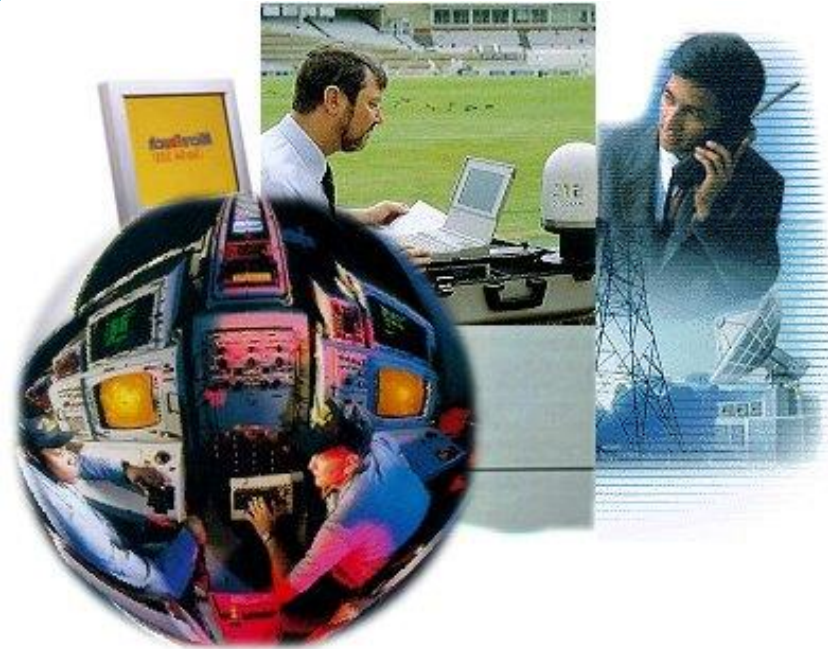


# กระบวนการกู้คืนสถานการณ์สู่การบริการที่ประทับใจ (Service Recovery Process)



เนคเทคจับมือซีพีไอพร้อมสำรวจมูลค่าตลาดไอซีทีไทยปี 54 โตกว่า 5.3 แสนล้านบาท คาดมี  
นี่ยังโตต่อเนื่อง กว่า 10 %



ลักษมี สารบรรณ ผู้จัดการ HACCP-ST

ใช้สอนพยาบาลฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 6 มิถุนายน 2566

# ประวัติวิทยากร



การศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วทบ.(พยาบาลและผดุงครรภ์) เกียรตินิยมอันดับสอง จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2526</li> <li>- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปี 2550</li> </ul>
การทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พยาบาลประจำการ หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย1 2526-2534</li> <li>- หัวหน้าคลินิกหูด คอ จมูกปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยนอก 2534-2545</li> <li>- หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก 2545-2556</li> <li>- ผู้ตรวจการพยาบาลกลุ่มผู้ป่วยนอก, DSC &amp; Premium 2556-2564</li> </ul>
ประสบการณ์ ด้านบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาล ด้านบริหารจัดการด้านพัฒนาระบบสารสนเทศทางการพยาบาล 2545-2556</li> <li>- ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาล ด้านบริหารจัดการด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย 2557-2564</li> <li>- ผู้ช่วยผู้จัดการด้านบริการคลินิกนอกเวลาราชการ 2557-2564</li> <li>- ผู้ช่วยคณบดีด้านคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์ 2559-2564</li> </ul>
วิทยากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lean in healthcare/ Lean Office</li> <li>- Consultant / Lean Facilitator</li> <li>- Risk Management/ RCA</li> <li>- TQA, HA, AHA, CQI, Kaizen, Internal Survey</li> <li>- ESB, SRP (Service Recovery Process)</li> </ul>



**พว.ลักษมี สารบรรณ**

ผู้จัดการศูนย์ความร่วมมือ  
เพื่อการพัฒนาคุณภาพ  
โรงพยาบาลภาคใต้ (HACC-ST)





สรุปองค์ทางการรับเรื่องร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 - สิงหาคม 2561  
ประจำปี 2561



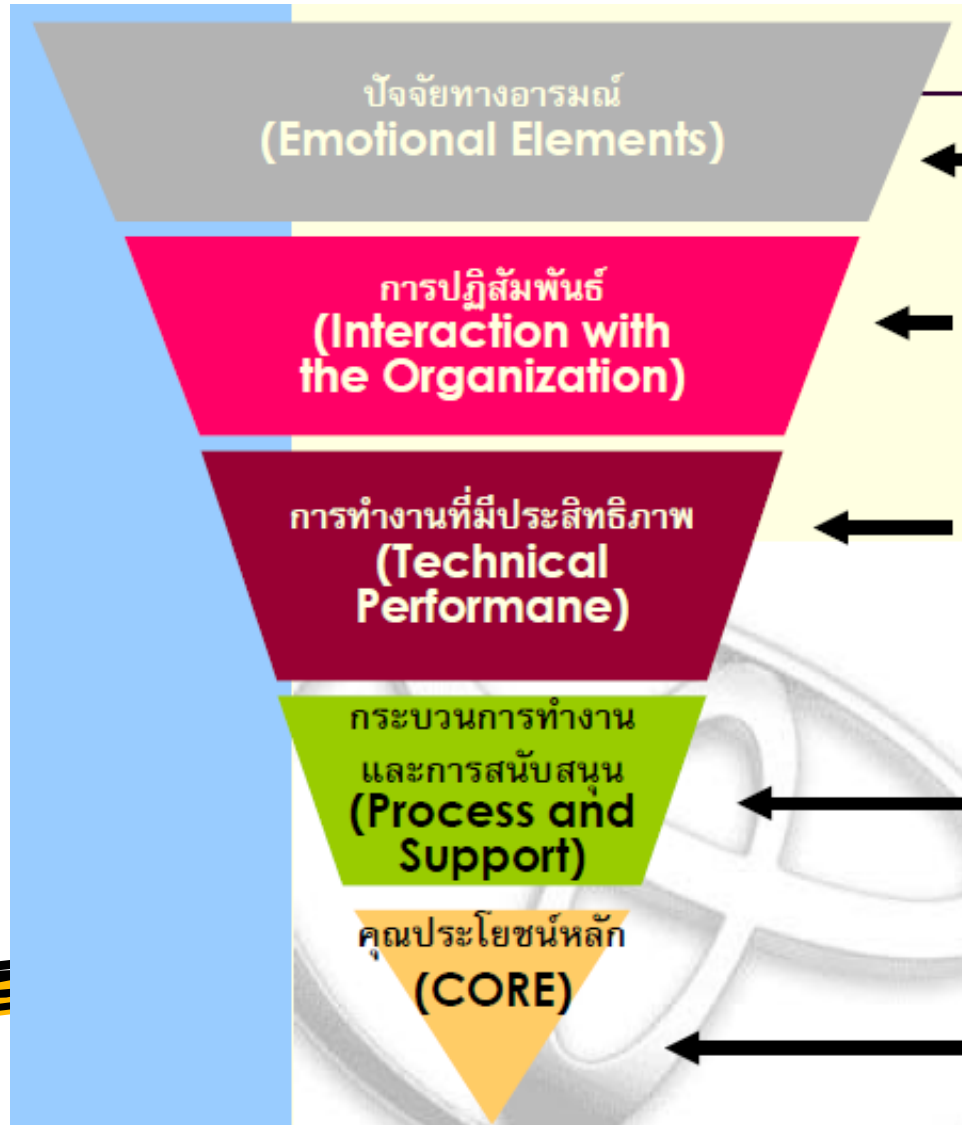
รวมเรื่องร้องเรียนตุลาคม 2560 - สิงหาคม 2561

**รวม 668 ครั้ง**

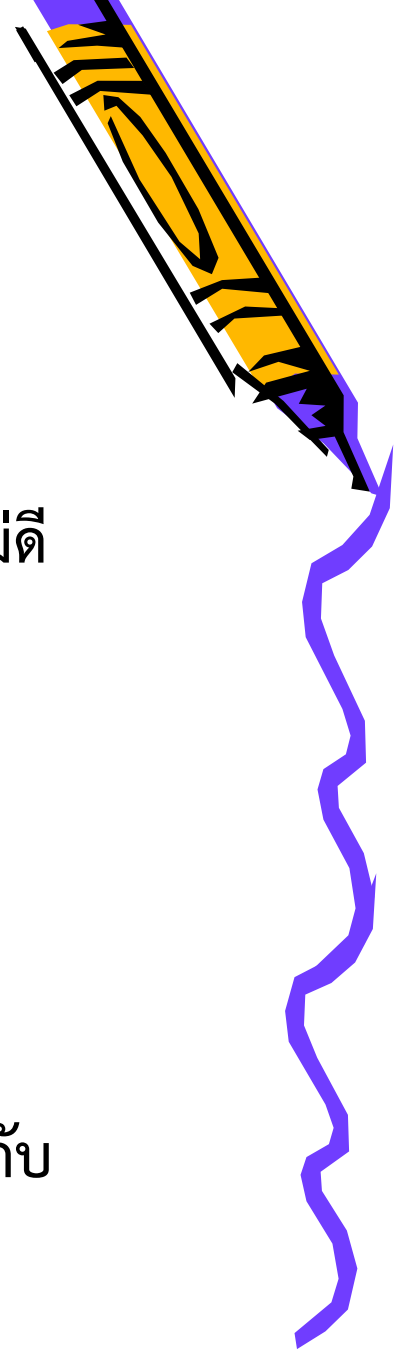
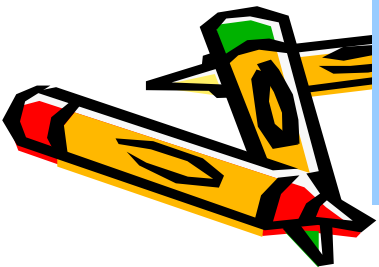
# ข้อร้องเรียน สถานพยาบาล



# อะไรบ้างที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

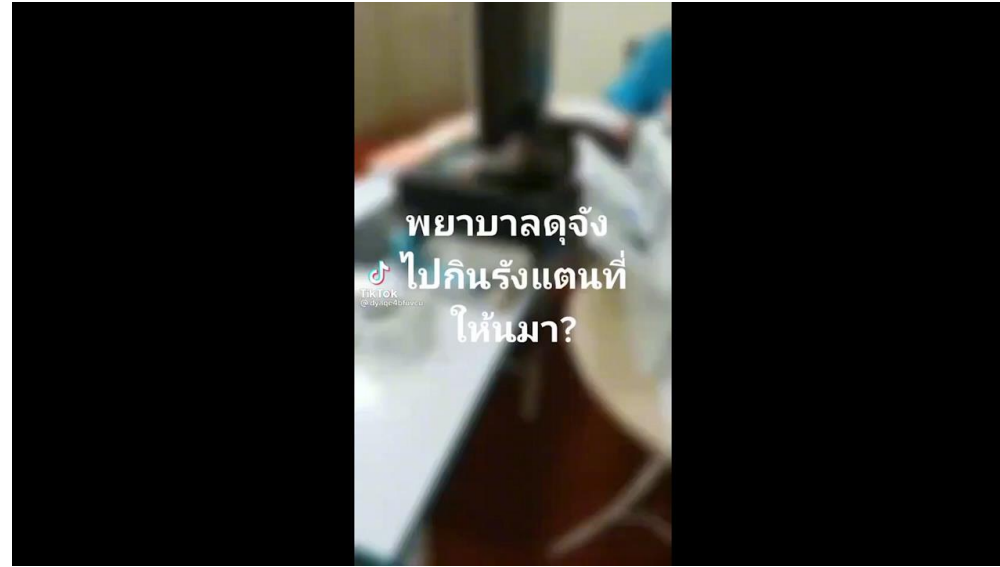


- อารมณ์ไม่ดี รู้สึกว่าดูแลไม่ดี
- ปฏิสัมพันธ์ไม่ดี บริการไม่ดี พูดไม่ดี
- ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้มาตรฐาน ไม่รักษาสัญญา
- กระบวนการทำงาน ติดต่อยาก เข้าถึงยาก ไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว
- คุณประโยชน์หลัก บริการไม่ตรงกับความต้องการ มีภาวะแทรกซ้อน





คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
FACULTY OF MEDICINE PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY





ค่านิยม  
(Core Values)

# MEDPSU

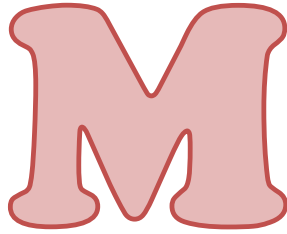
**M**ankind **E**xcellence **D**edication **P**rofessionalism **S**ocial responsibility **U**nity  
ถือประโยชน์เพื่อนมนุษย์ มาตรฐานสูงสุดเพื่อทุกชีวิต อุทิศตนเพื่องาน เชี่ยวชาญ มีจรรยาบรรณ สรรค์สร้างเพื่อสังคม ประสานผลเป็นหนึ่งเดียว

