ปี งบ. 64
	ค่าเป้าหมาย 100 100 100
8. ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	- โรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง เสนอ พร.(ศพส.พร.) ทุก 6 เดือน (มี.ค. , ส.ค.)

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย			
1. ชื่อตัวชี้วัดเป้าประสงค์	ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหลังจากการได้รับการจัดการข้อร้องเรียน			
2. หน่วยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายของ พร./รพ.			
3. หน่วยวัด	ร้อยละ			
4. นิยาม คำนิยาม ความหมายของตัวชี้วัด (แหล่งอ้างอิง)	<p>ประเด็นความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ต่อผลการให้บริการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>หมายเหตุ : ให้ประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรง 3 ,4 เมื่อประเมินว่าข้อร้องเรียนยุติ</p> <p>ข้อร้องเรียนระดับ 3 หมายถึง ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ หรือได้รับความเดือดร้อน และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่นหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ ที่อาจทำให้หน่วยเสื่อมเสียชื่อเสียง</p> <p>ข้อร้องเรียนระดับ 4 หมายถึง ผู้ป่วย/ผู้ร้องเรียน เกิดอุบัติเหตุทางคลินิก ระดับ G , H , I หรือได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก และเรียกร้องให้รับผิดชอบ มีโอกาสสูงที่จะถูกฟ้องร้อง/ดำเนินคดี <u>หรือ</u> เกิดการร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ แล้ว <u>หรือ</u> เกิดการฟ้องร้อง/เป็นคดีความแล้ว</p> <p>ช่องทางการประเมินผล ทางโทรศัพท์/ประเมินด้วยตนเอง</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น 			
5. ข้อมูลที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม - คะแนนความพึงพอใจที่ได้จากความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน - คะแนนเต็มของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน 			
6. สูตรการคำนวณ	<p>ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหลังจากการได้รับการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>= $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน}}{\text{ผลรวมของคะแนนเต็มของแบบสอบถามความพึงพอใจ}} \times \text{จำนวนผู้ร้องเรียนที่ตอบแบบสอบถาม}$</p>			
7. เป้าหมาย	ปี งบ.	ปี งบ. 62	ปี งบ. 63	ปี งบ. 64
	ค่าเป้าหมาย	≥80	≥80	≥80
8. ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	- กพ.พร. และ โรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง เสนอ พร.(ศพส.พร.) ทุก 6 เดือน (มี.ค. , ส.ค.)			

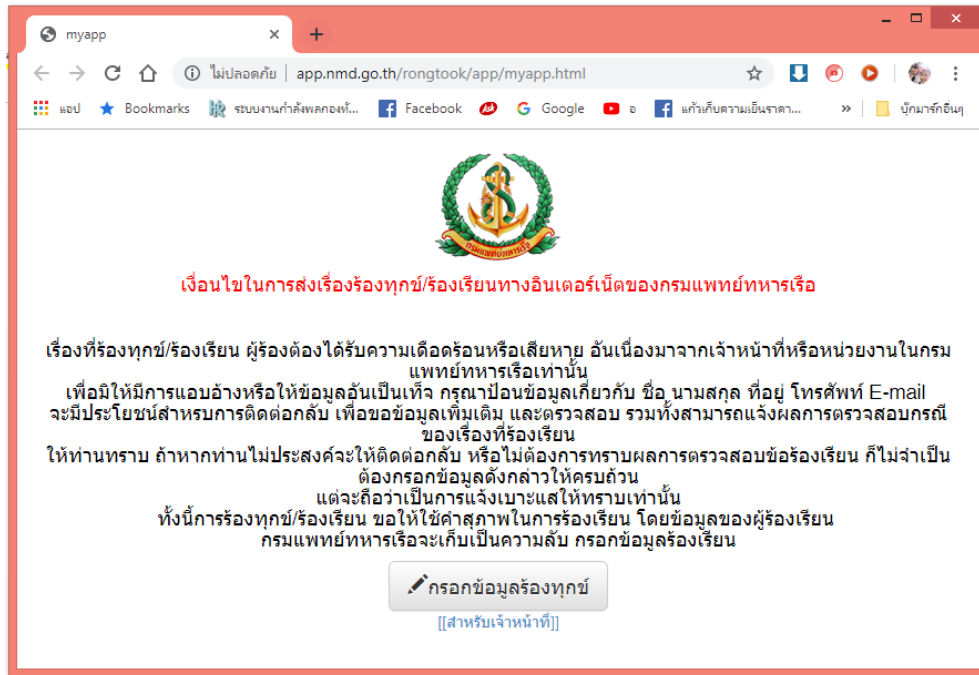
หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย			
1. ชื่อตัวชี้วัดเป้าประสงค์	จำนวนการฟ้องร้องต่อศาล			
2. หน่วยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายของ พร./รพ.			
3. หน่วยวัด	จำนวน			
4. นิยาม คำนิยาม ความหมายของตัวชี้วัด (แหล่งอ้างอิง)	ฟ้องร้องต่อศาล หมายถึง ผู้ร้องเรียนดำเนินการยื่นเอกสารฟ้องร้องต่อศาล วัตถุประสงค์ - เพื่อให้มั่นใจว่าหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อเครื่องเรียนได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ			
5. ข้อมูลที่ต้องการ	- จำนวนการฟ้องร้องต่อศาล			
6. สูตรการคำนวณ	จำนวนการฟ้องร้องต่อศาล ในช่วงเวลา 6 เดือน			
7. เป้าหมาย	ปี งบ. 62	ปี งบ. 63	ปี งบ. 64	
	ค่าเป้าหมาย	0	0	0
8. ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	- กพ.พร. และ โรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง เสนอ พร.(ศพส.พร.) ทุก 6 เดือน (มี.ค. , ส.ค.)			

