



แผนกพยาธิวิทยา
โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา

ระเบียบปฏิบัติงาน
เรื่อง

การจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองความต้องการ

WP-LAB-08

แก้ไขครั้งที่ 3

ผู้จัดทำ

ร.ท.

(ศาสตร์ศิลป์ ไชยพงศ์)

ผู้จัดการความเสี่ยง/ผู้จัดการความปลอดภัย

1 เมษายน 2568

ผู้ทบทวน พ.ต.หญิง

(พรรษา จันทรสังเคราะห์)

ผู้จัดการคุณภาพ

1 เมษายน 2568

ผู้อนุมัติ

พ.อ.

(ฉัตรมงคล คนขยัน)

ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ

1 เมษายน 2568

วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568



แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา
ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองความต้องการ
(WP-LAB-08) แก้ไขครั้งที่ 3
สารบัญ

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

	แผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 1 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบการให้บริการของห้องปฏิบัติการที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐานได้รับการแก้ไขปรับปรุง ลดความเสียหาย และหรือชดเชยอย่างทันทั่วถึง

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ใช้เป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ แผนกพยาบาลวิทยา รพ.ค่ายกฤษณสีเวรา ครอบคลุม การจัดการข้อร้องเรียน การค้นหาความต้องการผู้ให้บริการโดยการสอบถามความคิดเห็น/สำรวจความพึงพอใจครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ให้บริการและข้อเสนอแนะของพนักงาน

3. คำจำกัดความ

- 3.1 **ความคิดเห็น** หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/ข้อตำหนิ, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, สิ่งที่น่าประทับใจ/คำชมที่ผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล บุคลากรห้องปฏิบัติการ และบุคลากรของฝ่าย/แผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงที่ปรึกษาห้องปฏิบัติการ ที่ได้สื่อสารให้ห้องปฏิบัติการได้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการและการบริหารจัดการของห้องปฏิบัติการบำรุงรักษา และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 3.2 **ข้อคิดเห็น** หมายถึง ความเห็น ความรู้สึกนึกคิดของผู้ส่งสารที่สอดแทรกอยู่ในเนื้อหา เป็นข้อความที่แสดงความรู้สึกหรือแสดงการคาดคะเนหรือแสดงการเปรียบเทียบหรืออุปมาอุปไมย หรืออาจเป็นข้อความที่เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นความคิดของผู้พูดและผู้เขียนเองที่สื่อสารให้ห้องปฏิบัติการได้เห็นโอกาสพัฒนา
- 3.3 **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง ข้อมูลที่แจ้งให้ห้องปฏิบัติการได้ทราบว่าควรทำอย่างไรหรือปรับปรุงอะไรเพื่อกำจัดหรือลดข้อบกพร่อง/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 **ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการทางห้องปฏิบัติการของแผนกพยาบาลวิทยา รพ.ค่ายกฤษณสีเวรา ได้แก่ ผู้ให้บริการภายในและผู้ให้บริการภายนอก
- 3.9 **ผู้ให้บริการภายใน** หมายถึง แพทย์ พยาบาล บุคลากรในห้องปฏิบัติการฯ และฝ่าย/แผนกต่างๆในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวราที่มาติดต่อส่งมอบงานหรือรับมอบงานกับห้องปฏิบัติการ
- 3.10 **ผู้ให้บริการภายนอก** หมายถึง ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย หรือผู้มาติดต่อจากภายนอกที่มาใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ
- 3.11 **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง บุคคล ชุมชน หรือองค์กรที่ให้ความสนใจต่อผลการดำเนินงานและแผนงานของห้องปฏิบัติการฯ ซึ่งผลการดำเนินงานและแผนงานนั้นสามารถส่งผลกระทบทางบวกและลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งโดยตรงหรือทางอ้อม โดยตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้ป่วย ญาติ

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 2 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

ผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล บุคลากรของห้องปฏิบัติการ ห้องจัดเก็บรายได้ ห้องจ่ายยา ห้องฉุกเฉิน หอผู้ป่วยใน ห้องตรวจสุขภาพ ผู้ส่งมอบงาน ผู้รับมอบงาน ผู้แทนจำหน่ายเครื่องมือห้องปฏิบัติการ ชุมชน