ถือประโยชน์เพื่อนมนุษย์

# M

ถือประโยชน์เพื่อนมนุษย์ เน้นประโยชน์เพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่ 1  
และบริการด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมาตรฐานวิชาชีพ

MEDPSU	HA Core Value	คำอธิบาย
Mankind	Patient & customer focus	<ul style="list-style-type: none"><li>สนองความต้องการ ใช้มาตรฐานวิชาชีพ เพื่อผลลัพธ์ที่ดี</li><li>ผู้รับผลงานมีทั้งเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นผู้รับผลงานภายใน และผู้ป่วย ครอบครัว ฯลฯ ที่เป็นผู้รับผลงานภายนอก</li></ul>
	Focus on health	<ul style="list-style-type: none"><li>แนวคิดเรื่องสุขภาพคือดุลยภาพ</li><li>การนำภาวะที่เป็นปกติของบุคคลมาใช้ประโยชน์ต่อสุขภาพ</li></ul>
	Ethical and Professional Practice	<ul style="list-style-type: none"><li>การปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพพัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น</li><li>ใช้หลักการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” หรือ “ดูแลจรรยาตมิตร”</li></ul>



## ถือประโยชน์เพื่อนมนุษย์

ถือประโยชน์เพื่อนมนุษย์ เน้นประโยชน์เพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่ 1  
และบริการด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมาตรฐานวิชาชีพ

MEDPSU	HA Core Value	คำอธิบาย
Mankind	Patient & customer focus	<ul style="list-style-type: none"><li>• สมองความต้องการ ใช้มาตรฐานวิชาชีพ เพื่อผลลัพธ์ที่ดี</li><li>• ผู้รับผลงานมีทั้งเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นผู้รับผลงานภายใน และผู้ป่วย ครอบครัว ฯลฯ ที่เป็นผู้รับผลงานภายนอก</li></ul>
	Focus on health	<ul style="list-style-type: none"><li>• แนวคิดเรื่องสุขภาพคือดุลยภาพ</li><li>• การนำภาวะที่เป็นปกติของบุคคลมาใช้ประโยชน์ต่อสุขภาพ</li></ul>
	Ethical and Professional Practice	<ul style="list-style-type: none"><li>• การปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพพัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น</li><li>• ใช้หลักการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” หรือ “ดูแลจรรยาติมิตร”</li></ul>

# ความพึงพอใจที่มีต่อ มอ. ในกลุ่มคนทั่วไป

(External user – Patient, Potential donor, Patient’s relatives, Non user)

บริบท  
(Context)

✓ เหตุผลหลักที่ทำให้คุณมาใช้บริการที่ มอ. (Key Triggers)  
(ถามในกลุ่มคนทั่วไปที่เคยเข้ามาใช้บริการ → Patient, Potential

แพทย์ (Expertise)  
ทีมแพทย์เก่ง มีคุณภาพ /  
เชี่ยวชาญในการรักษา

คุณภาพโดยรวม (Quality)  
อุปกรณ์ทางการแพทย์  
ทันสมัย

ภาพลักษณ์ (Image)  
เป็นโรงพยาบาลที่  
น่าเชื่อถือ/มีคุณภาพ

✗ เหตุผลหลักที่คุณยังไม่เคยรับบริการที่ มอ. (Key Barriers)  
(ถามในกลุ่มคนทั่วไปที่ยังไม่เคยรับบริการ → Patient’ relatives,  
Non user, Potential donor)

สถานที่ (Place)  
อยู่ไกลบ้าน

สวัสดิการ (Benefit)  
ไม่ได้รับสิทธิการรักษาของรัฐ /  
ไม่รับบัตร 30 บาท

อื่นๆ (Others)  
ไม่เคยเจ็บป่วยรุนแรง

ความเชี่ยวชาญในการรักษาของทีมแพทย์, อุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและภาพลักษณ์ของ  
โรงพยาบาล ที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ คือเหตุผลหลักที่ทำให้รับบริการที่ มอ.

ในขณะที่กลุ่มคนที่ไม่เคยเข้ารับการรักษาแจ้งว่า

เหตุผลหลักที่ทำให้ไม่มารับรักษาตัวที่ มอ. เพราะที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ไกลบ้านและไม่มีสวัสดิการ  
การรักษาจากรัฐ เช่น ไม่รับบัตร 30 บาท

ในกลุ่มที่เคยรับบริการ  
บริการที่ มอ.



สิ่งที่ทุกคนพึงพอใจใน มอ.

- ทีมแพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา/ ให้คำแนะนำ  
คำปรึกษาดี
- อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย
- พยาบาลเป็นกันเอง อัจฉริยะดี ยิ้มแย้มแจ่มใส



สิ่งที่ทุกคนไม่พึงพอใจใน มอ.

- รอคิวตรวจนาน
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ /ที่จอดรถต้องเสียเงิน/แพง
- แพทย์มีน้อย ไม่เพียงพอกับคนไข้
- พยาบาล/ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี
- คนไข้เยอะเกินไป/ แน่นไป

ปัญหาที่จอดรถจำกัด เป็นปัญหาที่พบทั้งในกลุ่ม Internal และ External  
นอกจากนี้การต้องรอคิวนาน แพทย์ไม่เพียงพอกับคนไข้ และการพูดจา  
ของพยาบาล/เจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งสร้างความไม่พึงพอใจของคนไข้ที่มีต่อ  
โรงพยาบาล



# ความพึงพอใจที่มีต่อ มอ. ในกลุ่ม Doctor Refer (External user)

## + สิ่งที่ทุกคนพึงพอใจใน มอ.



หลังจากร่วมงานกับทาง มอ. กลุ่ม Doctor refer พึงพอใจทีมแพทย์ที่เอาใจใส่คนไข้, ช่วยเหลือติดต่อประสานงานอย่างดี

นอกจากนี้แพทย์ refer บางส่วนลงความเห็นว่าการ refer คนไข้มาที่ มอ. ไม่ยาก และทาง มอ. มีความเชี่ยวชาญในการรักษาได้หลายโรค มีอุปกรณ์การแพทย์ครบครัน

## × สิ่งที่ทุกคนไม่พึงพอใจใน มอ.



ในทางกลับกัน สิ่งที่ Doctor ไม่พึงพอใจในมอ. มากที่สุดคือ

- ขั้นตอนการ refer ที่ช้า/ ยุ่งยาก (กลุ่ม Doctor refer ที่บ่นมาจากแผนกอายุรกรรมมากที่สุด)
- จำนวนเตียงผู้ป่วยไม่เพียงพอ ไม่สามารถรับคนไข้ refer ได้เต็มที่ และมีบางคนที่บ่นถึงค่ารักษาพยาบาลของ มอ. ที่แพง

# สิทธิผู้ป่วย



แพทยสภา



สมาคมพยาบาล



สมาคมนurses



กระทรวงสาธารณสุข



ทันตแพทยสภา



สมาคมศัลยกรรมแพทย์



สมาคมภาพบำบัด

## คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย

เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับประโยชน์สูงสุดจากกระบวนการ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ แพทยสภา สมาคมพยาบาล สมาคมนurses ทันตแพทยสภา สมาคมศัลยกรรมแพทย์ และคณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะ จึงได้ร่วมกันออกประกาศรับรองสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย ไว้ดังต่อไปนี้

### • สิทธิของผู้ป่วย •

1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านสุขภาพตามมาตรฐานวิชาชีพจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
2. ผู้ป่วยที่ขอรับการรักษาพยาบาลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอเกี่ยวกับกรเจ็บป่วย การตรวจ การรักษา ผลดีและผลเสียจากการตรวจ การรักษาจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ด้วยภาษาที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉิน อันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต
3. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
4. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบชื่อ สกุล และวิชาชีพของผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตน
5. ผู้ป่วยมีสิทธิขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มีได้เป็นผู้ให้การรักษายาบาลแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสิทธิการรักษาของผู้ป่วยที่มีอยู่
6. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง เว้นแต่ผู้ป่วยจะให้ความยินยอมหรือเป็นการปฏิบัติตามที่ของของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อประโยชน์โดยตรงของผู้ป่วยหรือตามกฎหมาย
7. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้เข้าร่วมหรือผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
8. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอความเห็นของสถานพยาบาลนั้น ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นกรณีเปิดเผยหรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของผู้อื่น
9. ปิตา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

### • ข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย •

1. สอดถามเพื่อทำความเข้าใจข้อมูลและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นก่อนลงนามให้ความยินยอม หรือยินยอมรับการตรวจวินิจฉัยหรือการรักษาพยาบาล
2. ให้ข้อมูลด้านสุขภาพและข้อเท็จจริงต่างๆ ทางกายภาพที่เป็นจริงและครบถ้วนแก่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพในกระบวนการรักษาพยาบาล
3. ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ให้แจ้งผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพทราบ
4. ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถานพยาบาล

5. ปฏิบัติต่อผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ป่วยรายอื่น รวมทั้งผู้ที่มาเยี่ยมเยียน ด้วยความสุภาพให้เกียรติและไม่กระทำสิ่งที่รบกวนผู้อื่น
6. แจ้งสิทธิการรักษาพยาบาลพร้อมหลักฐานที่ตนมีให้เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลที่เกี่ยวข้องทราบ
7. ผู้ป่วยพึงทราบข้อเท็จจริงทางการแพทย์ ดังต่อไปนี้
  - 7.1 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานและจริยธรรม ย่อมได้รับความคุ้มครองตามที่กฎหมายกำหนดและมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการถูกกล่าวหาโดยไม่เป็นธรรม
  - 7.2 การแพทย์ในที่นี้ หมายถึง การแพทย์แผนปัจจุบันซึ่งได้รับการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ โดยองค์ความรู้ในขณะนั้นว่ามีประโยชน์มากกว่าโทษสำหรับผู้ป่วย
  - 7.3 การแพทย์ไม่สามารถให้การวินิจฉัย ป้องกัน หรือรักษาให้หายได้ทุกโรคหรือทุกสภาวะ
  - 7.4 การรักษาพยาบาลทุกชนิดมีความเสี่ยงที่จะเกิดผลอันไม่พึงประสงค์ได้ นอกจากนี้ เหตุสุจริตยอาจเกิดขึ้นได้ แม้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพจะใช้ความระมัดระวังอย่างเพียงพอ ตามภาวะวิสัยและพฤติการณ์ในการรักษาพยาบาลนั้นๆ แล้ว
  - 7.5 การตรวจเพื่อการคัดกรอง วินิจฉัย และติดตามการรักษาโรค อาจให้ผลที่คาดเคลื่อนได้ตัวข้อจำกัดของเทคโนโลยีที่ใช้ และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
  - 7.6 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพมีสิทธิใช้ดุลพินิจในการเลือกกระบวนการรักษาพยาบาลตามหลักวิชาการทางการแพทย์ ตามความสามารถและข้อจำกัดตามภาวะวิสัยและพฤติการณ์ที่มีอยู่ รวมทั้งการปรึกษาหรือส่งต่อโดยคำนึงถึงสิทธิและประโยชน์โดยรวมของผู้ป่วย
  - 7.7 เพื่อประโยชน์ต่อตัวผู้ป่วย ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอาจให้คำแนะนำหรือส่งต่อผู้ป่วยให้ได้รับการรักษาตามความเหมาะสม ทั้งนี้ผู้ป่วยต้องไม่อยู่ในสภาวะฉุกเฉินอันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต
  - 7.8 การปกปิดข้อมูลด้านสุขภาพ และข้อเท็จจริงต่างๆ ทางกายภาพของผู้ป่วยต่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการรักษาพยาบาล
  - 7.9 ห้องฉุกเฉินของสถานพยาบาล ใช้สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินอันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต

ประกาศ ณ วันที่ 12 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558

(นพ.ณรงค์ สหเมธาพัฒน์)  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ประธานคณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะ

(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ นพ.สมศักดิ์ ไล่ห่อษา)  
นายกแพทยสภา

(รองศาสตราจารย์พิเศษ นพ.กิตติ ติพิทักษ์)  
นายกสมาคมศัลยกรรม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา ชัยภักดิ์)  
นายกสมาคมพยาบาล