2. การแบ่งระดับความรุนแรงตามระดับของผลกระทบ ในงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical Risk) ของ โรงพยาบาล

ความรุนแรง		ระดับผลกระทบ
รุนแรงน้อย	A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสให้เกิดความคลาดเคลื่อน
	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

3. ช่องทางการร้องเรียนทาง Internet ของ พร. และ โรงพยาบาลหลักทั้ง 4 แห่ง

ช่องทางการร้องเรียนทาง Internet ของกรมแพทยทหารเรือ



ร้องเรียนประชาชนผู้มีความเดือดร้อน สามารถร้องเรียนผ่านระบบเครือข่าย พร. กรุณากรอกข้อมูล

ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล อาชีพ

ที่อยู่

e-mail*** โทรศัพท์บ้าน/มือถือ/Fax ***

ผู้ถูกร้องเรียน***

เรื่องที่ร้องเรียน *** วันที่ ***

รายละเอียดการร้องเรียน ***

หมายเหตุ : *** หมายถึง โปรดแจ้ง ต้องการการตอบกลับ
พบปัญหาข้อขัดข้องติดต่อ : โทร. 02 4752606, นายทหารประจำสัมพันธ์ พร. น.อ.บริพันธ์ สุวชิรัตน์ เบอร์โทร 02-4752510 มี
ถือ 0852460089 , Mail: xboripon@gmail.com

ช่องทางการร้องเรียนทาง Internet ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.



โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.
Somdech Phra Finklao Hospital

เกี่ยวกับเรา ▾ บริการสำหรับผู้ป่วย ▾ จัดซื้อจัดจ้าง ▾ ข่าวสาร/กิจกรรม ▾ บทความ ▾ แพทย์ศาสตร์ศึกษา ▾ การศึกษา/งานวิจัย ▾ ติดต่อเรา

ติดต่อเรา

ชื่อ - นามสกุล

เบอร์ติดต่อ อีเมล

หัวข้อที่ต้องการติดต่อ

ข้อความ

ที่อยู่และเบอร์โทรติดต่อ

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ
ที่อยู่ 504 ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน แขวงบวศาคโล เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
เวลาทำการ : 08.00 - 16.00 น.