3.12 **ผู้จัดการความเสี่ยง** คือ บุคคลซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการให้จัดการข้อมูลความเสี่ยง ข้อมูลข่าวสารข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของแผนก และเป็นผู้ประสานงานระหว่างแผนก/ทีมเข้ากับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง(RMIS) และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล

4. ขั้นตอนการดำเนินการ

4.1 การจัดการกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะของพนักงาน

4.1.1 รับเรื่อง มีหลายช่องทาง ดังนี้

4.1.1.1 **ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้อง** (ผู้ป่วย, แพทย์, พยาบาล, บุคลากรห้องปฏิบัติการ, ฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง, ญาติผู้ป่วย ฯลฯ) ใช้แบบบันทึกที่จัดทำขึ้นเองหรือใช้แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น (FR-RM-008) ระบุข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ฯลฯ อาจใช้วิธีการให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลลงบันทึกให้เสร็จแล้วหย่อนลง “กล่องเสนอความคิดเห็น” ที่ติดตั้งไว้ตามจุดต่างๆของโรงพยาบาล หรือส่งทางช่องทางอื่นที่โรงพยาบาลกำหนด

4.1.1.2 สำหรับการรับเรื่องข้อเสนอแนะของบุคลากรห้องปฏิบัติการสามารถรับเรื่องผ่านวาระการประชุมประจำเดือนภายในห้องปฏิบัติการได้อีกช่องทางหนึ่ง และห้องปฏิบัติการสามารถดำเนินการจัดการกับข้อเสนอแนะได้ตามขั้นตอนตั้งแต่ข้อ 4.1.2.3 เป็นต้นไปได้เลย **ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อเสนอแนะและคำติชมของพนักงาน นอกเหนือจากวิธีการประชุมประจำเดือน มีหลายแบบดังนี้**

- 1) **แบบสำรวจพนักงานใหม่** โดยการส่งแบบสำรวจในวันที่ 30, 60 หรือ 90 วันเพื่อวัดประสิทธิภาพของพนักงานที่รู้สึกสัมผัสได้จากการพบปัญหาข้อขัดข้องต่างๆในช่วงทดลองงาน/ฝึกงาน
- 2) **การสำรวจความผูกพันของพนักงาน** โดยใช้แบบสำรวจความผูกพันของพนักงานรายปี หรือสองครั้งต่อปี หรือรายไตรมาสในการรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานโดยมุ่งเน้นไปที่ทุกสิ่งทุกอย่างที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม และการรักษาพนักงานมีการสื่อสารกับพนักงานถึงสาเหตุที่ทำให้แบบสำรวจและตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อเสนอแนะนั้นไม่ระบุชื่อผู้เสนอแนะ
- 3) **แบบสำรวจย่อย** แบบสำรวจย่อยนั้น สั้น และเร็วกว่าการสำรวจความผูกพันของพนักงาน และสามารถทำได้บ่อยกว่า อาจทำทุกสัปดาห์โดยมีคำถาม 1-3 ข้อ หรืออาจทำแบบสำรวจย่อย 4-5 คำถามทุกเดือน ซึ่งเป็นโอกาสในการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงาน และรับฟังข้อเสนอแนะอย่างทันท่วงที โดยการถามว่า “ในระดับ 1-5 มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่คุณจะแนะนำให้เพื่อนหรือสมาชิก

	แผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 3 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

ในครอบครัวทำงานที่ห้องปฏิบัติแห่งนี้” ขอให้พนักงานเลือกหมายเลขระหว่าง 1-5 จากนั้นปล่อยให้ช่องแสดงความคิดเห็นด้านล่าง โดยถามว่า “ทำไมคุณถึงให้คะแนนเรานานี้” คำถามปลายเปิดนี้สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มากมายในแบบเรียลไทม์นอกจากนี้ยังสามารถใช้แบบสำรวจย่อย เพื่อติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการริเริ่มที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น หากห้องปฏิบัติการได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขาดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ให้ใช้แบบสำรวจย่อย เพื่อดูว่าความคิดริเริ่มของผู้บริหารห้องปฏิบัติการว่าได้รับผลกระทบหรือไม่ หรือมีงานที่ต้องทำเพิ่มเติมหรือไม่ เป็นต้น