(รองศาสตราจารย์ ดร.หัตถา บุญทอง)  
นายกสมาคมพยาบาล

(ทันตแพทย์ ดร.นรินทร์ จรัสรุ่งเรืองเกียรติ)  
นายกทันตแพทยสภา

(รองศาสตราจารย์ ทน.สมชาย วิริยะยุทธการ)  
นายกสมาคมศัลยกรรมแพทย์

ผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองตาม

คำประกาศสิทธิผู้ป่วย

ขององค์การวิชาชีพและกระทรวง

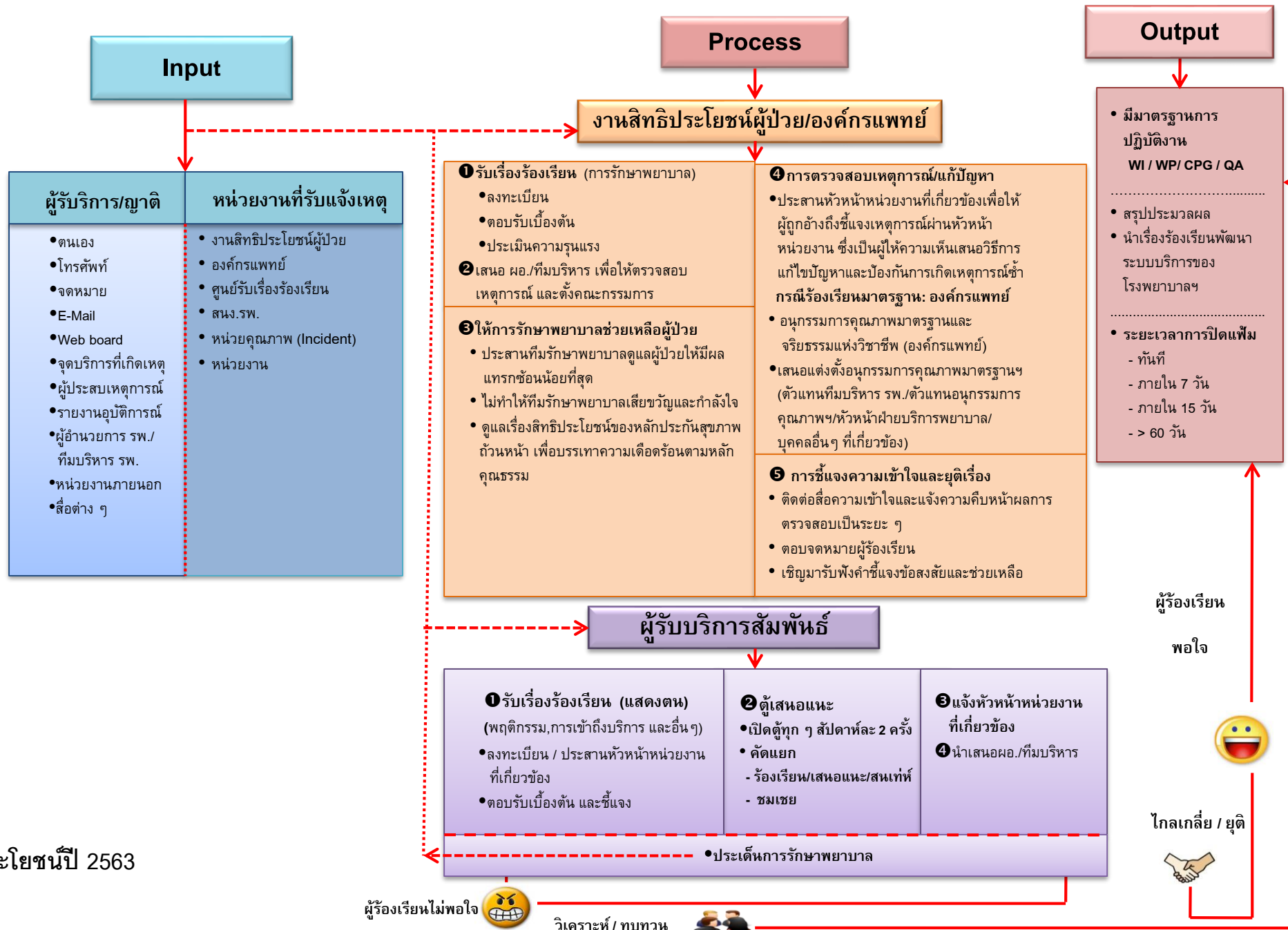
สาธารณสุข

การจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลสงขลานครินทร์





# การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



# การบริหารจัดการเรื่องผ่านตู้เสนอแนะ

ตู้เสนอแนะที่ติดตั้งภายในโรงพยาบาล



หอผู้ป่วย ( 35 ตู้ )

ผู้ป่วยนอก/หน่วยงานต่างๆ (21ตู้)

กำหนดเปิด : ทุกวันพฤหัสบดี /ศุกร์ของสัปดาห์  
ผู้รับผิดชอบ : หน่วยผู้รับบริการสัมพันธ์

## คัดแยก

เรื่องร้องเรียน /เสนอแนะ/สนทนาก็  
(แจ้งปะหน้าสีเหลือง)

เรื่องชมเชย (แจ้งปะหน้าสีชมพู)

สรุปวิเคราะห์ทุกเดือน:

- หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ทีมบริหารรพ.
- กรรมการบริหารรพ.
- หัวหน้าศูนย์คุณภาพ
- หัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาล

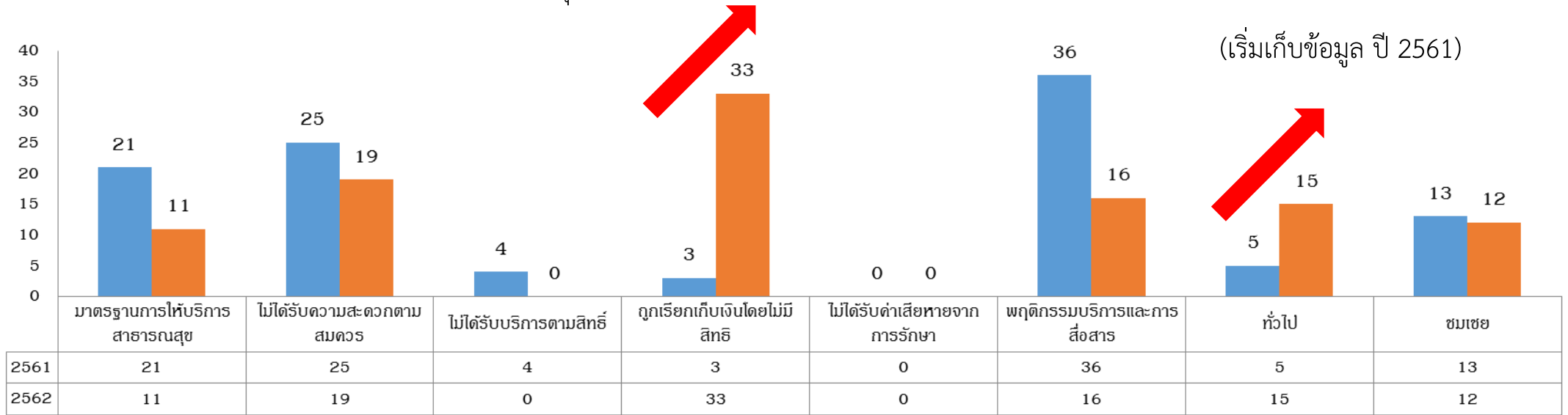
สรุปประจำสัปดาห์ /รายเดือน

เข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

นำเสนอผู้บริหารลงนาม

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แสดงการร้องเรียน รพ.ม.อ. แยกตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มาตรา 57 /59 ประจำปีงบประมาณ 2561 - 2562



ประเภท	แนวโน้ม	สาเหตุ
ด้านมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	ลดลง	มีการรายงานความเสี่ยง ดักจับก่อนเกิดการร้องเรียน
ด้านไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	ลดลง	รพ.เพิ่มบริการด้านความสะดวก เช่น ระบบ HOSQ เพื่อดูคิวการตรวจแบบ Real Time
ด้านไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	ลดลง	ผ่านดารสื่อสารสิทธิประโยชน์ก่อนรับบริการ
ด้านถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่กำหนด	เพิ่มขึ้น	ผ่านช่องทาง สปสช. กรณีส่วนเกินสิทธิการรักษา / ไม่เข้าใจเรื่องยานอกบัญชี / รายการอุปกรณ์ที่เป็นทางเลือก
ด้านไม่ได้รับค่าเสียหายจากการรักษาภายในระยะเวลาอันสมควร	-	-
ด้านพฤติกรรมบริการและการสื่อสาร	ลดลง	อบรม inservice training เรื่องพฤติกรรมบริการให้บริการที่เป็นเลิศ / ปฐมนิเทศแพทย์ใหม่
ด้านทั่วไป	เพิ่มขึ้น	ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการช่วยสอดส่อง เช่น ป้ายชำรุด นาฬิกาเสีย ห้องน้ำไม่สะอาด ฯลฯ
ด้านชมเชย	ลดลง	



มาตรฐาน  
(criteria)

# ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร



# ตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร

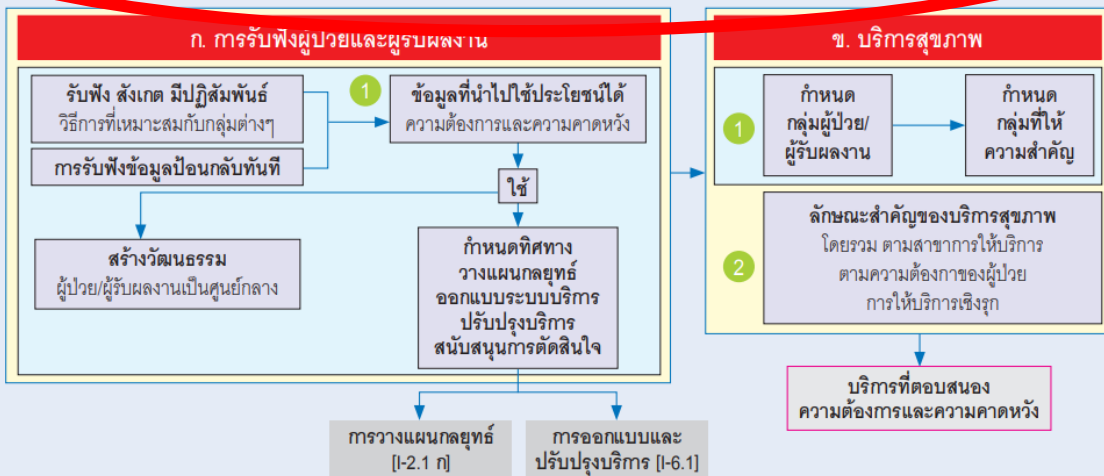
## I-3 ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer)

### ตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร

#### I-3 ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer)

##### I-3.1 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer Needs and Expectations)

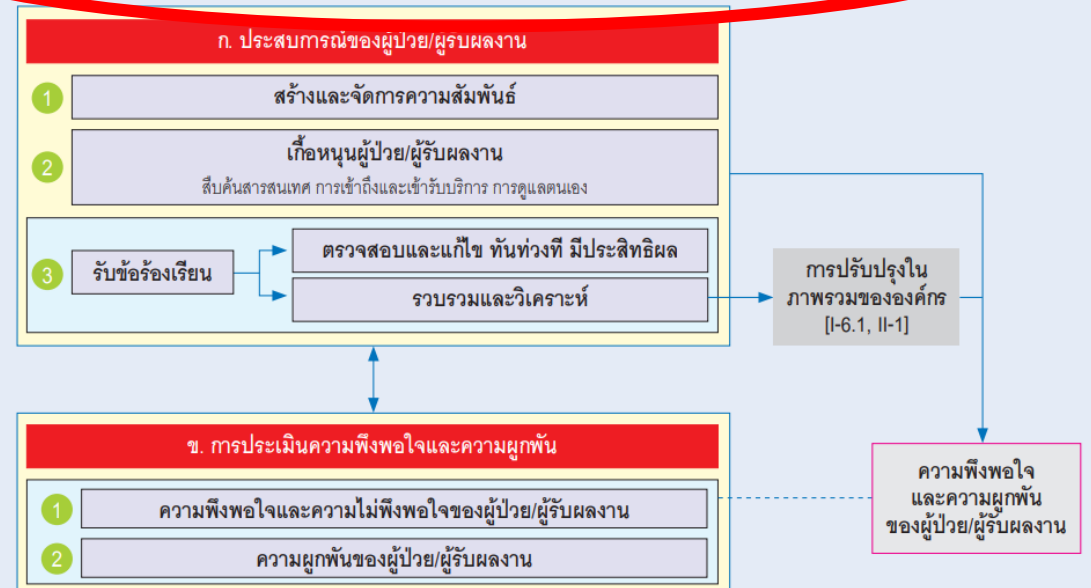
องค์กรรับฟังและเรียนรู้จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น และกำหนดบริการสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง



### ตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร

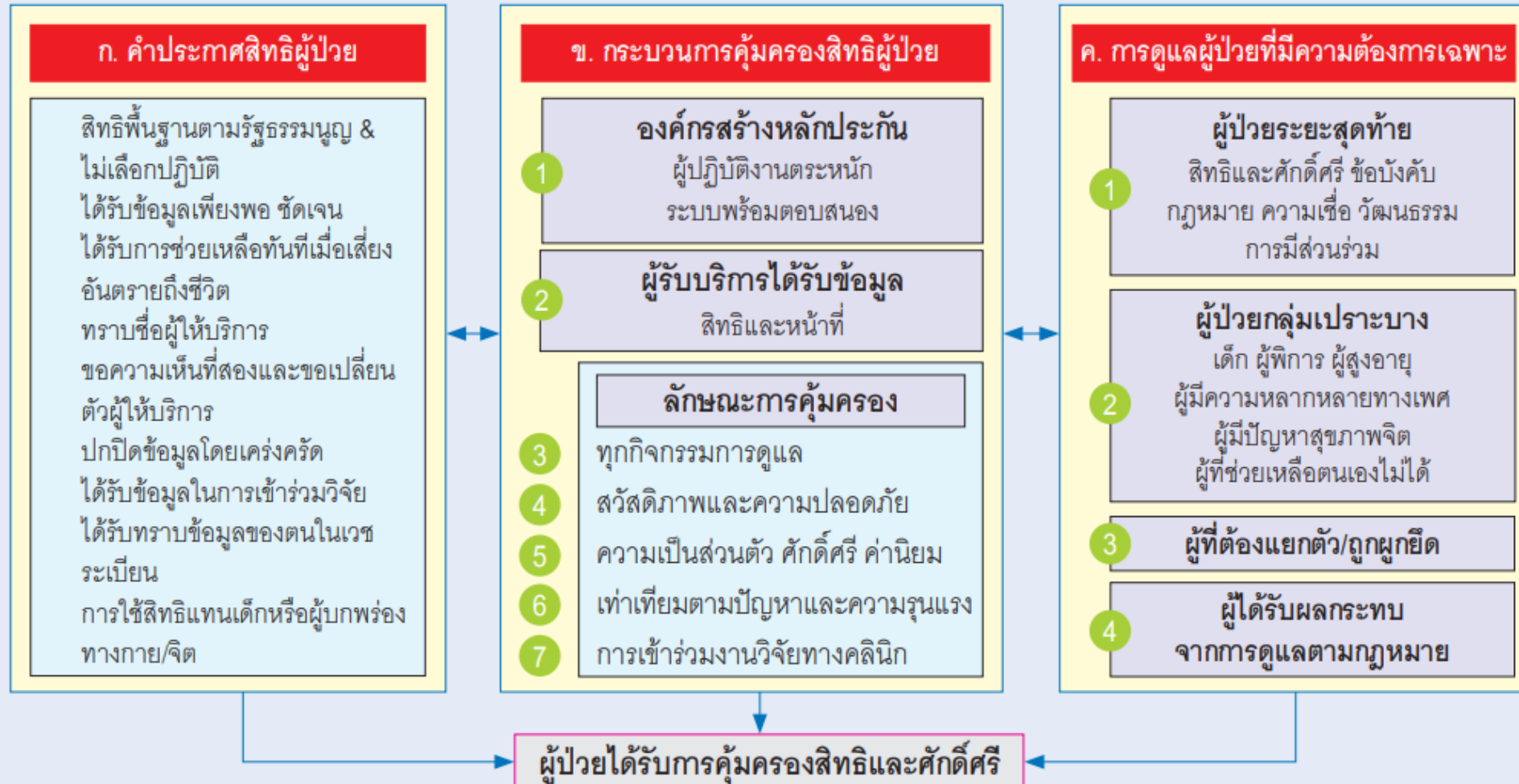
#### I-3.2 ความผูกพันของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer Engagement)

องค์กรสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพัน.



I-3.3 สิทธิผู้ป่วย (Patient Rights)

องค์กรตระหนักและให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย.





"คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ  
ที่จำเป็นของผู้รับผลงาน  
โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ"

"คุณภาพคือการเปลี่ยนจากความสูญเปล่า (waste) ไปสู่  
คุณค่า (value) ในมุมมองของผู้รับผลงาน อย่างไม่รู้จบ"



# ความพึงพอใจในการบริการ

$$\text{ความพึงพอใจในการบริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกรั้งหมดของลูกค้ำ}}{\text{ความคาดหว้งของลูกค้ำ}}$$

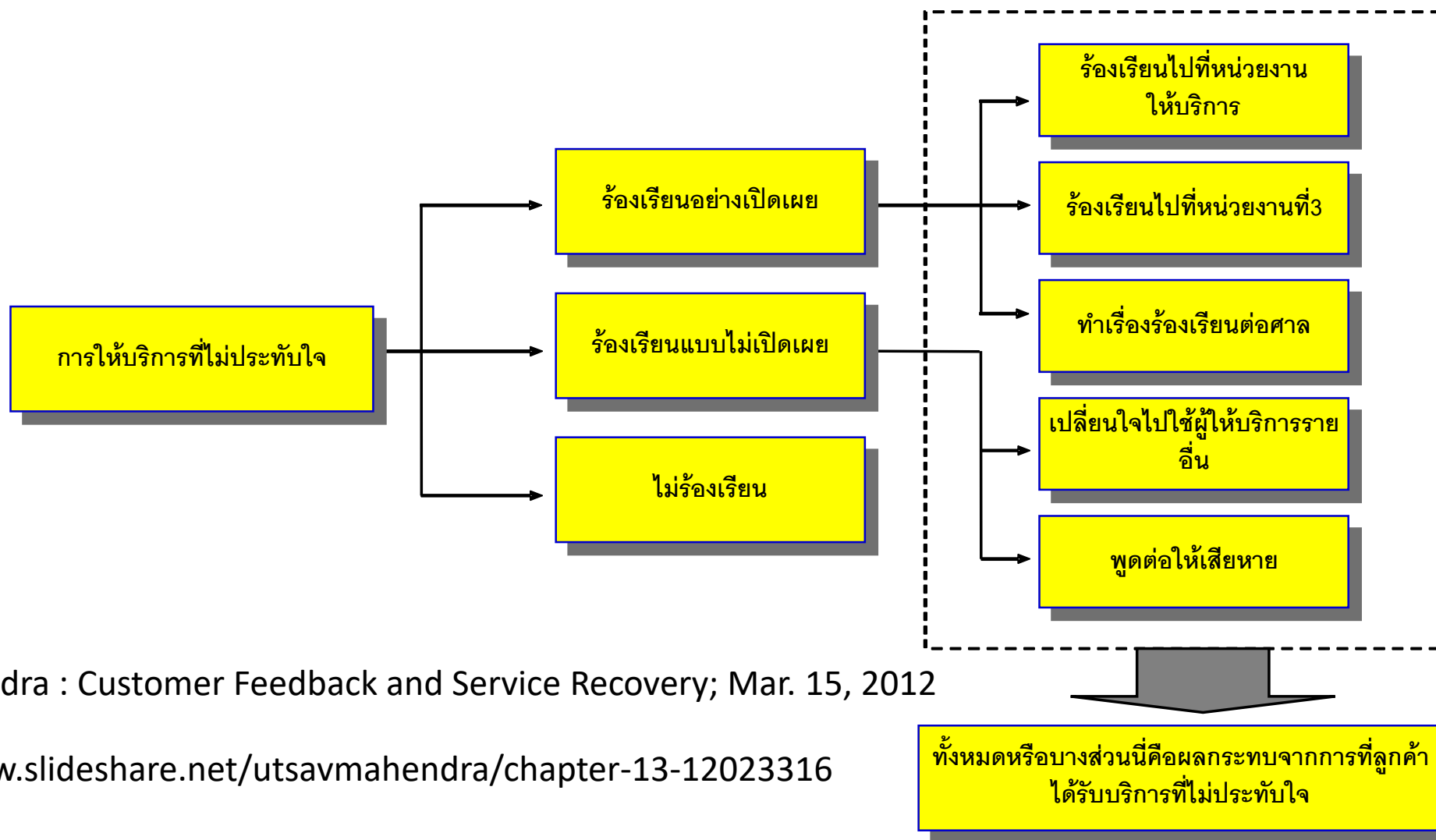


การจะให้บริการที่ดีและเกิดความประทับใจได้นั้น

ผู้ให้บริการจะต้องทราบว้า.....

1. ผู้มาใช้บริการของเราคือใคร
2. เขาคาดหวังอะไรจากเราบ้าง

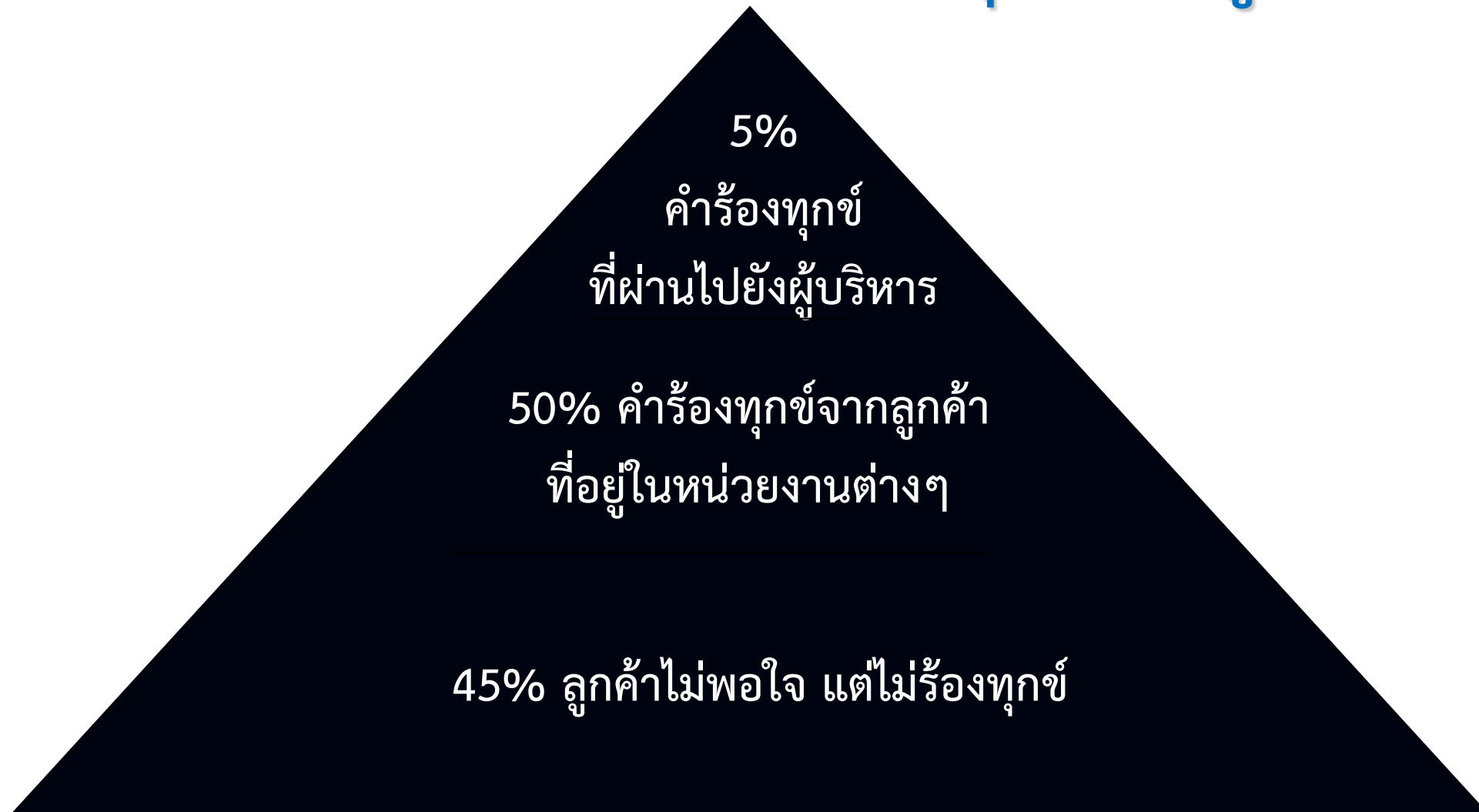
# การแสดงออกของลูกค้าที่ไม่พอใจ



Utsav Mahendra : Customer Feedback and Service Recovery; Mar. 15, 2012

<https://www.slideshare.net/utsavmahendra/chapter-13-12023316>

# ผลการสำรวจเรื่องข้อร้องทุกข์ของลูกค้า



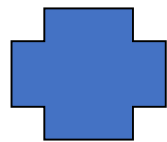


## SERVICE RECOVERY PROCESS

เป็นกระบวนการแก้ไขความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและญาติ ให้มีความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการซ้ำ กล่าวถึงในทางที่ดี หรือแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

