



แผนกพยาธิวิทยา
โรงพยาบาลค่ายกษณส์ีระรา

ระเบียบปฏิบัติงาน
เรื่อง

การจัดการซื้อร้องเรียนและการตอบสนองความต้องการ

WP-LAB-08

แก้ไขครั้งที่ 2

ผู้จัดทำ

ร.ต.

(ศาสตรศิลป์ ไชยพงศ์)

ผู้จัดการความเสี่ยง/ผู้จัดการความปลอดภัย

1 พฤศจิกายน 2565

ผู้ทบทวน

ร.ท.หญิง

(อรกัญญา ทรงทอง)

ผู้จัดการคุณภาพ

1 พฤศจิกายน 2565

ผู้อนุมัติ

พ.อ.

(ฉัตรมงคล คนขยัน)

ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ

1 พฤศจิกายน 2565


วันที่ประกาศใช้: 1 พฤศจิกายน 2565



แผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ
ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการซื้อร้องเรียนและการตอบสนองความต้องการ
(WP-LAB-08) แก้ไขครั้งที่ 2

สารบัญ

ตอนที่ หัวข้อ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. ขั้นตอนดำเนินการ	
4.1 การจัดการกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะของพนักงาน	2
4.2 การค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ	7
4.3 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	8
5. บันทึกที่เกี่ยวข้อง	9
6. ภาคผนวก	9

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษณัฒ์สีวะรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 1 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

1. วัตถุประสงค์


เพื่อให้ระบบการให้บริการของห้องปฏิบัติการที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐานได้รับการแก้ไขปรับปรุง ลดความเสียหาย และหรือชดเชยอย่างทันที่

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ใช้เป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ แผนกพยาธิวิทยา รพ.ค่ายกษณัฒ์สีวะรา ครอบคลุม การจัดการข้อร้องเรียน การค้นหาความต้องการผู้ให้บริการโดยการสอบถามความคิดเห็น/สำรวจความพึงพอใจครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ให้บริการและข้อเสนอแนะของพนักงาน

3. คำจำกัดความ

- 3.1 ความคิดเห็น** หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/ข้อตำหนิ, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, สิ่งที่น่าประทับใจ/คำชมที่ผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล บุคลากรห้องปฏิบัติการ และบุคลากรของฝ่าย/แผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงที่ปรึกษาห้องปฏิบัติการ ที่ได้สื่อสารให้ห้องปฏิบัติการได้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการและการบริหารจัดการของห้องปฏิบัติการ บำรุงรักษา และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 3.2 ข้อคิดเห็น** หมายถึง ความเห็น ความรู้สึกนึกคิดของผู้ส่งสารที่สอดแทรกอยู่ในเนื้อหา เป็นข้อความที่แสดงความรู้สึกหรือแสดงการคาดคะเนหรือแสดงการเปรียบเทียบหรืออุปมาอุปไมย หรืออาจเป็นข้อความที่เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นความคิดของผู้พูดและผู้เขียนเองที่สื่อสารให้ห้องปฏิบัติการได้เห็นโอกาสพัฒนา
- 3.3 ข้อเสนอแนะ** หมายถึง ข้อมูลที่แจ้งให้ห้องปฏิบัติการได้ทราบว่าควรทำอะไรหรือปรับปรุงอะไรเพื่อกำจัดหรือลดข้อบกพร่อง/ข้อตำหนิ/การไม่ได้ตามมาตรฐาน/ไม่ได้ตามความคาดหวัง/ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่เกิดจากการใช้บริการของห้องปฏิบัติการหรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือผลกระทบจากนโยบายหรือการดำเนินงานของห้องปฏิบัติการ
- 3.4 ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อมูลที่แจ้งให้ห้องปฏิบัติการได้ทราบถึงการได้รับบริการ/ผลิตภัณฑ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่ได้ตามที่คาดหวังหรือได้รับความเดือดร้อน/เสียหายที่เกิดจากการใช้บริการของห้องปฏิบัติการหรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือผลกระทบจากนโยบายหรือการดำเนินงานของห้องปฏิบัติการ
- 3.5 ข้อเท็จจริง** หมายถึง ข้อความแห่งเหตุการณ์ที่เป็นมาหรือเป็นอยู่ตามจริง ข้อความหรือเหตุการณ์ที่จะต้องวินิจฉัยว่าเท็จหรือจริง
- 3.6 ข้อจำกัด** หมายถึง สิ่งที่กำหนดขอบเขตสิทธิหรืออำนาจไว้โดยเฉพาะ
- 3.7 พฤติกรรมบริการ** หมายถึง อากัปกริยาของผู้ให้บริการที่แสดงต่อผู้รับบริการ
- 3.8 ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการทางห้องปฏิบัติการของแผนกพยาธิวิทยา รพ.ค่ายกษณัฒ์สีวะรา ได้แก่ ผู้ใช้บริการภายในและผู้ให้บริการภายนอก
- 3.9 ผู้ให้บริการภายใน** หมายถึง แพทย์ พยาบาล บุคลากรในห้องปฏิบัติการฯ และฝ่าย/แผนกต่างๆในโรงพยาบาล ค่ายกษณัฒ์สีวะราที่มาติดต่อส่งมอบงานหรือรับมอบงานกับห้องปฏิบัติการ

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 2 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

- 3.10 ผู้ใช้บริการภายนอก หมายถึง ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย หรือผู้มาติดต่อจากภายนอกที่มาใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ
- 3.11 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล ชุมชน หรือองค์การที่ให้ความสนใจต่อผลการดำเนินงานและแผนงานของห้องปฏิบัติการฯ ซึ่งผลการดำเนินงานและแผนงานนั้นสามารถส่งผลกระทบทางบวกและลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งโดยตรงหรือทางอ้อม โดยตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล บุคลากรของห้องปฏิบัติการ ห้องจัดเก็บรายได้ ห้องจ่ายยา ห้องฉุกเฉิน หอผู้ป่วยใน ห้องตรวจสุขภาพ ผู้ส่งมอบงาน ผู้รับมอบงาน ผู้แทนจำหน่ายเครื่องมือห้องปฏิบัติการ ชุมชน
- 3.12 ผู้จัดการความเสี่ยง คือ บุคคลซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการให้จัดการข้อมูลความเสี่ยง ข้อมูลข่าวสารข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของแผนก และเป็นผู้ประสานงานระหว่างแผนก/ทีมนำกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง(RMIS) และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล

4. ขั้นตอนการดำเนินการ


4.1 การจัดการกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะของพนักงาน

4.1.1 รับเรื่อง มีหลายช่องทาง ดังนี้

4.1.1.1 ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง(ผู้ป่วย, แพทย์, พยาบาล, บุคลากรห้องปฏิบัติการ, ฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง, ญาติผู้ป่วย ฯลฯ) ใช้แบบบันทึกที่จัดทำขึ้นเองหรือใช้แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น (FR-RM-008) ระบุข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ฯลฯ อาจใช้วิธีการให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลลงบันทึกให้ เสร็จแล้วหย่อนลง “กล่องเสนอความคิดเห็น” ที่ติดตั้งไว้ตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล หรือส่งทางช่องทางอื่นที่โรงพยาบาลกำหนด


4.1.1.2 สำหรับการรับเรื่องข้อเสนอแนะของบุคลากรห้องปฏิบัติการสามารถรับเรื่องผ่านวาระการประชุมประจำเดือนภายในห้องปฏิบัติการได้อีกช่องทางหนึ่ง และห้องปฏิบัติการสามารถดำเนินการจัดการกับข้อเสนอแนะได้ตามขั้นตอนตั้งแต่ข้อ 4.1.2.3 เป็นต้นไปได้เลย ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อเสนอแนะและคำติชมของพนักงาน นอกเหนือจากวิธีการประชุมประจำเดือน มีหลายแบบดังนี้

- 1) แบบสำรวจพนักงานใหม่ โดยการส่งแบบสำรวจในวันที่ 30, 60 หรือ 90 วันเพื่อวัดประสิทธิภาพของพนักงานที่รู้สึกสัมผัสได้จากการพบปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในช่วงทดลองงาน/ฝึกงาน
- 2) การสำรวจความผูกพันของพนักงาน โดยใช้แบบสำรวจความผูกพันของพนักงานรายปี หรือสองครั้งต่อปี หรือรายไตรมาสในการรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานโดยมุ่งเน้นไปที่ทุกสิ่งทุกอย่างที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 3 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

และการรักษาพนักงานมีการสื่อสารกับพนักงานถึงสาเหตุที่ทำให้แบบสำรวจและตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อเสนอแนะนั้นไม่ระบุชื่อผู้เสนอแนะ


- 3) **แบบสำรวจย่อย** แบบสำรวจย่อยนั้น สั้น และเร็วกว่าการสำรวจความผูกพันของพนักงาน และสามารถทำได้บ่อยกว่า อาจทำทุกสัปดาห์โดยมีคำถาม 1-3 ข้อ หรืออาจทำแบบสำรวจย่อย 4-5 คำถามทุกเดือน ซึ่งเป็นโอกาสในการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงาน และรับฟังข้อเสนอแนะอย่างทันท่วงที โดยการถามว่า “ในระดับ 1-5 มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่คุณจะแนะนำให้เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวทำงานที่ห้องปฏิบัติแห่งนี้” ขอให้พนักงานเลือกหมายเลขระหว่าง 1-5 จากนั้นปล่อยให้ช่องแสดงความคิดเห็นด้านล่าง โดยถามว่า “ทำไมคุณถึงให้คะแนนเรานั้น” คำถามปลายเปิดนี้สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มากมายในแบบเรียลไทม์นอกจากนี้ยังสามารถใช้แบบสำรวจย่อย เพื่อติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการริเริ่มที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น หากห้องปฏิบัติการได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขาดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ให้ใช้แบบสำรวจย่อย เพื่อดูว่าความคิดริเริ่มของผู้บริหารห้องปฏิบัติการว่าได้รับผลกระทบหรือไม่ หรือมีงานที่ต้องทำเพิ่มเติมหรือไม่ เป็นต้น
- 4) **การสัมภาษณ์** การสัมภาษณ์อยู่เสมอ เป็นวิธีที่ดีในการรวบรวมข้อเสนอแนะจากพนักงาน เพื่อเรียนรู้ว่า พนักงานชอบอะไรมากที่สุด และน้อยที่สุดเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ อะไรที่ทำให้ยังภาคภูมิใจองค์กร และอะไรที่จะดึงดูดพนักงานให้พิจารณาโอกาสอื่นๆ ผลของการสัมภาษณ์เหล่านี้สามารถใช้ในการสร้างโอกาสในการจัดการด้านการฝึกอบรมและความก้าวหน้าของพนักงาน รวมทั้งการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กล่าวถึง ตัวอย่างเช่น พนักงานระดับแนวหน้าที่กล่าวถึงว่าพวกเขาจะออกไปทำงานนอกเวลาราชการที่ห้องปฏิบัติการอื่น หรือพนักงานธุรการอาจได้รับข้อเสนอการทำงานจากที่บ้าน แม้ว่าจะเพียงสองสามวันในแต่ละสัปดาห์ก็ตาม ซึ่งข้อเสนอแนะนี้ยังสามารถนำมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อกำหนดนโยบายการทำงานจากที่บ้านอย่างเป็นทางการสำหรับพนักงานในบางส่วน สนับสนุนทุกคน เป็นต้น
- 5) **รีวิวบนเว็บไซต์** พนักงานบางคนจะไม่แสดงความคิดเห็นโดยตรงกับนายจ้างของพวกเขา แต่อาจแสดงรีวิวบนเว็บไซต์ การตรวจสอบไซต์เหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อไม่ให้พลาดความคิดเห็นที่สำคัญของพนักงานและอดีตพนักงาน

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 4 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

- 6) กล่องข้อเสนอแนะของพนักงาน ในโลกแห่งนวัตกรรมดิจิทัล กล่องข้อเสนอแนะแบบเก่ายังคงมีความสำคัญ เพราะบางคนอาจจะมัวแต่ระวังในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาด้วยวิธีการอื่นเพราะกลัวว่าจะถูกตอบโต้ กล่องคำแนะนำช่วยให้พวกเขาสามารถแสดงความคิดเห็นโดยไม่ระบุดังตนได้ โดยไม่ต้องมีร่องรอยทางดิจิทัล(digital footprint)
- 7) สัมภาษณ์การออกจากงาน การสัมภาษณ์เมื่อพนักงานออกจากงานถือเป็นโอกาสสุดท้ายในการรวบรวมความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานอาจมีเหตุผลหลักประการหนึ่งในการลาออก เช่น โอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ที่อาจเอื้อต่อการตัดสินใจลาออก ค้นหาว่าสิ่งเหล่านี้คืออะไร ให้ถามพนักงานที่จากไปโดยตรงว่าพวกเขาคิดอย่างไรเกี่ยวกับผู้บริหาร ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ การเปลี่ยนแปลงของทีม โอกาสในการเติบโต และสิ่งอื่นๆ ที่องค์กรอยากรู้