- 4) **การสัมภาษณ์** การสัมภาษณ์อยู่เสมอ เป็นวิธีที่ดีในการรวบรวมข้อเสนอแนะจากพนักงาน เพื่อเรียนรู้ว่า พนักงานชอบอะไรมากที่สุด และน้อยที่สุดเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ อะไรที่ทำให้ยังภาคภูมิใจต่อองค์กร และอะไรที่จะดึงดูดพนักงานให้พิจารณาโอกาสอื่นๆ ผลของการสัมภาษณ์เหล่านี้สามารถใช้ในการสร้างโอกาสในการจัดการด้านการฝึกอบรมและความก้าวหน้าของพนักงาน รวมทั้งการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กล่าวถึง ตัวอย่างเช่น พนักงานระดับแนวหน้าที่กล่าวถึงว่าพวกเขาจะออกไปทำงานนอกเวลาราชการที่ห้องปฏิบัติการอื่น หรือพนักงานธุรการอาจได้รับข้อเสนอการทำงานจากที่บ้าน แม้ว่าจะเพียงสองสามวันในแต่ละสัปดาห์ก็ตาม ซึ่งข้อเสนอแนะนี้ยังสามารถนำมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อกำหนดนโยบายการทำงานจากที่บ้านอย่างเป็นทางการสำหรับพนักงานในบางส่วนสนับสนุนทุกคน เป็นต้น
- 5) **รีวิวบนเว็บไซต์** พนักงานบางคนจะไม่แสดงความคิดเห็นโดยตรงกับนายจ้างของพวกเขา แต่อาจแสดงรีวิวบนเว็บไซต์ การตรวจสอบไซต์เหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อไม่ให้พลาดความคิดเห็นที่สำคัญของพนักงานและอดีตพนักงาน
- 6) **กล่องข้อเสนอแนะของพนักงาน** ในโลกแห่งนวัตกรรมดิจิทัล กล่องข้อเสนอแนะแบบเก่ายังคงมีความสำคัญ เพราะบางคนอาจจะมัวระวังในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาด้วยวิธีการอื่นเพราะกลัวว่าจะถูกตอบโต้ กล่องคำแนะนำช่วยให้พวกเขาสามารถแสดงความคิดเห็นโดยไม่ระบุตัวตนได้ โดยไม่ต้องมีร่องรอยทางดิจิทัล(digital footprint)
- 7) **สัมภาษณ์การออกจากงาน** การสัมภาษณ์เมื่อพนักงานออกจากงานถือเป็นโอกาสสุดท้ายในการรวบรวมความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานอาจมีเหตุผลหลักประการหนึ่งในการลาออก เช่น โอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ที่อาจเอื้อต่อการตัดสินใจลาออก ค้นหาสิ่งเหล่านี้คือ

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 4 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

อะไร ให้ถามพนักงานที่จากไปโดยตรงว่าพวกเขาคิดอย่างไรเกี่ยวกับผู้บริหาร
คำตอบแทน ผลประโยชน์ การเปลี่ยนแปลงของทีม โอกาสในการเติบโต และสิ่ง
อื่นๆ ที่องค์กรอยากรู้

หมายเหตุ พนักงานสามารถให้ข้อเสนอแนะโดยการลงบันทึกในแบบบันทึก
ข้อเสนอแนะของพนักงาน(FM-LAB-313)

4.1.1.3 คณะกรรมการเปิดรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล เปิดกล่องเสนอความคิดเห็น นำ
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ฯลฯ และลงบันทึกแบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับ
ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (FR-RM-003) นำเสนอ คณะกรรมการความเสี่ยง/สิทธิผู้ป่วยและ
จริยธรรม

4.1.1.4 หากมีข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบหรือรายงานผลหรือเกี่ยวข้องกับ
ความไม่ปลอดภัยหรือมีโอกาสเกิดข้อร้องเรียนซ้ำซึ่งต้องการให้มีการแก้ไขทันที **อนุญาตให้**
ขั้นตอนไปที่ข้อ 4.1.2.5 เพื่อให้**ผู้จัดการวิชาการและ/หรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อ**
ร้องเรียนนั้นสามารถดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นได้โดยเร็วตามความจำเป็นและเหมาะสม แล้ว
รายงานด้วยวาจาให้หัวหน้าห้องปฏิบัติการทราบสิ่งที่ได้ดำเนินการไปทันทีที่การแก้ไขเบื้องต้น
แล้วเสร็จ