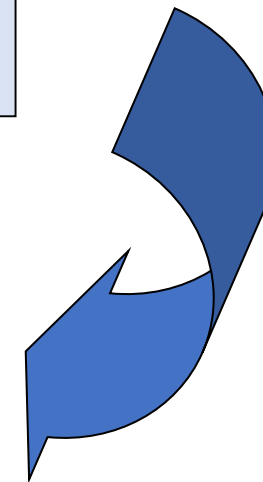
กระบวนการกู้คืนสถานการณ์สู่การบริการที่ประทับใจ (Service) recovery process

ปฏิบัติที่ถูกต้องตั้งแต่แรก QA

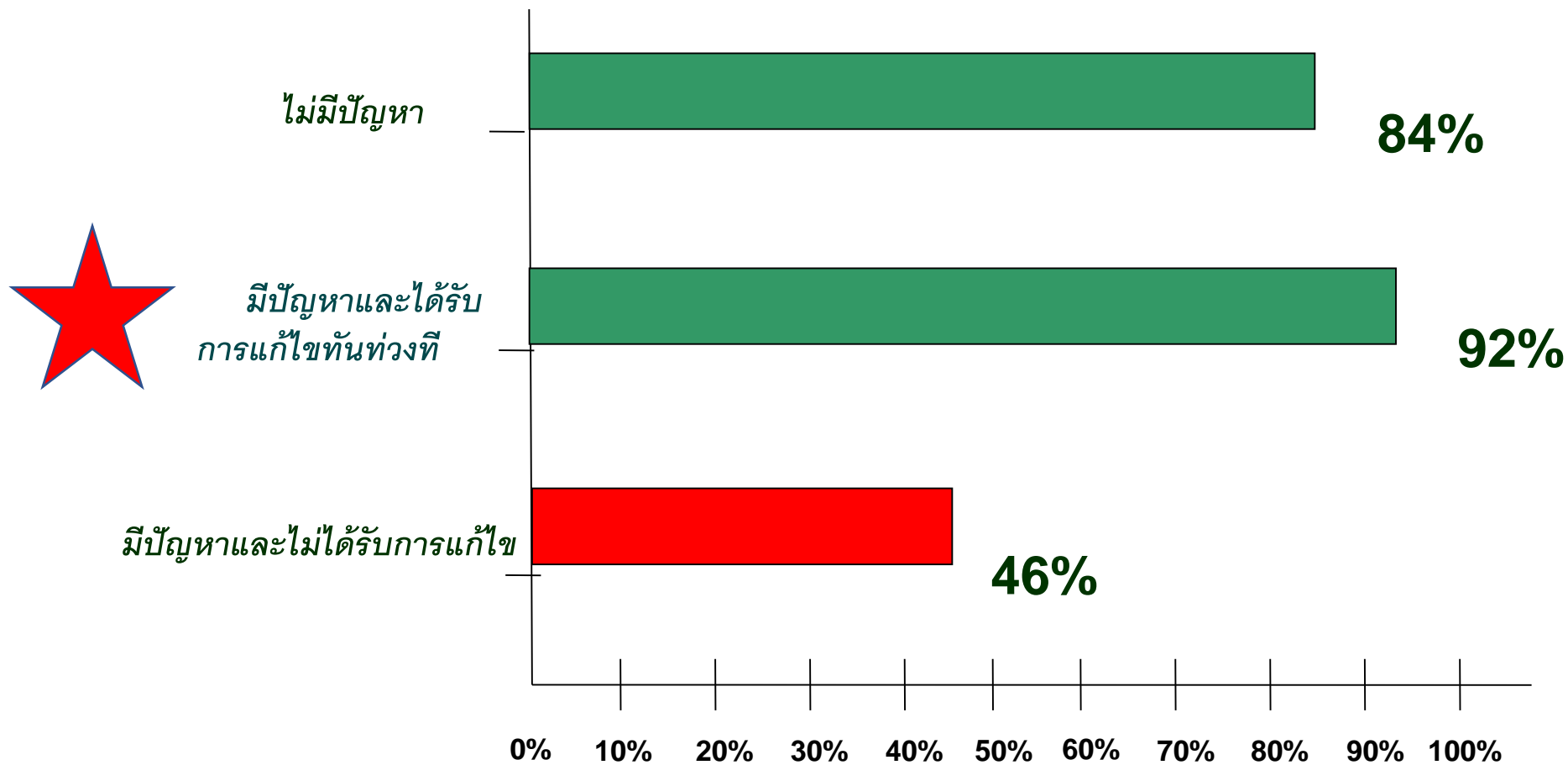


การจัดการข้อร้องเรียน  
อย่างมีประสิทธิภาพ

เสริมสร้างความพึงพอใจกล่าวถึงในทางที่ดี และความภาคภูมิใจแก่องค์กร



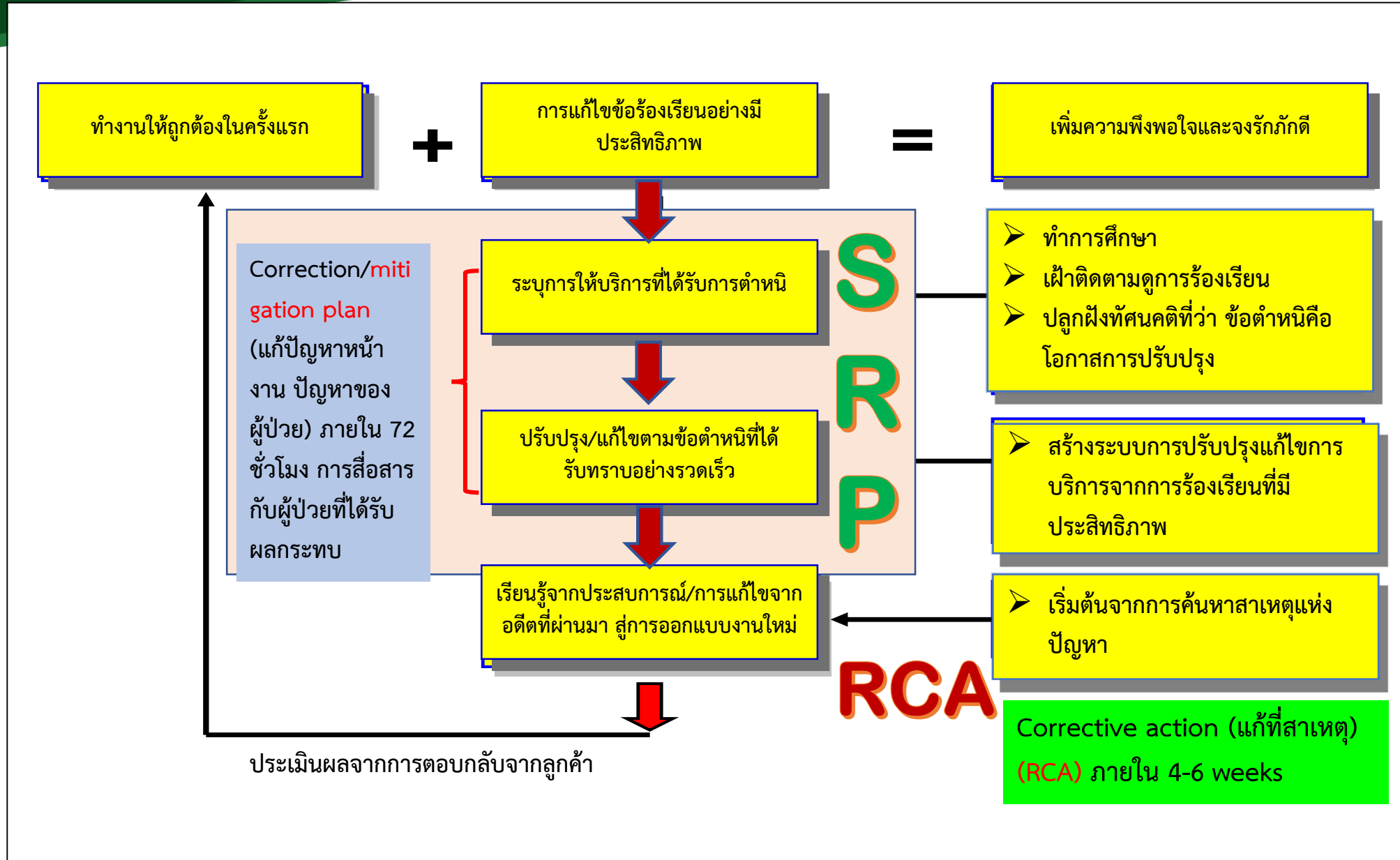
## ผลลัพธ์ของกระบวนการจัดการคำบ่น/คำร้องทุกข์ กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ



Source: IBM-Rochester study

ลูกค้ากลับมาใช้บริการ

# กระบวนการกู้คืนสถานการณ์สู่การบริการที่ประทับใจ





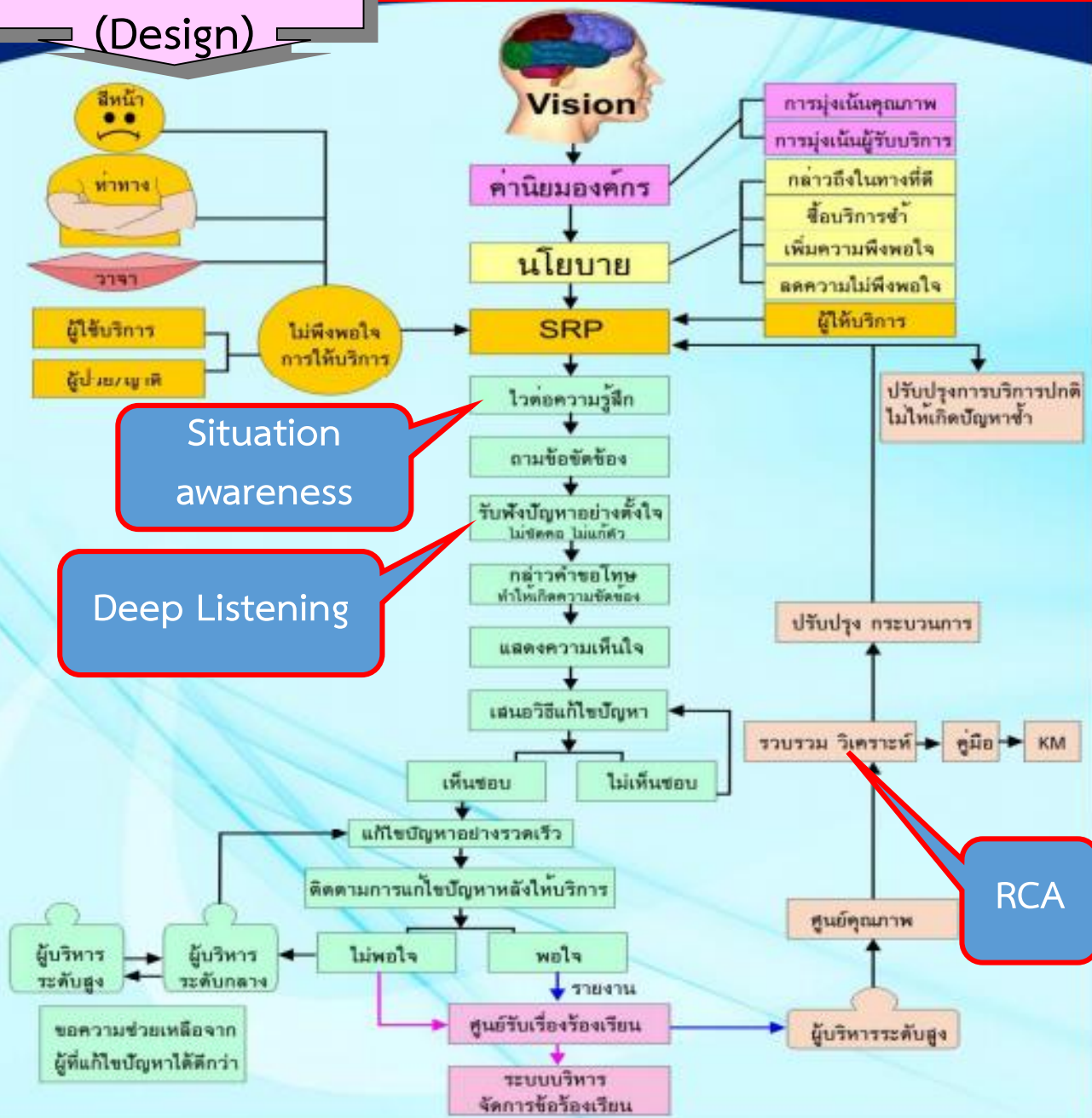
เป้าหมาย  
(Purpose)

## เป้าหมายในการรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้ำ

1. ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้ำ
2. แก้ปัญหาให้กับลูกค้ำ
3. สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง

การออกแบบ (Design)

# Service Recovery Process



Situation awareness

Deep Listening

RCA

# Service Recovery Process

กระบวนการแก้ไขความไม่พึงพอใจก่อนกลายเป็นข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์การรับรู้ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการโดยสังเกตสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงและวาจา
2. ถามถึงข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น
3. รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ
4. กล่าวคำขอโทษ แสดงความเห็นอกเห็นใจ
5. เสนอวิธีแก้ไขปัญห
6. ปฏิบัติการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
7. ติดตามการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
8. แก้ปัญหาเพิ่มเติมด้วยตนเองหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ที่สามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่า
9. รายงานเหตุการณ์ไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลฯ ใช้ service recovery process ทุกครั้งเมื่อผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างการติดต่อโดยตรงหรือทางโทรศัพท์ ทั้งนี้เพื่อลดความไม่พึงพอใจ เพิ่มการกลับมาใช้บริการซ้ำ และกล่าวถึงในทางที่ดี



## ตัวอย่างการนำไปปฏิบัติ

จะทำอย่างไร ???????