หมายเหตุ พนักงานสามารถให้ข้อเสนอแนะโดยการลงบันทึกในแบบบันทึกข้อเสนอแนะของพนักงาน(FM-LAB-313)

- 4.1.1.3 คณะกรรมการเปิดรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล เปิดกล่องเสนอความคิดเห็น นำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ฯลฯ และลงบันทึกแบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (FR-RM-003) นำเสนอ คณะกรรมการความเสี่ยง/สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม
- 4.1.1.4 หากมีข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบหรือรายงานผลหรือเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือมีโอกาสเกิดข้อร้องเรียนซ้ำซึ่งต้องการให้มีการแก้ไขทันที อนุญาตให้ขั้นตอนไปที่ข้อ 4.1.2.5 เพื่อให้ผู้จัดการวิชาการและ/หรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นสามารถดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นได้โดยเร็วตามความจำเป็นและเหมาะสม แล้วรายงานด้วยวาจาให้หัวหน้าห้องปฏิบัติการทราบสิ่งที่ได้ดำเนินการไปทันทีที่การแก้ไขเบื้องต้นแล้วเสร็จ

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 5 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

4.1.2 ประเมินและจัดการกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

4.1.2.1 คณะกรรมการความเสี่ยง/สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม พิจารณาและดำเนินการดังนี้


- ให้ข้อคิดเห็น
- ประเมินระดับความรุนแรงและผลกระทบตามเกณฑ์ที่กำหนด จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา และความจำเป็นเร่งด่วนในการรายงานเรื่องความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่ได้รับต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและหรือผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- กำหนดฝ่าย/แผนกที่จะรับผิดชอบแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้จัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาลออกใบคำขอให้แก้ไข/ป้องกันปัญหาหรือปรับปรุงระบบ (CAR FORM) (FR-RM-002)

4.1.2.2 ผู้จัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาล ดำเนินการ


- ลงบันทึกระบุฝ่าย/แผนกที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาในใบคำขอให้แก้ไข(ใบ CAR)
- นำเสนอความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนในแบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (FR-RM-003)ให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และ หัวหน้าหน่วยงาน/ทีมหน้าที่เกี่ยวข้อง ลงข้อคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการแก้ไขปัญหา แล้วทำการสำเนาแบบ FR-RM-003 จำนวน 1 ชุด แนบไว้กับใบ CAR ให้ตรงกัน
- คัดแยกใบ CAR ถ้าพบว่าใบ CAR ใดมีห้องปฏิบัติการเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ให้เสนอใบ CAR นั้นพร้อมใบสำเนาแบบ FR-RM-003 ต่อหัวหน้าห้องปฏิบัติการ

4.1.2.3 ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ(หัวหน้าห้องปฏิบัติการ) จัดประชุมคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการเพื่อร่วมกันพิจารณาความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่ได้รับ ดังนี้

- วิเคราะห์หาสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดซึ่งเป็นสาเหตุเริ่มต้นของการเกิดความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนนั้น
- หาสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดสิ่งที่ไม่สอดคล้องๆ นั้น
- ประเมินความรุนแรง/ความสำคัญ/ความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา และความจำเป็นเร่งด่วนในการรายงานผลการแก้ไขปัญหา
- หาแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและกำหนดรายละเอียดมาตรการที่จะใช้ตอบสนองทันที
- กำหนดปฏิบัติการแก้ไข ระบุมาตรการแก้ไข
- กำหนดปฏิบัติการป้องกันให้ตรงกับสาเหตุที่แท้จริง ระบุมาตรการป้องกัน

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 6 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา
- 4.1.2.4 **ผู้จัดการคุณภาพ** ลงบันทึกสิ่งไม่สอดคล้องฯ ในแบบบันทึกการเฝ้าระวังและปฏิบัติการแก้ไข ป้องกันสิ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด(FM-LAB-056)
- 4.1.2.5 **ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา** ดำเนินการ
 - ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น(correction) ตามมาตรการที่กำหนดไว้
 - ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข(corrective action) ตามมาตรการที่กำหนดไว้
 - ดำเนินการปฏิบัติการป้องกัน(preventive action) ตามความจำเป็น ตามมาตรการที่กำหนดไว้
 - ลงบันทึกผลการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันในแบบบันทึกการเฝ้าระวังและปฏิบัติการแก้ไขป้องกันสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด(FM-LAB-056) และในใบ CAR(FR-RM-002) แล้วส่งคืนให้หัวหน้าห้องปฏิบัติการ
- 4.1.2.6 **ผู้เฝ้าระวังห้องปฏิบัติการ(หัวหน้าห้องปฏิบัติการ)** ดำเนินการ
 - พิจารณาความเพียงพอเหมาะสมของการแก้ไขปัญหา ถ้าไม่เพียงพอเหมาะสม ให้กลับไปเริ่มทำในขั้นตอนที่ 4.1.2.3 ใหม่
 - ถ้าการแก้ไขปัญหาเพียงพอเหมาะสม ให้ลงนามรับรองผลการแก้ CAR และรับรองผลปฏิบัติการแก้ไข/ปฏิบัติการป้องกัน
 - ส่งแบบบันทึก FM-LAB-056 และ ใบ CAR ให้ผู้จัดการความเสี่ยงห้องปฏิบัติการ
- 4.1.2.7 **ผู้จัดการความเสี่ยงห้องปฏิบัติการ** ดำเนินการ
 - ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของการรายงานและการบันทึกในแบบบันทึก FM-LAB-056 และ ใบ CAR และลงนามรับรองรายงานสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด
 - ส่งใบ CAR คืนให้ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาล และลงนามการรับ-ส่งคืน
 - บันทึกข้อมูลรายละเอียดการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนเข้าไปเก็บไว้ในฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง (Risk management Information System, RMIS)
- 4.1.2.8 **คณะกรรมการความเสี่ยง/สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม** ดำเนินการ
 - พิจารณาผลการดำเนินการแก้ไข/ป้องกันในใบ CAR ที่ผู้จัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาลส่งมาให้
 - ถ้าไม่เพียงพอเหมาะสม ให้กลับไปเริ่มทำในขั้นตอนที่ 4.1.2.1 ใหม่
 - แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน 15 วัน นับจากวันออก CAR

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 7 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

- ถ้าเพียงพอเหมาะสมแล้วแจ้งให้ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลให้จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและสิ่งที่ได้ดำเนินการไป