ศูนย์โทรศัพท์
02-4600000, 02-8766120 - 29
02-475-2995

แผนกเวชระเบียนผู้ป่วย
02-475-2951
นอกเวลาราชการ 02-475-2796

ศูนย์รับ-ส่งตัวผู้ป่วย
02-475-2920 - 1
นอกเวลาราชการ 02-475-2881

ห้องตรวจโรคฉุกเฉิน
02-475-2677

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



HRD
การบริหารงานบุคคล



รับเรื่อง
ร้องเรียน



ศาลาน 10 ฟล
ของนายกรัชมณดี



สำนักกระบาดวิทยา
ข่าวเตือนภัยสำหรับประชาชน
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข



สำนักงานส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ช่องทางการร้องเรียนทาง Internet ของ โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ รพ.สส.



รับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานที่เรือสัตหีบ กรุณากรอกข้อมูลในฟอร์มให้ตรงกับความจริงให้ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อคณะกรรมการจะนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้ต่อไป

*จำเป็น

ยศ-ชื่อ-สกุล *

คำตอบของคุณ _____

ที่อยู่ *

คำตอบของคุณ _____

เบอร์โทรศัพท์

คำตอบของคุณ _____

เรื่องร้องเรียน *

คำตอบของคุณ _____

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

ช่องทางการร้องเรียนทาง Internet ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระ



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและลูกค้าสัมพันธ์

ช่องทางติดต่อ

- E-mail : crm@srkhospital.com หรือกรอกข้อมูลด้านล่าง
- โทรศัพท์ สายตรง 038-933971 ,038-245375 ต่อ 69424,69425
- จดหมายส่งทางไปรษณีย์
- ผู้รับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล
- ผ่านผู้บริหาร
- การสัมภาษณ์/แบบสอบถาม
- การรับส่งเวรผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ

*(denotes required field)

Name: *

E-Mail Address: *

Subject: *

Message: *



CAPTCHA Code: *

ช่องทางกรรื่องเรียนทาง Internet ของ โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ พร.

The screenshot shows the website interface for the Hospital. At the top, there is a header with the hospital logo and name: "โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ พร. โรงพยาบาลแห่งคุณธรรม". It also features an ISO 9001:2008 CERTIFIED logo and a text box stating: "รณะสูง เป็นผู้ดำเนินการตรวจสุขภาพ บริการด้านสุขภาพจิต และบำบัดรักษาผู้ติดยา". Below this is a navigation bar with tabs: "หน้าหลัก", "รู้จักองค์กร", "โครงสร้างองค์กร", "บริการทางการแพทย์", "ข่าวประชาสัมพันธ์", "facebook", "youtube". A secondary menu includes: "แผนที่/เส้นทาง", "จัดซื้อจัดจ้างทร.", "จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ", "การจัดการความรู้(KM)", "คลังความรู้", "หน่วยงานภายในพร.", and "รับสมัครงาน". The main content area has a "เรื่องเด่น" section with three items: "นโยบาย ผู้บัญชาการทหารเรือ ปี ๖2", "นโยบาย เจ้ากรมแพทย์ทหารเรือ ปี ๖2", and "ยุทธศาสตร์และการพัฒนาองค์กร พร.". In the center is a large banner for "ทรงพระเจริญ" (His Majesty's Birthday) with a portrait of the King and text: "โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ กรมแพทย์ทหารเรือ". To the right is a "ผู้บริหารโรงพยาบาล" (Hospital Management) section featuring a portrait of "ผู้อำนวยการ รพ. น.อ.นิธิ พงศ์อนันต์".

The screenshot shows the Facebook page for "โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ กรมแพทย์ทหารเรือ - บางนา". The page header includes the Facebook logo, the page name, and search, home, and notification icons. The cover photo features the hospital logo and name: "โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ พร. โรงพยาบาลแห่งคุณธรรม". The page has 1,681 likes and 1,743 followers. The "เกี่ยวกับ" (About) section lists: "224 ถนนทางรถไฟเก่า กรุงเทพมหานคร 10260", "02 475 2406", and "www2.nmd.go.th/bnh". A post from "12 มิถุนายน เวลา 11:25 น." mentions "การประชุมวิชาการ รท.ทร.กรุงเทพ พร. ประจำปี 2562" and "ผู้สูงอายุกับวิญญูสุภาพ". A comment on the post says: "โดยทั่วไปแล้วจะตอบกลับภายในหนึ่งวัน".



แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดการระบบการร้องเรียน ของ กรมแพทย์ทหารเรือ

ช่องทางการประเมิน ด้วยตนเอง โทรศัพท์ อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

สิทธิการรักษาพยาบาล

ทร./คทร. พ.ตสภ ประกันสังคม บัตรประกันสุขภาพ ประชาชน

ร้องเรียนผ่านช่องทาง

ร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ กล้องรับความคิดเห็น อื่นๆ

ท่านเคยร้องเรียนผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งหรือไม่ ครั้งแรก มากกว่า 1 ครั้ง จำนวน.....ครั้ง

ร้องเรียน ประเด็น.....

ติดต่อสอบถามระบบบริการ

การร้องเรียนในครั้งที่ผ่านมาท่านร้องเรียนผ่านช่องทางใด

มาร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ กล้องรับความคิดเห็น อื่นๆ

ท่านต้องการให้พ.ฯปรับเรื่อง

ตอนที่ 2 ผลการจัดการข้อร้องเรียน

- ประเด็นการร้องเรียน
- ผู้ร้องเรียน ผู้รับบริการ ญาติ
- ผู้ถูกร้องเรียน แพทย์ พยาบาล เภสัชกร พนักงาน อื่นๆ

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน					
2. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ สุภาพ กระตือรือร้น ให้เกียรติ ผู้รับบริการและเต็มใจให้บริการเอาใจใส่ และให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวดเร็ว					
3. พึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ชื่อ.....ผู้ตอบแบบประเมิน ความเกี่ยวข้อง.....

ชื่อ.....ผู้สอบถาม ว.ด.ป.เวลา.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ข้อมูลของท่านจะนำมาปรับปรุงการจัดการระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ กรมแพทย์ทหารเรือ



แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมแพทยทหารเรือ
ชื่อหน่วยงาน.....วงรอบที่.....

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	การปรับปรุงกระบวนการที่เป็นผลการจัดการข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
1.	ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์			
	1.1 ด้านบุคลากร			
	1.2 ด้านการปฏิบัติงาน			
	1.3 ด้านทุจริต			
	1.4 ด้านสิทธิกำลังพล			
	1.5 อื่นๆ			
2.	ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานบริการทางการแพทย์			
	2.1 ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)			
	2.2 ด้านงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Non-Clinical)			
	- พฤติกรรมบริการ			
	- สถานที่ เครื่องมือ สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก			
	- ขั้นตอนการบริการ			
	- การใช้สิทธิประเภทต่างๆ/การพิทักษ์สิทธิ			
	- การเงิน/การเก็บค่าใช้จ่าย			
	รวม			

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์				ลักษณะ แนวโน้ม
		25....		25....		
		รอบที่1	รอบที่2	รอบที่1	รอบที่2	
- ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด	≥80					
- ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหลังจากการได้รับการจัดการข้อร้องเรียน	≥80					
- จำนวนข้อร้องเรียนได้รับการทบทวนแก้ไข / ป้องกัน (ในระดับ 3 และ 4)	≥80					
- อัตราเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ (ข้อร้องเรียน ระดับ 3 และ 4)	100					
- จำนวนการฟ้องร้องต่อศาล	0					

หมายเหตุ สรุปลงผลลัพธ์การจัดการข้อร้องเรียน โดยรายงานผลเสนอ พร. (ศพส.พร.) ทุก 6 เดือน (มี.ค. และ ส.ค.)

ผู้รายงานว.ด.ป. เวลา.....

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

1. กรมควบคุมโรค.กระทรวงสาธารณสุข.(2555).คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน(สคร.9).
2. กรมแพทยทหารเรือ.คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน.ปีงบประมาณ 2561
3. กองบังคับการ กรมแพทยทหารเรือ (กพ.).(2557).บันทึกข้อความเลขรับ พร.ที่ 3731 ขออนุมัติใช้กระบวนการการรับและจัดการข้อร้องเรียนของ พร. หมายเลข/รหัส กพ.001
4. กองบังคับการ กรมแพทยทหารเรือ (กพ.).(2560).บันทึกข้อความเลขรับ พร.ที่ 11179 ขออนุมัติกำหนดระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน พร.
5. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.(2560).แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน.
6. โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ กรมแพทยทหารเรือ.(2558).ระเบียบปฏิบัติ การบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ฉบับที่ 5.
7. โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทยทหารเรือ.(2559).คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน.
8. โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ.(2562).WORK PROCESS การจัดการข้อร้องเรียน.
9. โรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ.(2558).วิธีปฏิบัติงานแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของคณะทำงานพยาบาลใกล้เคียง.
10. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงสาธารณสุข.(2554).ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน.

ภาคผนวก

คณะทำงาน

พัฒนาการจัดการความสัมพันธ์ผู้รับบริการงานบริการสุขภาพ กองทัพเรือ ปี 2562

น.อ.หญิง วรรณญา	อุดมศักดิ์	ผอ.กสส.พร./หัวหน้าคณะทำงาน
น.อ.หญิง จันทราภรณ์	เคียมเส็ง	ผอ.สำนักงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ศพส.พร.
น.อ.หญิง สรัญญา	อรรถไพศาลศรีดี	หน.ศูนย์คุณภาพ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.
น.อ.หญิง สุมนา	วะสินนท์	รอง ผอ.กสส.พร./เลขานุการ
น.อ.หญิง พรทิพย์	ไทรภัทร	หน.ศูนย์สันติวิธีและบริหารความเสี่ยง รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.
น.อ.ทศพงศ์	การชะวี	ประจำ พร. ช่วยราชการ กสส.พร.
น.ท.หญิง บุญรักษา	งามศิลป์	หน.แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กลุ่มงานสนับสนุนสายแพทย์ 2 รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
น.ท.หญิง จงกล	อร่ามเรืองกุล	หน.สารสนเทศ กวส.พร.
น.ท.วันชัย	เอมเสม	นายทหารรังสีการแพทย์ ฝบส.รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ช่วยราชการ กพ.พร.
น.ท.หญิง นฤมล	เลาบรรเศรษฐี	ประจำ พร. ช่วยราชการ กสส.พร.
น.ท.หญิง ปริญญา	พึงประสิทธิ์	หน.แผนกเจรจาไกล่เกลี่ย ศูนย์สันติวิธีและบริหารความเสี่ยง รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.
น.ท.หญิง อรดา	หลายประสิทธิ์	หัวหน้าแผนกแพทย์แผนไทย กองการแพทย์ทางเลือก รพ.อภากรเกียรติวงศ์ รฐท.สส.
น.ต.หญิง เบญจวรรณ	สายวิจิตร	หน.งานพัฒนาคุณภาพ รพ.ทหารเรือกรุงเทพ พร.
น.ต.หญิง ศรญา	ยังเจริญ	เลขานุการคณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
น.ต.หญิง นุชนารถ	ร่วมทอง	พยาบาล ฝบส. รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ช่วยราชการ กสส.พร.
น.ต.หญิง เยาวลักษณ์	ทองกอบ	หน.ประชาสัมพันธ์ กองอำนวยการและสนับสนุน รพ.อภากรเกียรติวงศ์ รฐท.สส.
น.ต.หญิง กรุณา	พลวัน	รอง หน.งานตรวจสอบสุขภาพและสร้างเสริมสุขภาพ รพ.ทหารเรือกรุงเทพ พร.
น.ต.หญิง มีฤทัย	บุญช่วย	พยาบาล ฝบส. รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ช่วยราชการ กสส.พร./ ผู้ช่วยเลขานุการ
น.ต.หญิง มรกต	เขียวอ่อน	ประจำแผนกศูนย์สันติวิธีและบริหารความเสี่ยง รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.
ร.อ.ศักดิ์นันท	อ่อนโคกสูง	ผช.หน.งานสารสนเทศ รพ.ทหารเรือกรุงเทพ พร.
ร.อ.หญิง วรางคณา	แก้วรัตน์	พยาบาลประสานงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กลุ่มงานสนับสนุน รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
พ.จ.อ.ธนศักดิ์	อรุณนัฐ	เสมียน กพ.พร.



กรมแพทย์ทหารเรือ

504/54 ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน แขวงบुकคโ

เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600