หากผู้ใช้บริการ หมดความอดทน

และแสดงอารมณ์รุนแรง



## ผู้ป่วยถ่ายภาพ คลิป การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่

- เวลา 9.40 น.รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ห้อง ปชส. เรื่อง มีผู้ป่วยถ่ายภาพ คลิป การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ... ทางหน่วยงาน ได้เข้าไปเจรจาแล้ว ผู้ป่วยไม่ลบภาพออกจากโทรศัพท์มือถือ ผู้ป่วยโวยวาย ไม่ฟังพอใจการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ... ได้ตามหัวหน้าหน่วยรักษาความปลอดภัย มาเจรจาแล้ว ผู้ป่วยยืนยันไม่ลบภาพ และคลิปวิดีโอ



## เรื่องมีอยู่ว่า.....เช้าวันหนึ่ง

- 8.20 น. ผู้ป่วย เดินมา ด้วยเรื่องปวดท้อง หลังพยาบาลคัดกรองให้นั่งรอพบแพทย์ที่เก้าอี้พักคอยหน้าห้อง 9.30 น. มีผู้ป่วยเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยรักษาความปลอดภัย มาตรวจ ขอเปลนอน เจ้าหน้าที่จัดเปลนอนให้ และแขวนป้ายที่เตียง ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ พูดเสียงดัง แจ้งว่าตนเองมาตั้งนานแล้วทำไมไม่มีป้ายลุกขึ้นมาถ่ายรูป นาฬิกา Flow, chart และ เจ้าหน้าที่ ทาง หน่วยงานจึงเปลี่ยน คน SRP เป็นคุณ.... ขณะที่กำลังพูดคุยคนใช้อัดคลิปวิดีโอ ได้รายงานพญ. ...และ หัวหน้าหน่วยรักษาความปลอดภัย เข้ามาเจรจา เพื่อขอลบ แต่ไม่สำเร็จ ผู้ป่วยอ้างว่าที่ถ่ายภาพ และคลิปไว้ เพื่อประกอบการร้องเรียน ขณะที่หาข้อมูล ผู้ป่วยกำลังได้รับการตรวจจากแพทย์อยู่



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
FACULTY OF MEDICINE PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

# พยายามสร้างบรรยากาศที่เราต้องการ

1

## ไวต่อความรู้สึกของผู้ป่วยและญาติ

สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับบริการตามที่ต้องการหรือคาดหวัง

ไวต่อความรู้สึกของเจ้าหน้าที่  
และสร้างความมั่นใจให้กับทีมงานด้วย

## การเตรียมตัวเมื่อได้รับเรื่อง

- ไปที่เกิดเหตุทันที
- หาข้อมูลจากพยานบุคคลให้รอบด้าน ทีมงาน
- หาข้อมูลจากเอกสาร เวชระเบียน
- ข้อมูลการดำเนินการที่ผ่านมา
- ประเด็นปัญหาเบื้องต้นที่ผู้ป่วยต้องการ
- ประเด็นปัญหาความต้องการของทีม
- ประเด็นความปลอดภัยของผู้เจรจา



## มีประเด็นใหญ่ๆสองเรื่อง

ผู้ป่วย	เจ้าหน้าที่
ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ถ่ายภาพ และคลิปไว้ เพื่อประกอบการร้องเรียน	ไม่สบายใจ ต้องการให้ผู้ป่วยลบภาพ และคลิปออก จากโทรศัพท์มือถือ

ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองแล้วทำไมยังโกรธอยู่  
ติดใจเรื่องอะไร?????

## รายนี้ค่อนข้างยาก

- ผู้ป่วยมีอาการรุนแรง
- ผ่านการปะทะคารมมาหลายรอบรอบ
- มีรปภ.อยู่หน้าประตู 4 คน
- ผู้ป่วยนอนตัวงอ หันหลังอยู่

ผู้ป่วยไม่ชอบความรุนแรง  
ขอเข้าไปคนเดียว แต่ให้รปภ.  
สังเกตการณ์อยู่ด้านนอก เตรียม  
เส้นทางหากเกิดความรุนแรง

## เป้าหมายวันนี้

- ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน
- ผู้ป่วยลบบภาพ และคลิปปอกจากโทรศัพท์มือถือด้วยความเต็มใจ
- มีสัมพันธภาพ และความรู้สึกที่ดีต่อกันก่อนผู้ป่วยกลับบ้าน

พกความมั่นใจมาเต็ม 100

ใช้“น้ำ” เข้าไปดับไฟ

ฟังด้วยใจที่เป็นธรรม



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
FACULTY OF MEDICINE PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

# หันเหความสนใจของผู้รับบริการ

# 2

## ถามถึงข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น เปิดประเด็นสอบถามความรู้สึกของลูกค้า

ใช้น้ำคำเป็นตัวนำ ตามด้วยน้ำมือ และน้ำใจ

- เดินไปที่เตียง กล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ คุณ.....” ยกมือไหว้ แนะนำตัว และกล่าวขอโทษ กับเหตุการณ์ทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ด้วยวาจาที่นุ่มนวล
- สัมผัสที่มือผู้ป่วย สอบถามถึงความเจ็บป่วย ให้ผู้ป่วยเล่าความเป็นมาตั้งแต่ต้น เพื่อหันเหความสนใจของผู้รับบริการ



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
FACULTY OF MEDICINE PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

แสดงความเข้าใจในปัญหาผู้ป่วย



3

รับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจไม่ขัดจังหวะ  
ซักถามรายละเอียดเหตุการณ์  
แสดงความเห็นใจเข้าใจด้วยวาจา

สำคัญที่ภาษากาย และภาษาใจ

## ข้อมูลจากผู้ป่วย

- ทำธุรกิจส่วนตัว เกี่ยวกับการรับทำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กับหน่วยงานต่างๆ เคยไปร้องทุกข์ในระดับกระทรวงมาแล้ว
- วันนี้ตั้งใจจะส่งเรื่องร้องเรียนพร้อมหลักฐานไปที่โรงพยาบาล หากไม่ได้ผลจะส่งระดับกระทรวง
- ภรรยาเป็นพยาบาลใน 3 จังหวัด เข้าใจระบบงานโรงพยาบาลพอสมควร
- มีลูก 1 คน วันนี้พาลูกมาสอบด้วย

## ข้อมูลจากผู้ป่วย

- เห็นผมแต่งกายไม่ดีหรือถึงไม่ได้รับการดูแล
- การคัดกรองของพยาบาล พยาบาลควรเป็นผู้พิจารณาว่าใครควรได้เปลนอน ใครควรนั่งรอ ไม่ใช่ให้ผู้ป่วยขอเอง
- ระบบการสื่อสาร/ป้ายที่ให้กับผู้ป่วยไม่เป็นธรรม ผู้ป่วยทุกคนควรได้รับป้ายหรือ สลิปบอกคิวโดยประมาณ ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่หรือคนรู้จัก (จากคำบอกเล่าของผู้ป่วย)
- คิดว่าผมเป็นคนอย่างไรถึงได้ตาม รปภ.ถึง 4 คน

# แสดงความเข้าใจในปัญหาผู้ป่วยในประเด็น

- ไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการคัดกรอง และแสดงป้ายลำดับคิว
- การที่หน่วยงานเรียก รพ.มา 4 คน ทำเสมือนเขาเป็นผู้ออกการร้าย
- ความล่าช้าของการให้บริการ
- กังวล เป็นห่วงลูกที่กำลังสอบ



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
FACULTY OF MEDICINE PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

เปลี่ยนมุมมองและสัมพันธภาพไปในทางที่ดี

# 4

## การกล่าวคำขอโทษ/เสียใจกับข้อขัดข้อง ทบทวนข้อเท็จจริงของปัญหา

- ขอขอบคุณที่ยังเป็น “พวกเดียวกัน” เป็นครอบครัวที่มสุขภาพ คงเข้าใจกันได้ง่าย
- เนื่องจากวันนี้เป็นวันทำบุญโรงพยาบาล ขอเอาบุญมาฝากด้วย
- หลังได้ยาแก้ปวดสักครู่คงอาการดีขึ้นนะคะ
- วันนี้ขอให้ลูกคุณโชคดีในการสอบนะคะ
- ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะหลายๆอย่างรวมทั้งการคัดกรองและการให้ป้ายแสดงลำดับคิวทางเราขอรับไปปรับระบบงานนะคะ



# 4

## การกล่าวคำขอโทษ/เสียใจกับข้อขัดข้อง ทบทวนข้อเท็จจริงของปัญหา

- เมื่อประเมินได้ว่าผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดี ก็เดินเรื่องเข้าสู่ประเด็นสุดท้ายที่เราจะขอให้ลบภาพและคลิปในโทรศัพท์มือถือ โดยเกริ่นนำ “การถ่ายภาพ วิดีโอในโรงพยาบาล เคยมีข่าวในที่วิหรือสื่อออนไลน์ แต่เป็นของที่อื่น ทางโรงพยาบาลจึงมีข้อห้ามไว้ ทราบว่าคุณได้ถ่ายไว้ จะขออนุญาตให้คุณลบออกได้ไหมคะ”
- ผู้ป่วยก็ตอบรับเป็นอย่างดี สุดท้าย ผู้ป่วยกล่าวขอบคุณ และยินยอมลบภาพ และคลิปวิดีโอจากโทรศัพท์ทั้งหมด จำหน่าย เวลา 11.10 น.