4.1.2.9 **ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาล** จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและสิ่งที่ได้ดำเนินการไปใน การจัดการกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน นำเสนอให้ผู้ว่าราชการโรงพยาบาลฯ ลงนามในหนังสือแจ้งข้อมูลให้ผู้แสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนทราบ โดยใช้แบบแจ้งกลับข้อมูลการแก้ไข/ปรับปรุง (FR-RM-012) หรือแจ้งกลับด้วยหนังสือหนังสือภายนอกตามระเบียบกองทัพบกว่าด้วยงานสารบรรณ แนบด้วยใบแจ้งการตอบสนองต่อความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา(FR-RM-010) กรณีผู้แสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนเป็นบุคลากรในห้องปฏิบัติการหรือในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา อาจใช้วิธีการแจ้งด้วยวาจา และบันทึกไว้ว่าแจ้งแล้ว

4.1.3 จัดเก็บบันทึกความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ผลการตรวจสอบและผลปฏิบัติการแก้ไข

4.1.3.1 เก็บแบบบันทึก FM-LAB-056 แนบกับสำเนาใบ CAR และสำเนาแบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (FR-RM-003) ไว้ในห้องพัฒนาคุณภาพและควบคุมเอกสารของห้องปฏิบัติการที่มีระบบการควบคุมชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน เพื่อใช้ในการทบทวนบริหารของห้องปฏิบัติการ

4.1.3.2 เก็บต้นฉบับใบ CAR แนบกับต้นฉบับแบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (FR-RM-003) ไว้ในแฟ้มที่กำหนดไว้ของทีมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการทบทวนบริหารของโรงพยาบาล

4.2 การค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้จัดการคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

4.2.1 กำหนดผู้ใช้บริการเป้าหมายของห้องปฏิบัติการที่จะค้นหาความต้องการ


4.2.1.1 ผู้ใช้บริการภายในที่เกี่ยวข้องกับห้องปฏิบัติการ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ส่งสิ่งส่งตรวจ

4.2.1.2 ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย

4.2.2 สอบถามความคิดเห็นและการสำรวจความพึงพอใจ

4.2.2.1 **จัดทำแบบสอบถาม** ซึ่งข้อคำถามต้องเหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม ครอบคลุมคุณภาพการบริการ

4.2.2.2 **สอบถามผู้ใช้บริการ** ด้วยจำนวนแบบสอบถามที่เพียงพอในการเป็นตัวแทนกลุ่มผู้รับบริการ ห้วงเวลาในการสอบถามแต่ละปีไม่จำกัด สามารถทำได้ตลอดทั้งปี แต่ต้องครอบคลุมทุกกลุ่ม

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 8 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

ผู้ให้บริการเป้าหมายที่ต้องได้รับการสอบถามความคิดเห็นและการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อย 1 ครั้งใน 1 ปี


4.3 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้จัดการคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

- 4.3.1 นำข้อมูลสอบถามความคิดเห็นและการสำรวจความพึงพอใจการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ สรุปความพึงพอใจในภาพรวม และสรุปแยกเป็นความพึงพอใจรายข้อคำถาม
- 4.3.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจในข้อที่ได้คะแนนน้อยและความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน มากำหนดกิจกรรมการตอบสนองความต้องการฯ ดังนี้
 - ปรับปรุงระบบงานโดยการกำหนดกิจกรรมหรือวิธีการให้บริการที่ตอบสนองตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - กำหนดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง(CQI) สอดคล้องตาม KPI/QI
- 4.3.3 ผลักดันให้กิจกรรมการตอบสนองความต้องการฯ ถูกนำสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยการนำกิจกรรมการตอบสนองความต้องการฯ ที่กำหนดไว้เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการตอบสนอง
- 4.3.4 ตรวจสอบติดตามการดำเนินกิจกรรมการตอบสนองความต้องการฯ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ 1 ข้อคำถามที่เหมาะสมในการสอบถามความคิดเห็นและการสำรวจความพึงพอใจ

- ก. ข้อคำถามที่ไม่ควรถามผู้ป่วยและญาติโดยตรง เช่น คุณภาพผลการตรวจวิเคราะห์ ระยะเวลารอคอย รายงานผล การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ เจาะเลือดเจ็บหรือไม่? เป็นต้น
- ข. ข้อคำถามที่ควรถามผู้ป่วยและญาติ เช่น การให้คำแนะนำผู้ป่วย ลำดับการเข้ารับบริการ ความสะดวกสบายของที่พักคอย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่เจาะเลือด/เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเก็บส่งตรวจ เป็นต้น

หมายเหตุ 2 การสื่อสารและจัดการข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการตอบสนองความต้องการ สามารถใช้โปรแกรมในระบบสารสนเทศที่โรงพยาบาลกำหนดแทนการสื่อสารและการจัดการข้อมูลด้วยแบบบันทึกที่เป็นกระดาษ

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 9 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

5. บันทึกที่เกี่ยวข้อง

5.1 แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น (FR-RM-008)

5.2 แบบบันทึกข้อเสนอแนะของพนักงาน (FM-LAB313)

5.3 แบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/คำร้องเรียน (FR-RM-003)

5.4 ใบคำขอให้แก้ไข/ป้องกันปัญหาหรือปรับปรุงระบบ (CAR FORM) (FR-RM-002)

5.5 แบบแจ้งกลับข้อมูลการแก้ไข/ปรับปรุง (FR-RM-012)

5.6 แบบบันทึกการเฝ้าระวังและปฏิบัติการแก้ไขป้องกันสิ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด(FM-LAB-056)

5.7 ใบแจ้งการตอบสนองต่อความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา(FR-RM-010)

5.8 แบบประเมินความพึงพอใจของแพทย์ต่อการบริการของห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูง(FM-LAB-044)


5.9 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ(FM-LAB-045)

5.10แบบสำรวจความพึงพอใจของพยาบาล (FM-LAB-186)

6. ภาคผนวก


6.1 ภาคผนวก 1 ตัวอย่าง แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น (FR-RM-008)

โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ : FR-RM-008/03(01/10/2563)	
แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น	
วันที่..... ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงาน/แผนก.....	
ท่านคือผู้มาใช้บริการทางการแพทย์ผู้มาติดต่อกับโรงพยาบาลเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	
ประเภทความคิดเห็น <input type="checkbox"/> ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/ข้อตำหนิ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ <input type="checkbox"/> สิ่งที่น่าสนใจ/คำชม	
รายละเอียดดังนี้.....	
.....	
.....	
(ลงชื่อ) ผู้แสดงความคิดเห็น.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....	
(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกแทนผู้แสดงความคิดเห็น.....ตำแหน่ง.....	
หมายเหตุ : ถ้าต้องการให้แจ้งผลการแก้ไขปัญหา กรุณากรอกข้อมูลการติดต่อกลับของท่านให้ชัดเจน และทางโรงพยาบาล	
ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาแสดงความคิดเห็น ทำให้รับทราบปัญหา/โอกาสพัฒนา เพื่อนำไปปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	
สำหรับเจ้าหน้าที่	
ช่องทางรับเรื่อง <input type="checkbox"/> ผู้แสดงความคิดเห็นบันทึกและหย่อนตัวเอง <input type="checkbox"/> แจ้งทางโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> สอบถามพูดคุย <input type="checkbox"/> รับฟังเสียงสะท้อน	
การแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปเบื้องต้น.....	
..... ลงชื่อ..... ผู้ดำเนินการแก้ไข	
วันที่เปิดตู้..... กล่องที่..... หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	
คกก. ที่ร่วมเปิดกล่องแสดงความคิดเห็น 1..... 2.	