4.1.2 ประเมินและจัดการกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

4.1.2.1 คณะกรรมการความเสี่ยง/สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม พิจารณาและดำเนินการดังนี้

- ให้ข้อคิดเห็น
- ประเมินระดับความรุนแรงและผลกระทบตามเกณฑ์ที่กำหนด จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน
ในการแก้ไขปัญหา และความจำเป็นเร่งด่วนในการรายงานเรื่องความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
ที่ได้รับต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและหรือผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- กำหนดฝ่าย/แผนกที่จะรับผิดชอบแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้จัดการความเสี่ยงของ
โรงพยาบาลออกไปคำขอให้แก้ไข/ป้องกันปัญหาหรือปรับปรุงระบบ (CAR FORM) (FR-
RM-002)

4.1.2.2 ผู้จัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาล ดำเนินการ

- ลงบันทึกระบุฝ่าย/แผนกที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาในใบคำขอให้แก้ไข(ใบ CAR)
- นำเสนอความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนในแบบบันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อ
ร้องเรียน (FR-RM-003)ให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
และ หัวหน้าหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้อง ลงข้อคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการ
แก้ไขปัญหา แล้วทำการสำเนาแบบ FR-RM-003 จำนวน 1 ชุด แนบไว้กับใบ CAR ให้
ตรงกัน

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 5 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

- คัดแยกใบ CAR ถ้าพบใบ CAR ที่มีห้องปฏิบัติการเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ให้เสนอใบ CAR นั้นพร้อมใบสำเนาแบบ FR-RM-003 ต่อหัวหน้าห้องปฏิบัติการ

4.1.2.3 **ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ(หัวหน้าห้องปฏิบัติการ)** จัดประชุมคณะกรรมการบริหาร

ห้องปฏิบัติการเพื่อร่วมกันพิจารณาความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่ได้รับ ดังนี้

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

4.1.2.4 **ผู้จัดการคุณภาพ** ลงบันทึกสิ่งไม่สอดคล้องๆ 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 **ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ(หัวหน้าห้องปฏิบัติการ)** ดำเนินการ

- พิจารณาความเพียงพอเหมาะสมของการแก้ไขปัญหา ถ้าไม่เพียงพอเหมาะสม ให้กลับไปเริ่มทำในขั้นตอนที่ 4.1.2.3 ใหม่
- ถ้าการแก้ไขปัญหามีเพียงพอเหมาะสม ให้ลงนามรับรองผลการแก้ไข 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

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 6 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

- 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
- ถ้าเพียงพอเหมาะสมแล้วแจ้งให้ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลให้จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและสิ่งที่ได้ดำเนินการไป

4.1.2.9 ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาล จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและสิ่งที่ได้ดำเนินการไปในการจัดการกับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ลงนามในหนังสือแจ้งข้อมูลให้ผู้แสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนทราบ โดยใช้แบบแจ้งกลับข้อมูลการแก้ไข/ปรับปรุง (FR-RM-012) หรือแจ้งกลับด้วยหนังสือหนังสือภายนอกตามระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยงานสารบรรณ แนบด้วยใบแจ้งการตอบสนองต่อความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา(FR-RM-010) กรณีผู้แสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนเป็นบุคลากรในห้องปฏิบัติการหรือในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา 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) ไว้ในแฟ้มที่กำหนดไว้ของทีมนบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการทบทวนบริหารของโรงพยาบาล

4.2 การค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้จัดการคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

- 4.2.1 กำหนดผู้ให้บริการเป้าหมายของห้องปฏิบัติการที่จะค้นหาความต้องการ
- 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 ซึ่งข้อคำถามต้องเหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ครอบคลุมคุณภาพการบริการ

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 7 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