## การเรียนรู้

- เป็นอุบัติการณ์ที่มีโอกาสเกิดในระบบบริการของผู้ป่วยนอก / ER ทั้งในเวลา และนอกเวลาราชการ
- ควรทบทวนระบบ
- การคัดกรองผู้ป่วย และระบบการประเมินซ้ำขณะรอตรวจ
  - การสื่อสารข้อมูลกับผู้ป่วยด้วยวาจา/ป้าย/สลิป เพื่อสร้างความเข้าใจ
  - Competency ควรมีการพัฒนาทักษะ SRP ทั้งกรณีเชิงรุก และเชิงรับหลังเกิดเหตุการณ์
  - SRP Team: ทางโรงพยาบาลควรสร้างระบบ SRP Team กรณีรุนแรง หน่วยงานไม่สามารถระงับได้

## Behind the seen

- ขอขอบคุณผู้ป่วยที่ให้โอกาสกับโรงพยาบาลในการทำสิ่งดีๆต่อไป
- ขอขอบคุณบุคลากรเจ้าของพื้นที่ที่แจ่มแจ้งเหตุได้ทันเวลา รวมทั้งให้ข้อมูล เอื้อ อำนวยความสะดวกทุกกระบวนการ
- ขอขอบคุณ รพ.ทุกท่านที่อยู่เป็นเพื่อน อยู่ในมุมที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัย ระบบปลอดภัย
- ขอขอบคุณโรงพยาบาลที่สร้างระบบ SRP เพื่อความปลอดภัยของทุกคน
- ขอขอบคุณบทเรียนอีกบทหนึ่งที่ทำให้ตนเองได้ฝึกทักษะและสร้างความมั่นใจในการเข้าไปจัดการ SRP

# แลกเปลี่ยน/เรียนรู้

“การแก้ปัญหา  
ของผู้ใช้บริการ”

## กรณีศึกษาที่ 1

คุณจะทำอย่างไร ถ้าผู้ใช้บริการ ไม่เข้าใจ บ่น  
และถามคำถามที่คุณไม่รู้คำตอบ



# กรณีผู้ใช้บริการ ไม่เข้าใจ บ่น

- เปิดโอกาสให้พูด เปิดใจให้กว้าง
- อย่าโต้เถียง พยายามแสดงอารมณ์คล้อยตาม
- พิจารณาคำแนะนำ การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการก่อน
- มองปัญหาที่แท้จริง และบอกทางออกที่ปฏิบัติได้  
ให้ผู้ใช้บริการทราบ
- แสดงความเอาใจใส่และติดตามเรื่อง

## กรณีที่ 2

คุณจะทำอย่างไร

ถ้าต้องปฏิเสธ คำขอของผู้ใช้บริการ





# กรณีต้องการคำขอของปฏิเสธผู้ใช้บริการ

- ฟังและทบทวนคำขอของผู้ใช้บริการ
- บอกให้ผู้ใช้บริการเตรียมใจที่จะถูกปฏิเสธ
- หยุดคิด, ตรึกตรอง
- ชี้แจงเหตุผลในการปฏิเสธพร้อมชดเชยบางอย่าง

## กรณีที่ 3

คุณจะทำอย่างไร

หากผู้ใช้บริการ หมดความอดทน

และแสดงอารมณ์รุนแรง



# กรณีผู้ใช้บริการมีอาการรุนแรง

- พยายามสร้างบรรยากาศที่เราต้องการ
- หันเหความสนใจของผู้รับบริการ
- แสดงความเข้าใจในปัญหาผู้รับบริการ
- เปลี่ยนมุมมองไปในทางที่ดี

3 คำหวังดี แต่ทำให้คนทะเลาะกัน

- ใจเย็นๆ
- เธอควร..../ไม่ควร....
- ทำไมถึง.....

## ข้อห้ามกระทำอย่างเด็ดขาดในการใช้รับมือ ผู้รับบริการที่โกรธจัด

- อย่าพูดว่าเป็นความผิดของลูกค้า ถึงแม้ว่าจะเป็นความผิดของเขาจริง เพราะไม่มีใครอยากได้ยินว่า "คุณทำผิด" หรือ "มันเป็นความผิดพลาดของคุณ" นักรอก
- อย่าพยายามเอาชนะ เพราะถึงเราจะเถียงชนะลูกค้า แต่ก็ไม่ได้ทำให้เราขายของได้
- อย่าขึ้นเสียง ถึงแม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายขึ้นเสียงก่อนก็ตาม เพราะในที่สุดก็ไม่มีใครยอมลงให้ใคร ตรงกันข้ามถ้าเราพูดด้วยน้ำเสียงเบาลงตามหลักจิตวิทยาแล้วอีกฝ่ายก็จะค่อยๆ ลดเสียงลงเช่นกัน
- อย่าเมินเฉยใส่ลูกค้า หรือถ้าเป็นทางโทรศัพท์ก็ห้ามวางหูใส่เด็ดขาด เพราะยิ่งเราไม่สนใจ เขาก็จะยิ่งพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้เราหันมาสนใจให้ได้
- อย่าบอกให้เขาสงบ เพราะลูกค้าที่กำลังโกรธจัดก็ไม่ต่างจากภูเขไฟกำลังปะทุ ทางที่ดีควรรอให้เขาเย็นลงเองจะดีกว่า
- อย่าทำให้เขารู้สึกว่าเราช่วยอะไรไม่ได้ แม้ความเป็นจริงจะเป็นเช่นนั้นก็ตาม ทางที่ดีควรเลี่ยงโดยบอกว่าเราสามารถทำอะไรให้เขาได้บ้างจะดีกว่า เพราะลูกค้าย่อมรู้สึกดีกว่าแน่นอนหากมีทางเลือกให้
- อย่ารับปากทั้งที่ไม่แน่ใจ เพราะถ้าหากเราทำไม่ได้อย่างที่พูด สถานการณ์จะมีแต่เลวร้ายยิ่งขึ้น

## กรณีศึกษาที่ 4

คุณจะทำอย่างไร

หากการให้บริการ เกิดความผิดพลาด

และเกิดปัญหาขึ้นกับผู้ใช้บริการ



# กรณีเมื่อเกิดข้อผิดพลาดใดๆ

- อย่าปฏิเสธความผิดพลาดใดๆ ในทันที
- กล่าวแสดงความเสียใจ/ขออภัย ด้วยเสียงอ่อนโยน
- รีบแก้ไขหรือแจ้งว่าจะหาทางแก้ไขให้ในทันที
- หากเป็นความผิดร้ายแรงให้แจ้งหัวหน้าเป็นผู้ขออภัย



## แนวทางในการกู้คืนสถานการณ์สู่การบริการที่ประทับใจ

- ❖ WIN-WIN Situation
- ❖ แก้ไขด่วน
- ❖ ยอมรับข้อผิดพลาดข้อขัดข้องแต่ไม่ใช่ตั้งใจค้าน
- ❖ เข้าใจปัญหาในมุมมองของลูกค้า
- ❖ อย่าโต้เถียง
- ❖ รับรู้ความรู้สึกของลูกค้า
- ❖ ยกผลประโยชน์ให้ลูกค้าในกรณีที่ไม่แน่ใจ
- ❖ พยายามชี้แจงขั้นตอนการแก้ปัญหา
- ❖ แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ปัญหา
- ❖ ตระหนักถึงการจ่ายเงินชดเชย
- ❖ เน้นการอ่อนน้อมเพื่อความแข็งแรงในอนาคต

## แนวทางปฏิบัติเมื่อได้รับคำต่อว่าโดยทองคำ “8 ไม่” ไว้ในใจจะได้ผลดี

- ไม่โต้เถียง ต้องทนฟัง
- ไม่พูดสวน ต้องฟังให้จบ
- ไม่บอกปิด ต้องรับเรื่องไว้เอง
- ไม่ผิดผ่อน ต้องถือเป็นเรื่องส่วนตัว
- ไม่โยนกลอง ต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน
- ไม่แสดงความขุ่นใจ ต้องแสดงความเชื่อถือ
- ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ ต้องกล้ารับผิดชอบหากผิดจริงถ้าไม่มีอำนาจจัดการแก้ไขปัญหา จงติดต่อผ่านเรื่องไปยังผู้มีอำนาจแก้ไข
- ไม่พูดก่อนคิดทบทวน 2 ครั้ง ต้องใคร่ครวญก่อนพูดทุกครั้ง

# การพัฒนาตนเองเพื่อกระตุ้นสถานการณ์สู่การบริการที่ประทับใจ

1. พัฒนาตนเองจากภายในเรียนรู้และเข้าใจตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในงานบริการ
2. การพัฒนาตนเองจากภายนอก
  - พัฒนาทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
  - เรียนรู้วิธีการและมารยาท การแต่งกาย กริยา ท่าทางในการติดต่อกับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม



# สรุป SRP ไคร่บ้าง หลังเกิดเหตุ

1. The first victim หมายถึงผู้ป่วย ญาติ ครอบครัว
2. The second victim หมายถึงผู้มีส่วนให้เกิดอุบัติเหตุ ผู้ให้บริการ ทีมสุขภาพ
3. The third victim หมายถึงองค์กร โรงพยาบาล องค์กรวิชาชีพ ระบบของประเทศ





# เส้นที่จากภายนอก

กริยา ท่าทาง การแต่งกาย

น้ำเสียง

ความรู้ ทักษะ

แรงจูงใจ

ค่านิยม

ทัศนคติ

ความเชื่อ

อารมณ์

นิสัยส่วนตัว

เส้นที่จากภายใน

# การพัฒนาเสน่ห์จากภายในด้วยทักษะ EQ

EQ - - - - Emotional Quotient

E.Q หรือ เซาว์อารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ได้ (Goleman, 1998)

# การพัฒนาเสน่ห์จากภายในด้วยทักษะ EQ

EQ - - - - Emotional Quotient

สำหรับประเทศไทย กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความหมายของ “ความฉลาดทางอารมณ์” ว่า ประกอบด้วย เก่ง ดี มีความสุข

**เก่ง** หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและ แสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

**ดี** หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจ ผู้อื่นและมีความรับผิดชอบ ต่อส่วนรวม

**สุข** หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข



## การพัฒนาเสน่ห์จากภายในด้วยทักษะ EQ 4 มุมมอง

1. ทักษะในการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของตนเอง
2. ทักษะในการบริหารอารมณ์ของตนเอง
3. ทักษะในการอ่านอารมณ์ของผู้อื่นและการสื่อสาร
4. ทักษะที่ช่วยในการบริหารอารมณ์ของผู้อื่นและการสร้างความสัมพันธ์

# 1. ทักษะในการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของตนเอง

- รู้สึกอย่างไร
- เมื่อเกิดอารมณ์ เกิดอะไรกับเรา
- ภาวะที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกในในทางลบ
- Self assessment
- ประโยชน์ของการตัดไฟแต่ต้นลม



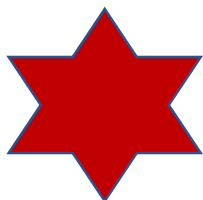
## 2. ทักษะในการบริหารอารมณ์ของตนเอง

### Goleman's Window of Opportunities 3 ทางออก

#### 1. เปลี่ยนสถานการณ์ให้ดีขึ้น

- สร้างบรรยากาศ/จัดสิ่งแวดล้อมแบบที่เราต้องการ/เหมาะสม

➤ **นำความคิดในเชิงบวกเข้ามาช่วย**



#### 2. เปลี่ยนมุมมอง

- พาตัวเราออกไปจากสถานการณ์นั้น
- พาใจเราออกไปจากสถานการณ์นั้น
  - ปัญหาคือโอกาส
  - เหมือนเป็นบุคคลที่สาม
- อนุโลม
- อภัย
- ซื่นชม

#### 3. ใช้เทคนิคอื่นๆ ช่วยจัดการอารมณ์

##### ทางร่างกาย

- Acupressure
- Tai Chi
- Yoga โยคะ
- Deep Breathing การหายใจ
- Exercise การออกกำลังกาย
- Massage การนวดเพื่อผ่อนคลาย

##### ทางจิตใจ

- นั่งสมาธิ
- พิธีกรรมทางศาสนา

# คำพูด 2 วิธีคิด



“แม่แน่ละคราวนี้”

“ไม่เป็นไรหรอก เดี่ยวทุกอย่างจะต้องดีขึ้น”

“โชคร้ายจริงๆ เจองานหนักตลอด”

“นี่คือบททดสอบว่าเราเป็น “มืออาชีพหรือไม่”

“เจอทางตันเข้าให้แล้ว”

“มันน่าจะมีทางออกทางอื่น”

“มันเป็นไปไม่ได้”

“ยาก..แต่ทำได้”

“ไม่น่ารอด ”

“ไม่น่ายาก”

# 3. ทักษะในการอ่านอารมณ์ของผู้อื่น และการสื่อสาร

## ทักษะการฟัง

### ลักษณะของการฟังที่ดี

- ✚ มีสมาธิ
- ✚ ตั้งใจฟัง
- ✚ สนใจติดตามเรื่องราว
- ✚ มีการแสดงออกอย่างสอดคล้องกับเรื่องราวที่ฟัง
- ✚ มีการแสดงออกตอบรับเรื่องที่ฟัง

# Active listening (การฟังเชิงรุก)

Vs

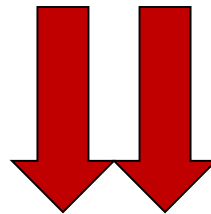
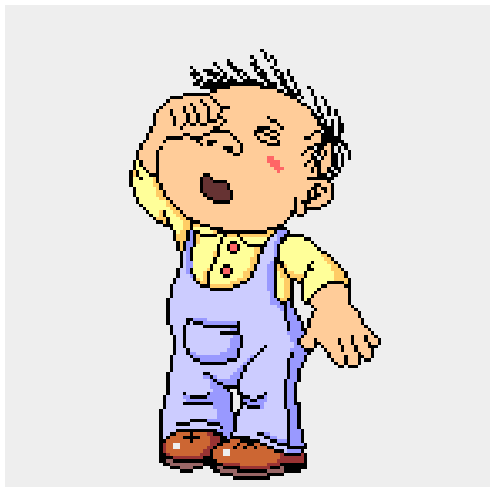
# Deep listening (การฟังด้วยใจ)