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 10 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565


6.2 ภาคผนวก 2 ตัวอย่าง แบบบันทึกข้อเสนอแนะของพนักงาน (FM-LAB313)

FM-LAB-313/00 (01/11/2562)								
แบบบันทึกข้อเสนอแนะของพนักงาน								
ชื่อเรื่อง (Topic)								
หัวข้อ (Item)								
<input type="checkbox"/> การลดต้นทุนในการทำงาน(cost) <input type="checkbox"/> การลดระยะเวลาการคอย(Time) <input type="checkbox"/> กิจกรรมในการทำงาน (Activity) <input type="checkbox"/> ความปลอดภัย(Safety) <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....								
ผู้เสนอแนะ:		วันที่						
ก่อนการปรับปรุง/รายละเอียดของปัญหา	วิธีการและแผนดำเนินการ	หลังการปรับปรุง/รายละเอียดของปัญหา						
1. ห้ามเสนอแนะในเรื่องต่อไปนี้ 1.1 กฎระเบียบของทางราชการ 1.2 เรื่องส่วนตัว ผลการพิจารณา <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน <input type="checkbox"/> ชั่ว ผู้รับเรื่อง ผู้จัดการคุณภาพ	2. ผลการพิจารณาดำเนินการ <input type="checkbox"/> ดำเนินการทันที <input type="checkbox"/> ทำเองในหน่วยงาน กำหนดเสร็จ..... <input type="checkbox"/> จ้างภายนอก กำหนดเสร็จ..... <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการต่อ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... ความคิดเห็น/มติของคณะกรรมการบริหาร..... ผู้พิจารณา <input type="checkbox"/> คณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการ <input type="checkbox"/> คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล	3. ผลการดำเนินการ 3.1 งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ ประมาณการ.....บาท ใช้จ่ายจริง.....บาท 3.2 สรุปผล <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">ก่อนการปรับปรุง</td> <td style="width: 50%;">หลังการปรับปรุง</td> </tr> <tr> <td>เวลา.....นาที่/ชม.</td> <td>เวลา.....นาที่/ชม.</td> </tr> <tr> <td>ต้นทุน.....บาท</td> <td>ต้นทุน.....บาท</td> </tr> </table> ตอบกลับผู้เสนอแนะทางเมื่อ..... (ลงชื่อ).....ผู้จัดการคุณภาพ	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	เวลา.....นาที่/ชม.	เวลา.....นาที่/ชม.	ต้นทุน.....บาท	ต้นทุน.....บาท
ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง							
เวลา.....นาที่/ชม.	เวลา.....นาที่/ชม.							
ต้นทุน.....บาท	ต้นทุน.....บาท							

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สระรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 11 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565


6.3 ภาคผนวก 3 ตัวอย่าง แบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (FR-RM-003)

แบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/คำร้องเรียน เลขที่...../..... วันที่.....	โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สระรา : FR-RM-003/03(01/10/2563) Complain Report Form หน้า 1/2
วันที่รับเรื่องหรือวันที่เปิดกล่องเสนอความคิดเห็น...../...../..... ช่องทางรับความคิดเห็น/คำร้องเรียน <input type="checkbox"/> ผู้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> สอบถามพูดคุย <input type="checkbox"/> แบบสอบถามความพึงพอใจ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการเปิดตู้รับความคิดเห็น ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... ลงชื่อ..... ตำแหน่ง.....	
3. ชื่อผู้ร้องเรียน (ถ้ามี) โทร..... วันที่.....	
4. รายการความคิดเห็น/คำร้องเรียน (ให้ทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมทุกข้อที่เกิดข้อร้องเรียนขึ้นเพื่ออธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น) <input type="checkbox"/> พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม ระบุ..... <input type="checkbox"/> คุณสมบัติ/คุณลักษณะ/บุคลิกไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ระบุ..... <input type="checkbox"/> ความล่าช้าของการให้บริการ ระบุ..... <input type="checkbox"/> ความซ้ำซ้อน/มากขั้นตอนของระบบบริการ ระบุ..... <input type="checkbox"/> การเลื่อนนัดผู้ป่วย/งดผ่าตัด ระบุ..... <input type="checkbox"/> ไม่พอใจผลการรักษา ระบุ..... <input type="checkbox"/> ความรู้/ความชำนาญ/ความสามารถไม่เพียงพอที่จะให้บริการ ระบุ..... <input type="checkbox"/> ข้อมูลความลับของผู้ป่วยถูกเปิดเผย ระบุ..... <input type="checkbox"/> ไม่เชื่อถือเครื่องมือ/เครื่องใช้/อุปกรณ์ที่เลือกใช้ให้บริการ ระบุ..... <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์/เอกสารที่ส่งมอบให้ผู้ป่วยมีข้อบกพร่อง/ผิดพลาด ระบุ..... <input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ระบุ..... <input type="checkbox"/> สถานที่/สิ่งแวดล้อมไม่เหมาะสม ระบุ..... <input type="checkbox"/> ความไม่ปลอดภัย ระบุ..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
6. หน่วยงาน/ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น/คำร้องเรียน	
7. การดำเนินการกับความคิดเห็น/คำร้องเรียน <input type="checkbox"/> เสนอคณะกรรมการความเสี่ยง/สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม วันที่..... ผู้รับ ตำแหน่ง..... ข้อคิดเห็น ลงชื่อ ตำแหน่ง.....	

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุวระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 13 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565


6.4 ภาคผนวก 4 ตัวอย่าง ใบคำขอให้แก้ไข/ป้องกันปัญหาหรือปรับปรุงระบบ (CAR FORM) (FR-RM-002)

FR-RM-002/04(01/10/2563)	
ใบคำขอให้แก้ไข/ป้องกันปัญหาหรือปรับปรุงระบบ (CAR FORM)	
เลขที่...../.....	
ที่มาของ CAR	
<input type="checkbox"/> ความคิดเห็น/คำร้องเรียนจากทุกช่องทาง <input type="checkbox"/> แบบสอบถามความพึงพอใจ <input type="checkbox"/> การรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน <input type="checkbox"/> รายงานอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล <input type="checkbox"/> การเยี่ยมสำรวจความเสี่ยง <input type="checkbox"/> การตรวจประเมิน 5 ส <input type="checkbox"/> การประเมินคุณภาพ/มาตรฐานโดยองค์กรภายนอก..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
ผู้ออกใบ CARตำแหน่ง ผู้จัดการความเสี่ยง รพ. วันที่/...../..... ผู้รับใบ CARตำแหน่ง หัวหน้าห้องปฏิบัติการ แผนก พยาธิวิทยา วันที่/...../.....	
รายละเอียดพอสั่งของอุบัติการณ์/รายการความเสี่ยง/คำร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/ข้อเสนอแนะ/สิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ฯลฯ	
สาเหตุ...	
1. การแก้ไขเบื้องต้นเฉพาะเหตุการณ์ในครั้งนี้ (correction)	3. ปฏิบัติการแก้ไข (corrective action) (การแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา)
2. แนวทางปฏิบัติถ้าหากเกิดปัญหาหรือเกิดเหตุการณ์แบบนี้ซ้ำอีก	
4. ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action) (การกำจัดแนวโน้มที่อาจทำให้เกิดปัญหา หรือป้องกันการเกิดขึ้นของสิ่งที่ไม่พึงประสงค์)	
กำหนดเสร็จภายในวันที่/...../.....	ลงนามผู้รับรองการแก้ CAR..... หัวหน้าห้องปฏิบัติการ วันที่...../...../.....
วันรับใบ CAR คืน/...../..... ลงนามผู้รับ CAR คืน.....ผู้จัดการความเสี่ยง รพ.	ลงนามผู้ส่ง CAR คืน.....ผู้จัดการความเสี่ยง ห้องปฏิบัติการ วันที่...../...../.....
ผลการพิจารณาความเหมาะสมของกลยุทธ์ควบคุมความเสี่ยง/ระบบที่ปรับปรุง (สำหรับคณะกรรมการ.....)	
<input type="checkbox"/> เห็นชอบ <input type="checkbox"/> ไม่เห็นชอบ ข้อคิดเห็นเสนอแนะ..... ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....	
<input type="checkbox"/> ปิดประเด็น <input type="checkbox"/> ออกใบ CAR ใหม่ เลขที่...../.....	
ลงนาม.....ตำแหน่ง ผู้จัดการความเสี่ยง วันที่...../...../.....	
หมายเหตุ : เมื่อได้รับใบ CAR แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ออกแบบหรือปรับปรุงระบบ หามาตรการแก้ไขและป้องกันปัญหา ทดลองปฏิบัติ และบันทึกลงในใบ CAR แล้วส่งใบ CAR คืนมาที่ ผู้จัดการความเสี่ยง ภายในระยะเวลาที่กำหนด	

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 14 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

6.5 ภาคผนวก 5 ตัวอย่าง แบบบันทึกการเฝ้าระวังและปฏิบัติการแก้ไขป้องกันสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด (FM-LAB-0

FM-LAB-056/04 (01/10/2565)		
แบบบันทึกรายงานการเฝ้าระวังและปฏิบัติการแก้ไขป้องกันสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด / ความเสี่ยง แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		
1. ระดับข้อบกพร่อง (Non-Compliance Level) : <input type="checkbox"/> Major non-compliance <input type="checkbox"/> Minor non-compliance <input type="checkbox"/> Observation		
2. หน่วยงาน/กลุ่มงาน/งานปฏิบัติการที่พบข้อบกพร่อง		NCR No. _____
3. Non-conformity/Potential NC เรื่อง :		วันที่พบ _____
4. ที่มาของ Non-conformity/Potential NC/Risk : <input type="checkbox"/> ผลการตรวจติดตามภายใน <input type="checkbox"/> ผลการตรวจสอบงาน <input type="checkbox"/> ผลการตรวจประเมินรับรอง <input type="checkbox"/> FU <input type="checkbox"/> อุบัติการณ์* <input type="checkbox"/> ข้อร้องเรียน* <input type="checkbox"/> ผลการสอบถามความพึงพอใจ <input type="checkbox"/> ารรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน <input type="checkbox"/>		
5. ชื่ออุบัติการณ์/ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง :		
6. รายละเอียดข้อบกพร่อง:		
ซึ่ง <input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้อง <input type="checkbox"/> มีแนวโน้มที่จะเกิดสิ่งไม่สอดคล้อง ตามข้อกำหนดของ <input type="checkbox"/> ISO 15189:2012 <input type="checkbox"/> ISO 15190:2003 <input type="checkbox"/> MT STD:2017 <input type="checkbox"/> ในข้อ		
(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน (ลงชื่อ).....ผู้รับรองรายงาน** (ลงชื่อ).....ผู้แก้ไขเบื้องต้น (.....) (.....) (.....) วันที่..... วันที่..... วันที่รับเรื่องให้แก้ไข..... วันที่แล้วเสร็จ.....		
7. สภาพปัญหาขยายผล (Establish nature and extent) :		
8. การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น (correction/Apply quick fix) :		
	ระดับ	
	ความรุนแรง	
9. วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง (Identify root cause) ของ Non-conformity/Potential NC/Incident/Risk		
	ความถี่/โอกาสเกิด	
	แนวโน้ม	
	ระดับความเสี่ยง	
10. ปฏิบัติการแก้ไข (corrective action), กรณีพบ Non-conformity/Incident:		
กำหนดวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จเพื่อป้องกัน การเกิดขึ้นซ้ำอีกของสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด / อุบัติการณ์/...../..... (ลงชื่อ).....ผู้ร้องขอให้แก้ไขเบื้องต้น / ปฏิบัติการแก้ไข*** (ลงชื่อ).....ผู้ปฏิบัติการแก้ไข (ลงชื่อ).....ผู้ติดตามกำกับ*** (.....) (.....) (.....) วันที่ร้องขอ..... วันที่รับเรื่อง..... วันที่แล้วเสร็จ..... วันที่รับทราบวิธีการแก้ไข.....		
11. ปฏิบัติการป้องกัน (preventive action), กรณีพบ Potential NC/Risk ระบุมาตรการป้องกันที่เหมาะสม..		
กำหนดวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จเพื่อป้องกัน การเกิดขึ้นของสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด / ความเสี่ยง/...../..... (ลงชื่อ).....ผู้ร้องขอให้ปฏิบัติการป้องกัน*** (ลงชื่อ).....ผู้ปฏิบัติการป้องกัน (ลงชื่อ).....ผู้ติดตามกำกับ*** (.....) (.....) (.....) วันที่ร้องขอ..... วันที่รับเรื่อง..... วันที่แล้วเสร็จ..... วันที่รับทราบมาตรการป้องกัน.....		
12. การตรวจซ้ำและสิ้นสุดการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน		
พร้อมให้ตรวจซ้ำเมื่อ	ตรวจซ้ำจริงเมื่อ	
รายการตรวจซ้ำ		(ลงชื่อ).....ผู้จัดการคุณภาพ
การทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไขป้องกัน <input type="checkbox"/> ยอมรับได้ <input type="checkbox"/> ยอมรับไม่ได้ (ลงชื่อ).....ผู้จัดการความเสี่ยงวันที่.....		
ความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการ:		
การแก้ไขข้อบกพร่องสิ้นสุดวันที่..... (ลงชื่อ)..... หัวหน้าห้องปฏิบัติการวันที่.....		
*อุบัติการณ์/ข้อร้องเรียน ที่มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด, ** หัวหน้าห้องปฏิบัติการหรือผู้ได้รับมอบหมาย ***ผู้จัดการคุณภาพ		

	แผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุระรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 15 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

6.6 ภาคผนวก 6 ตัวอย่าง แบบแจ้งกลับข้อมูลการแก้ไข/ปรับปรุง(FR-RM-012)

โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สุระรา : FR-RM-012/01(01/10/2563)


แบบแจ้งกลับข้อมูลการแก้ไข/ปรับปรุง

หน่วยงาน.....
 เลขที่แจ้ง..... วันที่.....
 เรื่อง แจ้งกลับข้อมูลการแก้ไข/ปรับปรุง
 เรียน.....
 สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบแจ้งการตอบสนองต่อความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา จำนวน.....ฉบับ

ตามที่ ท่าน หน่วยงานของท่าน ได้กรุณา แสดงความคิดเห็น/เสนอแนะ
 แจ้งความเสี่ยง แจ้งอุบัติการณ์ นั้น บัดนี้ทางหน่วยงานและผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไข
 ปรับปรุงตามรายละเอียดในสิ่งที่ส่งมาด้วยแล้ว

ทางโรงพยาบาลขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาแจ้งข้อมูลที่ทำให้ได้รับทราบปัญหา/โอกาสพัฒนา ซึ่ง
 จะได้นำไปปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
 จึงเรียนมาเพื่อทราบ


(ลงชื่อ)
 (.....)
 ตำแหน่ง

	แผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 16 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

6.6 ภาคผนวก 7 ตัวอย่าง ใบแจ้งการตอบสนองต่อความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา(FR-RM-010)

โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา FR-RM-010/03(01/10/2563)							
ใบแจ้งการตอบสนองต่อความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา						เลขที่.....	
ผู้รับผิดชอบการแก้ไขปัญหา(หน่วยงาน/ทีม/องค์กร						วันที่	
เรียน ผู้จัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา						ส่งคืนถึงผู้จัดการความเสี่ยงในวันที่.....	
เรียน ผู้จัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา							
บันทึกสรุปแนวโน้มของปัญหา ข้อเสนอแนะ และการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง							
ปัญหา/ความเสี่ยง/ โอกาสพัฒนา/ ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ สิ่งไม่สอดคล้องตาม ข้อกำหนด/ อุบัติการณ์	ความ ถี่	ระดับ ความ รุนแรง	คะแนน ความสำ คัญ	สาเหตุ และการ แก้ไขเฉพาะราย/ แก้ไขเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อ การแก้ไข/ ป้องกัน/ปรับปรุง ระบบ	ปฏิบัติการป้องกัน/ ปฏิบัติการแก้ไข/ การปรับปรุงระบบที่ ดำเนินการแล้ว	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ลงชื่อผู้รายงาน..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	ลงชื่อผู้รับเรื่องคืน..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....
--	--

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษณัฏฐ์สวระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 17 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

6.7 ภาคผนวก 8 ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจของแพทย์ต่อการบริการของห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์
 ชันสูตร(FM-LAB-044)

รพ.ค่ายกษณัฏฐ์สวระ FM-LAB-044/04(18/08/2563)

แบบประเมินความพึงพอใจของแพทย์ต่อการบริการของห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชันสูตร ครั้งที่

วัตถุประสงค์ : เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการของห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชันสูตรในแผนกพยาธิวิทยา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1	ความเพียงพอเหมาะสมของรายการทดสอบที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน				
2	ความเพียงพอเหมาะสมของรายการผลิตภัณฑ์โลหิตที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน				
3	ความถูกต้องแม่นยำของผลการตรวจวิเคราะห์ (ความสอดคล้องกับอาการทางคลินิก)				
4	มาตรฐานของรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ (ความครบถ้วนสมบูรณ์ตามสากลนิยม)				
5	ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการได้รับผลการตรวจวิเคราะห์				
6	ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการได้รับผลิตภัณฑ์โลหิต				
7	การสื่อสารกับผู้ใช้บริการและความชัดเจนของข้อมูลวิชาการห้องปฏิบัติการที่ให้บริการ				
8	การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ				
9	กิริยา มารยาทของบุคลากรห้องปฏิบัติการ				

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายการทดสอบ

1. รายการทดสอบที่ต้องการให้เปิดบริการเพิ่มเติม
 - 1.1
 - 1.2
2. รายการทดสอบที่ควรปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐาน
 - 2.1
 - 2.2

ความเห็นเกี่ยวกับค่าวิกฤติ

รายการทดสอบที่ท่านใช้บ่อยและต้องการให้รายงานผลด่วนเมื่อผลวิเคราะห์ได้ค่าวิกฤติ	ค่าวิกฤติ(โปรดระบุค่าที่ใช้)	
	ค่าต่ำที่ใช้	ค่าสูงที่ใช้

ท่านต้องการให้มีการรายงานค่าวิกฤติอย่างไร แจ้งพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยด่วน แจ้งแพทย์โดยตรงด่วน อื่นๆ.....

รายการทดสอบที่ท่านต้องการให้ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลด่วนเป็นพิเศษ

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ลงชื่อ.....แพทย์ผู้ประเมิน วันที่...../...../.....

ผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์(ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุดทุกข้อ) ไม่ผ่านเกณฑ์ มีข้อที่ต้องปรับปรุง

(มีระดับความพึงพอใจน้อย-ปานกลาง)

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สระรา	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 18 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

6.8 ภาคผนวก 9 ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ(FM-LAB-045)

รพ.ค่ายกษัตริย์สระรา FM-LAB-045/07(01/08/2561)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติในการใช้บริการห้องปฏิบัติการของแผนกพยาธิวิทยา

ครั้งที่...../.....

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่าน
 ความคิดเห็นของท่านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการของแผนกพยาธิวิทยาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยคำตอบของท่าน
 จะไม่ส่งผลกระทบต่อกรบริการใดๆ ในครั้งต่อไปของท่าน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ : เพศ ชาย หญิง อายุ.....ปี อาชีพ.....

การศึกษา: ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ.....

ท่านใช้บริการของห้องเจาะเลือด : ครั้งนี้เป็นครั้งแรก นานๆ ครั้ง บ่อยครั้ง

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง <u>ตามบัตรคิว</u>				
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ใช้ถ้อยคำที่นุ่มนวล ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ <u>กระตือรือร้น</u> พร้อมให้บริการ				
3. ระยะเวลาในการ <u>รอ</u> เจาะเลือดหรือเก็บส่งตรวจอื่นๆ				
4. การให้คำแนะนำในการเก็บส่งตรวจ เช่น <u>วิธีการเก็บ</u> ปัสสาวะ อุจจาระ เสมหะ เป็นต้น				
5. การชี้แจงหรือ <u>ให้คำแนะนำ</u> เกี่ยวกับระยะรอคอยผลการตรวจวิเคราะห์ วันเวลาดำเนินการหรือออกผล				
6. การให้คำแนะนำในการ <u>ไปที่จุดบริการอื่น</u> เช่น จุดชำระเงิน เอกซเรย์ ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ ฯลฯ				
7. ความสะอาดสบายของสถานที่ <u>พักรอ</u> ขณะรอเรียกชื่อเข้ารับบริการ				
8. <u>สถานที่ในการให้บริการ</u> เจาะเลือดและเก็บส่งตรวจมีความปลอดภัย เป็นสัดส่วน <u>เป็นส่วนตัว</u> สะอาดและ <u>สะดวก</u> ต่อการเข้ารับบริการ				
9. <u>เครื่องมือและอุปกรณ์</u> ที่ใช้ในการเจาะเลือดและเก็บส่งตรวจมีความเหมาะสม สะอาด <u>ปราศจากเชื้อ</u> ใช้ครั้งเดียว				

รายละเอียดและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

วันที่ตอบแบบสำรวจ...../...../.....

ผ่านเกณฑ์(มาก-มากที่สุด)

ไม่ผ่านเกณฑ์

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สรีระ	
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ	
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 19 จาก 19 หน้า
	แก้ไขครั้งที่: 2	วันที่ประกาศใช้: 2 พฤศจิกายน 2565

6.9 ภาคผนวก 10 ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจของพยาบาล (FM-LAB-186)

รพ.ค่ายกษัตริย์สรีระ FM-LAB-186/04 (18/08/2563)

แบบสำรวจความพึงพอใจของพยาบาล

ในการรับบริการทางห้องปฏิบัติการของแผนกพยาธิวิทยา ครั้งที่...../.....

คำชี้แจง: แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สรีระ ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่าน ความคิดเห็นของท่านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของแผนกพยาธิวิทยาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

หน่วยงานที่ใช้บริการ : OPD ER WARD-2 ไตเทียม ห้องตรวจสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน อื่นๆ.....

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการตรวจรับส่งตรวจ				
2. ในเวลาราชการ สามารถรายงานผลการตรวจได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ(ระยะเวลารอคอยผล LAB เฉลี่ย 90 นาที, ผล LAB ค่วน และผลวิกฤติภายใน 45 นาที)				
3. ในเวลาราชการ สามารถให้บริการโลหิตได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ(ระยะเวลารอคอยส่งมอบโลหิต เฉลี่ย 90 นาที, ขอโลหิตค่วนภายใน 60 นาที)				
4. นอกเวลาราชการ สามารถรายงานผลการตรวจได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ (ระยะเวลารอคอย IPD LAB เฉลี่ย 60 นาที, ผล LAB ค่วน และผลวิกฤติภายใน 30 นาที)				
5. นอกเวลาราชการ สามารถให้บริการโลหิตได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ (ระยะเวลารอคอยส่งมอบโลหิตเฉลี่ย 120 นาที, ขอโลหิตค่วนภายใน 90 นาที)				
6. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร ตรวจสอบ สอบถาม ข้อมูลทางห้องปฏิบัติการ(ในเวลาราชการ)				
7. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร ตรวจสอบ สอบถาม ข้อมูลทางห้องปฏิบัติการ(นอกเวลาราชการ)				
8. มีการตอบสนองโดยการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงเพื่อให้ตรงกับความต้องการ ให้ความสำคัญกับคำแนะนำของผู้ใช้บริการ				
9. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ				
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม				
วันที่ตอบแบบสำรวจ..... <input type="checkbox"/> ผ่านเกณฑ์(มาก-มากที่สุด) <input type="checkbox"/> ไม่ผ่านเกณฑ์				



ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสารคุณภาพ

ชื่อเอกสาร WP-LAB-08 : ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ

วัน/เดือน/ ปี	ฉบับแก้ไขครั้งที่	รายละเอียด	ลงชื่อ
30 พ.ย.60	0	ฉบับแรก	ร.อ.หญิง อนิสา เบ็ญจชาติ
30 พ.ย.61	0	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	พ.อ. ฉัตรมงคลฯ
30 พ.ย.62	0	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	พ.อ. ฉัตรมงคลฯ
1 พ.ย.63	1	แก้ไขทั้งฉบับ	ร.ต. ศาสตร์ศิลป์
30 พ.ย.64	1	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	ร.ต. ศาสตร์ศิลป์
1 พ.ย.65	2	แก้ไขทั้งฉบับ <ul style="list-style-type: none">เพิ่มข้อความคำนิยามของ ผู้จัดการความเสี่ยง หน้า 2 ข้อ 3.12 จาก “ผู้จัดการความเสี่ยงของห้องปฏิบัติการ คือ บุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้จัดการข้อมูลความเสี่ยง” เป็น “ผู้จัดการความเสี่ยงคือ บุคคลซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการ ให้จัดการข้อมูลความเสี่ยง”เพิ่มข้อความในข้อ 4.1.1.2 ว่า “ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อเสนอแนะและคำติชมของพนักงาน นอกเหนือจากวิธีการประชุมประจำเดือน มีหลายแบบดังนี้” มีทั้งหมด 7 ข้อ	ร.ต. ศาสตร์ศิลป์
30 พ.ย. 66	2	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	ร.ท. ศาสตร์ศิลป์