4.2.2.2 สอบถามผู้ใช้บริการ ด้วยจำนวนแบบสอบถามที่เพียงพอในการเป็นตัวแทนกลุ่มผู้รับบริการ
 ระยะเวลาในการสอบถามแต่ละปีไม่จำกัด สามารถทำได้ตลอดทั้งปี แต่ต้องครอบคลุมทุกกลุ่ม
 ผู้ใช้บริการเป้าหมายที่ต้องได้รับการสอบถามความคิดเห็นและการสำรวจความพึงพอใจอย่าง
 น้อย 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 ที่กำหนดไว้เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการตอบสนอง
- 4.3.4 ตรวจสอบติดตามการดำเนินกิจกรรมการตอบสนองความต้องการฯ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ 1 ข้อคำถามที่เหมาะสมในการสอบถามความคิดเห็นและการสำรวจความพึงพอใจ

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

หมายเหตุ 2 การสื่อสารและจัดการข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการตอบสนองความต้องการ สามารถใช้โปรแกรมในระบบสารสนเทศที่โรงพยาบาลกำหนดแทนการสื่อสารและการจัดการข้อมูลด้วยแบบบันทึกที่เป็นกระดาษ

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)

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 8 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

- 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)

แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น	โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา : FR-RM-008/03(01/10/2563)
วันที่..... ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงาน/แผนก.....	
ท่านคือผู้มาใช้บริการทางการแพทย์ผู้มาติดต่อกับโรงพยาบาลเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	
ประเภทความคิดเห็น ☐ ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/ข้อตำหนิ ☐ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ☐ สิ่งที่น่าสนใจ/คำชม	
รายละเอียดดังนี้.....	
(ลงชื่อ) ผู้แสดงความคิดเห็น.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....	
(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกแทนผู้แสดงความคิดเห็น.....ตำแหน่ง.....	
หมายเหตุ : ถ้าต้องการให้แจ้งผลการแก้ไขปัญหา กรุณารอกข้อมูลการติดต่อกลับของท่านให้ชัดเจน และทางโรงพยาบาลขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาแสดงความคิดเห็น ทำให้รับทราบปัญหา/โอกาสพัฒนา เพื่อนำไปปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	
สำหรับเจ้าหน้าที่ ช่องทางรับเรื่อง ☐ ผู้แสดงความคิดเห็นบันทึกและหย่อนตัวเอง ☐ แจ้งทางโทรศัพท์ ☐ สอบถามพูดคุย ☐ รับฟังเสียงสะท้อน	
การแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปเบื้องต้น..... ลงชื่อ..... ผู้ดำเนินการแก้ไข	
วันที่เปิดตู้..... กล่องที่..... หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	
คกก. ที่ร่วมเปิดกล่องแสดงความคิดเห็น 1..... 2.	

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 9 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

6.2 ภาคผนวก 2 ตัวอย่าง แบบบันทึกข้อเสนอแนะของพนักงาน (FM-LAB313)

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

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 10 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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

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

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 11 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

หน้า 2/2

การปฏิบัติ ออกใบ CAR เลขที่...../..... วันที่..... ☐ เก็บข้อมูล No Reaction

เสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

วันที่

ผู้รับตำแหน่ง

ข้อคิดเห็น

.....

ลงชื่อ ตำแหน่ง

เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่

ผู้รับตำแหน่ง

ข้อคิดเห็น

.....

ลงชื่อ ตำแหน่ง : ผอ.รพ.ค่ายกฤษณสีเวรา

เสนอหัวหน้าหน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้อง..... วันที่.....

ผู้รับตำแหน่ง

ข้อคิดเห็น

.....

ลงชื่อ ตำแหน่ง

พิจารณาการผลการแก้ไข

ปัญหาแล้ว

☐ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

ตำแหน่ง: ประธานกรรมการความเสี่ยง/สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม

วันที่...../...../.....

☐ แจ้งผลการดำเนินการดำเนินการให้ผู้แสดงความคิดเห็น/คำร้องเรียนทาง..... เมื่อวันที่.....

☐ ปิดประเด็น (ลงชื่อ).....ตำแหน่ง ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาล วันที่.....

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 12 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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

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

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 13 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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) : ☐ Major non-compliance ☐ Minor non-compliance ☐ Observation		
2. หน่วยงาน/กลุ่มงาน/งานปฏิบัติการที่พบข้อบกพร่อง		NCR No.
3. Non-conformity/Potential NC เรื่อง :		วันที่พบ
4. ที่มาของ Non-conformity/Potential NC/Risk : ☐ ผลการตรวจติดตามภายใน ☐ ผลการตรวจสอบงาน ☐ ผลการตรวจประเมินรับรอง ☐ FU ☐ อุปกรณ์* ☐ ข้อร้องเรียน* ☐ ผลการสอบถามความพึงพอใจ ☐ ารรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน ☐		
5. ชื่ออุปกรณ์/ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง :		
6. รายละเอียดข้อบกพร่อง:		
ซึ่ง ☐ ไม่สอดคล้อง ☐ มีแนวโน้มที่จะเกิดสิ่งไม่สอดคล้อง ตามข้อกำหนดของ ☐ ISO 15189:2012 ☐ ISO 15190:2003 ☐ MT STD:2017 ☐ ในข้อ		
(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน (ลงชื่อ).....ผู้รับรองรายงาน** (ลงชื่อ).....ผู้แก้ไขเบื้องต้น (.....) (.....) (.....) วันที่..... วันที่..... วันที่รับเรื่องให้แก้ไข..... วันที่แล้วเสร็จ.....		
7. สภาพปัญหา/ขยายผล (Establish nature and extent) :		
8. การแก้ไขปัญหาทันที(quick fix/correction) :		
		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:		
กำหนดวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จเพื่อป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำอีกของสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด/อุปกรณ์/...../..... (ลงชื่อ).....ผู้ร้องขอให้แก้ไขเบื้องต้น/ปฏิบัติการแก้ไข*** (ลงชื่อ).....ผู้ปฏิบัติการแก้ไข (ลงชื่อ).....ผู้ติดตามกำกับ*** (.....) (.....) (.....) วันที่ร้องขอ..... วันที่รับเรื่อง..... วันที่แล้วเสร็จ..... วันที่รับทราบวิธีการแก้ไข.....		
11. ปฏิบัติการป้องกัน(preventive action), กรณีพบ Potential NC/Risk ระบุมาตรการป้องกันที่เหมาะสม...		
กำหนดวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จเพื่อป้องกันการเกิดขึ้นของสิ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด/ความเสี่ยง/...../..... (ลงชื่อ).....ผู้ร้องขอให้ปฏิบัติการป้องกัน*** (ลงชื่อ).....ผู้ปฏิบัติการป้องกัน (ลงชื่อ).....ผู้ติดตามกำกับ*** (.....) (.....) (.....) วันที่ร้องขอ..... วันที่รับเรื่อง..... วันที่แล้วเสร็จ..... วันที่รับทราบมาตรการป้องกัน.....		
12. การตรวจซ้ำและสิ้นสุดการตรวจติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		
พร้อมให้ตรวจซ้ำเมื่อ		ตรวจซ้ำจริงเมื่อ
รายการตรวจซ้ำ		(ลงชื่อ).....ผู้จัดการคุณภาพ
การทบทวนประสิทธิภาพของการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน		
☐ ขอมรับได้ ☐ ขอมรับไม่ได้ (ลงชื่อ).....ผู้จัดการความเสี่ยง วันที่.....		
ความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการ :		
การแก้ไขข้อบกพร่องสิ้นสุดวันที่..... (ลงชื่อ).....หัวหน้าห้องปฏิบัติการ วันที่.....		
*อุปกรณ์/ข้อร้องเรียน ที่มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด, ** หัวหน้าห้องปฏิบัติการหรือผู้ได้รับมอบหมาย ***ผู้จัดการคุณภาพ		

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 14 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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

โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา : 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

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 15 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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 ส่งคืนถึงผู้จัดการความเสี่ยงในวันที่..... เรียน ผู้จัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา บันทึกสรุปแนวโน้มของปัญหา ข้อเสนอแนะ และการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง							
ปัญหา/ความเสี่ยง/ โอกาสพัฒนา/ ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ สิ่งไม่สอดคล้องตาม ข้อกำหนด/ อุบัติการณ์	ความถี่	ระดับความรุนแรง	คะแนนความสำคัญ	สาเหตุ และการแก้ไขเฉพาะราย/แก้ไขเบื้องต้น	ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุงระบบ	ปฏิบัติการป้องกัน/ปฏิบัติการแก้ไข/การปรับปรุงระบบที่ดำเนินการแล้ว	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ลงชื่อผู้รายงาน.....
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่.....

ลงชื่อผู้รับเรื่องคืน.....
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่.....

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 16 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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

รพค่ายกฤษณสีเวรา FM-LAB-044/04(18/08/2563)

แบบประเมินความพึงพอใจของแพทย์ต่อการบริการของห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูง ครั้งที่

วัตถุประสงค์ : เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูงในแผนกพยาธิวิทยา

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	การสื่อสารกับผู้ให้บริการและความชัดเจนของข้อมูลวิชาการห้องปฏิบัติการที่ให้บริการ				
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.....

รายการทดสอบที่ท่านต้องการให้ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลด่วนเป็นกรณีพิเศษ

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

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

ผลการประเมิน ☐ ผ่านเกณฑ์(ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุดทุกข้อ) ☐ ไม่ผ่านเกณฑ์ มีข้อที่ต้องปรับปรุง

(มีระดับความพึงพอใจน้อย-ปานกลาง)

จัดทำโดย : ผู้จัดการเอกสาร

ทบทวนโดย : ผู้จัดการคุณภาพ

อนุมัติโดย : หัวหน้าห้องปฏิบัติการ

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 17 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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

รพ.ค่ายกฤษณ์สีวะรา FM-LAB-045/07(01/08/2561)				
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติในการใช้บริการห้องปฏิบัติการของแผนกพยาธิวิทยา ครั้งที่...../.....				
คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่าน ความคิดเห็นของท่านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของแผนกพยาธิวิทยาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยคำตอบของท่าน จะไม่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการใดๆ 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 ตามบัตรคิว				
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ใช้ถ้อยคำที่นุ่มนวล ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ				
3. ระยะเวลาในการ รอ เจาะเลือดหรือเก็บสิ่งส่งตรวจอื่นๆ				
4. การให้คำแนะนำในการเก็บสิ่งส่งตรวจ เช่น วิธีการเก็บ ปัสสาวะ อุจจาระ เสมหะ เป็นต้น				
5. การชี้แจงหรือ ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับระยะรอคอยผลการตรวจวิเคราะห์ วันเวลาดังรับผลหรือออกผล				
6. การให้คำแนะนำในการ ไปที่จุดบริการอื่น เช่น จุดชำระเงิน เอกซเรย์ ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ ฯลฯ				
7. ความสะอาดกายของสถานที่ ที่พักรอ ขณะรอเรียกชื่อเข้ารับบริการ				
8. สถานที่ในการให้บริการเจาะเลือด และเก็บสิ่งส่งตรวจมีความปลอดภัย เป็นสัดส่วน เป็นส่วนตัว สะอาดและ สะดวก ต่อการเข้ารับบริการ				
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้ในการเจาะเลือดและเก็บสิ่งส่งตรวจมีความเหมาะสม สะอาด ปราศจากเชื้อ ใช้ครั้งเดียว				
รายละเอียดและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม..... วันที่ตอบแบบสำรวจ...../...../..... ☐ ผ่านเกณฑ์(มาก-มากที่สุด) ☐ ไม่ผ่านเกณฑ์				

	แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา		สำเนาควบคุม ชุดที่ 1
	ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ		
	รหัสเอกสาร: WP-LAB-08	หน้า 18 จาก 18 หน้า	
	แก้ไขครั้งที่: 3	วันที่ประกาศใช้: 1 เมษายน 2568	

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

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

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

คำชี้แจง: แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่าน ความคิดเห็นของท่านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของแผนกพยาธิวิทยาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการตรวจรับส่งตรวจ				
2. ในเวลาราชการ สามารถรายงานผลการตรวจได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ(ระยะเวลาออกคอยผล LAB เฉลี่ย 90 นาที, ผล LAB ส่วนและผลวิกฤติภายใน 45 นาที)				
3. ในเวลาราชการ สามารถให้บริการโลหิตได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ(ระยะเวลาออกคอยส่งมอบโลหิต เฉลี่ย 90 นาที, ขอโลหิตด่วนภายใน 60 นาที)				
4. นอกเวลาราชการ สามารถรายงานผลการตรวจได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ (ระยะเวลาออกคอย IPD LAB เฉลี่ย 60 นาที, ผล LAB ส่วนและผลวิกฤติภายใน 30 นาที)				
5. นอกเวลาราชการ สามารถให้บริการโลหิตได้ตามเวลาที่ประกันไว้หรือทันต่อความต้องการ (ระยะเวลาออกคอยส่งมอบโลหิตเฉลี่ย 120 นาที, ขอโลหิตด่วนภายใน 90 นาที)				
6. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร ตรวจสอบ สอบถาม ข้อมูลทางห้องปฏิบัติการ(ในเวลาราชการ)				
7. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร ตรวจสอบ สอบถาม ข้อมูลทางห้องปฏิบัติการ(นอกเวลาราชการ)				
8. มีการตอบสนองโดยการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงเพื่อให้ตรงกับความต้องการ ให้ความสำคัญกับคำแนะนำของผู้ใช้บริการ				
9. กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 วันที่ตอบแบบสำรวจ.....

☐ ผ่านเกณฑ์(มาก-มากที่สุด) ☐ ไม่ผ่านเกณฑ์



ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสารคุณภาพ

ชื่อเอกสาร WP-LAB-08 : ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ

วัน/เดือน/ปี	ฉบับแก้ไขครั้งที่	รายละเอียด	ผู้จัดทำ/ผู้แก้ไข	ผู้ทบทวน/ผู้รับรอง	ผู้อนุมัติใช้	วันที่ประกาศใช้
30 พ.ย.60	0	ฉบับแรก	ร.อ.หญิงอนิสา	พ.อ.ฉัตรมงคลฯ	พ.อ.ฉัตรมงคล	30 พ.ย. 60
30 พ.ย.61	0	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	พ.อ.ฉัตรมงคลฯ	นายศาสตรศิลป์	-	-
30 พ.ย.62	0	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	ร.ต.ศาสตรศิลป์	ร.ต.หญิงอรกัญญา	-	-
1 พ.ย.63	1	แก้ไขทั้งฉบับ	ร.ต.ศาสตรศิลป์	ร.ต.หญิงอรกัญญา	พ.อ.ฉัตรมงคล	1 พ.ย.63
30 พ.ย.64	1	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	ร.ต.ศาสตรศิลป์	ร.ต.หญิงอรกัญญา	-	-
1 พ.ย.65	2	แก้ไขทั้งฉบับ • เพิ่มข้อความค่านิยามของผู้จัดการความเสี่ยง หน้า 2 ข้อ 3.12 จาก “ผู้จัดการความเสี่ยงของห้องปฏิบัติการ คือ บุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้จัดการข้อมูลความเสี่ยง” เป็น “ผู้จัดการความเสี่ยง คือ บุคคลซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารห้องปฏิบัติการให้จัดการข้อมูลความเสี่ยง” • เพิ่มข้อความในข้อ 4.1.1.2 ว่า “ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อเสนอแนะและคำติชมของพนักงานนอกเหนือจากวิธีการประชุมประจำเดือน มีหลายแบบดังนี้” มีทั้งหมด 7 ข้อ	ร.ต.ศาสตรศิลป์	ร.ท.หญิงอรกัญญา	พ.อ.ฉัตรมงคล	1 พ.ย.63



ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสารคุณภาพ

ชื่อเอกสาร WP-LAB-08 : ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ

วัน/เดือน/ปี	ฉบับแก้ไขครั้งที่	รายละเอียด	ผู้จัดทำ/ผู้แก้ไข	ผู้ทบทวน/ผู้รับรอง	ผู้อนุมัติใช้	วันที่ประกาศใช้
30 พ.ย.66	2	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	ร.ท. ศาสตร์ศิลป์	ร.ท.หญิง อรกัญญา	-	-
1 เม.ย.67	2	ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข	ร.ท. ศาสตร์ศิลป์	ร.ท.หญิง อรกัญญา	-	-
1 เม.ย.68	3	แก้ไขชื่อผู้ทบทวนเอกสาร	ร.ท. ศาสตร์ศิลป์	พ.ต.หญิง พรรษา	พ.อ. ฉัตรมงคล	1 เม.ย.68

แบบบันทึกการอ่านเอกสาร

ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองความต้องการ

รหัสเอกสาร: WP-LAB-08

[illegible]