การฟังเชิงรุก คือ	ข้อสังเกต
การฟังด้วยใจ ไม่ใช่แค่หูฟังอย่างเดียว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรู้จักพื้นหลังความทุกข์หรือความท้าทายของผู้พูด จะทำให้เราเข้าใจเขาได้มากขึ้น</li> <li>- สิ่งที่ผู้พูดกำลังสื่อมีมากกว่าแค่เนื้อหา ให้สังเกตสีหน้า แววตา น้ำเสียง ท่าทางระหว่างการสนทนา</li> </ul>
การฟังที่ต้องใช้ความอดทน (ทั้งการอดทนฟังจนจบ ไม่เปลือพุดขัด ตั้งคำถาม หรือตัดสินผิดถูก และการอดทนให้เวลากับผู้พูด ให้มั่นใจว่าเรามีเราที่พร้อมฟังและพร้อมเข้าไปอยู่ในโลกของเขา)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแนะนำของเราแม้เกิดจากความหวังดี แต่อาจปิดกั้นความเข้าใจ ความรู้สึกของกันและกัน ต้องระลึกอยู่เสมอว่าเรามีหน้าที่ฟัง</li> <li>- ผู้พูดเองอาจกำลังต้องการเวลาเพื่อเรียบเรียงความคิดความรู้สึกของตนอยู่</li> <li>- หากเราในฐานะผู้ฟังสามารถเข้าไปอยู่ในโลกเดียวกับผู้พูดได้ เขาจะได้ยินเสียงของตัวเองมากขึ้น เป็นการดึงสติให้กลับมาอยู่กับปัจจุบัน</li> </ul>
การฟังที่ควรมีการทวนความเข้าใจให้ตรงกัน (เพราะประสบการณ์ที่ต่างกัน อาจทำให้เข้าใจต่างกัน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพูดย้ำสิ่งที่ได้ยินเป็นเทคนิคหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้พูดนึกคิดว่าจะทำตามที่พูดออกมาหรือไม่ เช่น ทวนคำพูดกลับมา "ที่คุณพูดว่าเป็นทุกข์และอยากตาย หมายถึงคุณมีความคิดอยากฆ่าตัวตายใช่ไหม"</li> </ul>
การฟังที่ผู้ฟังต้องอยู่กับปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้พูดอาจเผชิญกับภาวะอารมณ์สับสน ผู้ฟังจำเป็นต้องมีสติ ไม่เอนเอียงตามความรู้สึกนั้น แต่ควรคิดและติดตามเรื่องราวด้วยมุมมองเชิงบวก</li> </ul>

# อ่าน/ฟังอะไร

อ่านอะไร - สีนํ้าท่าทาง นํ้าเสียง เขาหรือเธอรู้สึกอย่างไร

ฟังอะไร - คำพูด เกิดอะไรขึ้น



สะท้อนกลับโดยคำพูด



# สะท้อนกลับโดยคำพูด

## 1. ภาษานุ่มนวล    2. Feeling ความรู้สึก    3. Fact เกิดอะไรขึ้น

ผมเข้าใจครับ

คุณคงรู้สึกอึดอัด

ที่ติดต่อเราไม่ได้ในช่วงวันหยุด

ดิฉันเข้าใจนะคะ

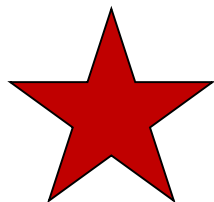
คุณคงผิดหวัง

ที่ยังไม่ได้รับของภายในวันนี้

ดิฉันเข้าใจนะคะ

เป็นเรื่องที่น่าเสียใจ

ที่คุณไปร่วมงานวันนั้นไม่ทัน



ความจริงใจขึ้นอยู่กับภาษากาย

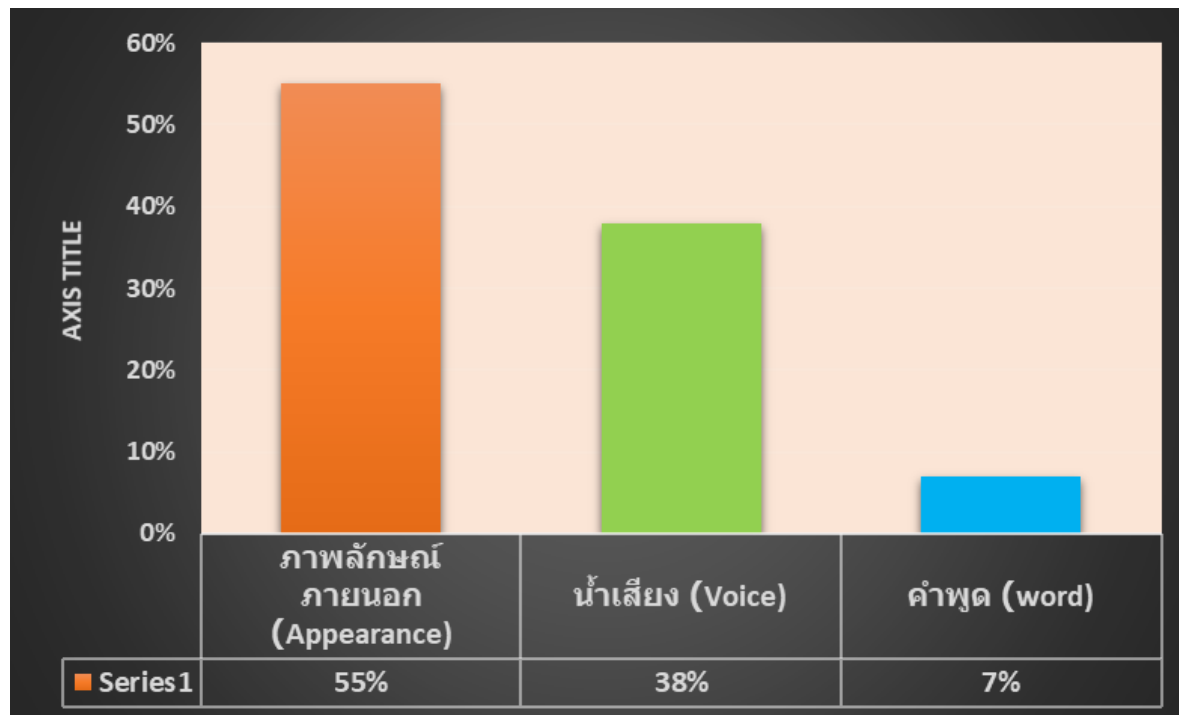
## 4. ทักษะที่ช่วยในการบริหารอารมณ์ของผู้อื่น และการสร้างความสัมพันธ์

### Emotional Judo (Goleman Model)

1. สร้างบรรยากาศแบบที่เราต้องการ
2. หักเหตความสนใจ
3. แสดงความเข้าใจ
4. เปลี่ยนมุมมองในทางที่ดี

## การพัฒนาเสน่ห์จากภายนอก

### ความประทับใจแรกพบ (First impression)



“You have 30 seconds to make a first impression, which can last up to 15 years”

(คุณมีเวลาเพียง 30 วินาทีในการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งจะยาวนานถึง 15 ปี)



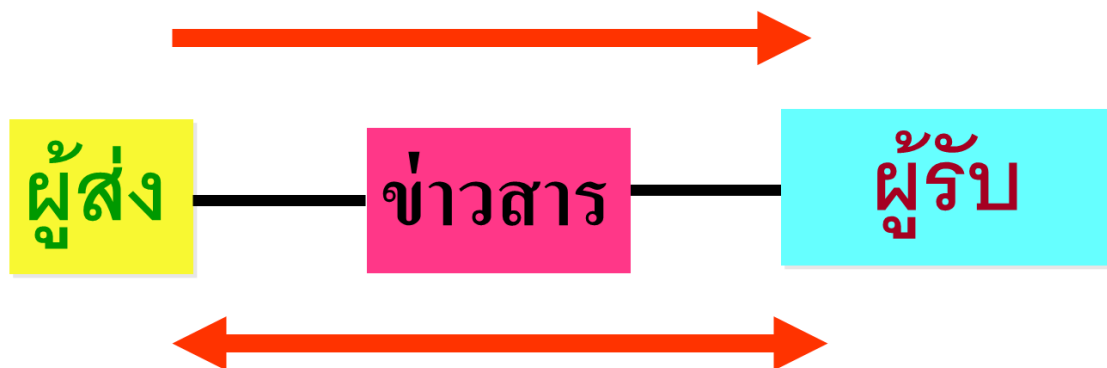
Appearance (อวัจนภาษา)

# ภาษากาย(Body language)

เชิงบวก(Positive signals)	เชิงลบ(Negative signals)
● นิ่ง (Stillness)	● ลูบหน้า ตา (Touching the face)
● สบตา (Sustained eyes)	● ลุกลิ่ลุกลอน (Nervous mannerisms)
● ฝ่ามือ (Open palms)	● มือไม่ว่าง (Handling objects)
● เข้าถึงบริการง่าย (Easy stance)	● การชี้นิ้ว (Pointing)
● ระยะใกล้ชิด (Using “your” space)	

# การพัฒนาเสน่ห์จากภายนอก ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

หลักในการสื่อสาร



เคล็ดลับในการสื่อสาร

1. จิตใจพร้อม
2. พัฒนาทักษะวัจนภาษาและอวัจนภาษา
3. ปรับเปลี่ยนการสื่อภาษาของตนเองให้เหมาะสม

# การสื่อสารประกอบด้วย

## การสื่อสารด้วยวจนภาษา

- การเรียบเรียงความคิด
- การเลือกใช้ถ้อยคำ
- ภาษาพูด
- ภาษาเขียน

## การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา

- สายตา
- กิริยาท่าทาง
- น้ำเสียง
- สิ่งของหรือวัตถุ
- เนื้อที่หรือช่องว่าง
- กาลเวลา
- การสัมผัส



# การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

แบ่งเป็น 3 ช่วง

## การสื่อสารในช่วงเริ่มต้น

- การกล่าวทักทาย
- Small Talk

## การสื่อสารในช่วงกลาง

- การค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ
- การอธิบายเนื้อหา, การบอกวิธีการ
- การแก้ปัญหา

## การกล่าวลา

- อย่ารีบสรุป ควรทบทวนจุดประสงค์เดิมของผู้ใช้บริการก่อน
- แนะนำเพิ่มเติมอีกเล็กน้อยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ
- กล่าวอวยพรด้วยคำสั้นๆ
- ยิ้ม และคารวะ ตามธรรมเนียม

ขอโทษค่ะ / ครับ

ขอบคุณค่ะ / ครับ

สวัสดีค่ะ / ครับ

ขอความกรุณา/  
ขออนุญาต

ขอภัย / ขอประทานโทษ

คำพูดที่ควรพูดให้เป็นนิสัย

# มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. ีรับโทรศัพท์ทันที เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ไม่เกิน 3 ครั้ง
2. น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน
3. ควบคุม และรักษาอารมณ์
4. คิดเสมอว่า “คนที่โทรศัพท์เข้ามาคือลูกค้า”
5. ไม่พูดจาหยอกล้อ หรือส่งเสียงดังขณะรับ โทรศัพท์
6. ปิดโทรศัพท์ทุกครั้ง เมื่อต้องการสอบถามผู้อื่น
7. เมื่อต้องการให้รอสาย แจ้ง “กรุณารอสักครู่...”
8. ขออนุญาตทราบชื่อเมื่อต้องการฝากข้อความ
9. สอบถามผู้ใช้บริการเมื่อต้องการโอนสายให้กับผู้อื่น
10. กล่าวขอบคุณ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว
11. รอให้ผู้ใช้บริการวางหูก่อน จึงค่อยวางหู



# การพัฒนาทักษะสู่การบริการเชิงรุก

## KUSA

- แสวงหาความรู้ใหม่ (Knowledge)
- สร้างความเข้าใจ (Understanding)
- ฝึกความสามารถ ทักษะใหม่ (Skills)
- สร้างเจตคติต่อตน คน งานใหม่ (Attitude)



## Smart Service

- รู้(ใจ)คน
- เข้าใจงาน
- สื่อสารเป็น
- แสดงออกอย่างเหมาะสม



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
FACULTY OF MEDICINE PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

# "Bright Mood Good Health"



# "อารมณ์สดใส..ใจกายเป็นสุข"



ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตนเป็นกิจที่สอง  
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง  
ลาภ ทรัพย์ และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง  
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์



# ขอขอบคุณ



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

FACULTY OF MEDICINE PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY