

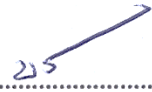





โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

ระเบียบปฏิบัติ

ประเภทเอกสาร	ระเบียบปฏิบัติ	
ชื่อเอกสาร	การแก้ไขข้อร้องเรียน	
รหัสเอกสาร	QP-LAB-018	
วันที่ประกาศใช้	5 มกราคม 2569	
ผู้จัดทำ	 (นางสาวจिरาพร ใจชื่น)	ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์ ปฏิบัติการ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
ผู้รับรอง	 (นางสาวจिरาพร ใจชื่น)	ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิค การแพทย์
ผู้อนุมัติ	 (นายพิจารณ์ สารเสวก)	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัง เจ้า

ฉบับแก้ไขครั้งที่ 01

จำนวน 5 หน้า

	โรงพยาบาลวังเจ้า	หน้า 3 ของ 5
	ระเบียบปฏิบัติ	ฉบับแก้ไขครั้งที่ : 01
	เอกสารเลขที่ : QP-LAB-018	วันที่ประกาศใช้ : 5 มกราคม 2569
	เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน	
	หน่วยงาน : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	ผู้จัดทำ : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า	

1. ความมุ่งหมาย (Purpose)

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเพื่อติดตามผลการดำเนินการภายใต้ระบบคุณภาพ

2. ขอบข่าย (Scope)

ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและใช้ติดตามการดำเนินการภายใต้ระบบคุณภาพ ของห้องปฏิบัติการ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์โรงพยาบาลวังเจ้า

3. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากแพทย์ , ผู้ป่วย และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่เกิดปัญหาในการให้บริการของ ห้องปฏิบัติการ แผนกพยาธิวิทยา ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ ทางวาจา

4. เอกสารอ้างอิง (Reference)

-

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.1 ผู้จัดการคุณภาพ

- 1.1.1 เป็นผู้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร
- 1.1.2 พิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ
- 1.1.3 พิจารณาผลการดำเนินการ และพิจารณาแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสม
- 1.1.4 นำเสนอข้อสรุปในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร


1.2 ผู้รับมอบหมายดำเนินการดังนี้

- 1.2.1 ค้นหาสาเหตุ
- 1.2.2 ปฏิบัติตามแนวทางแก้ไข
- 1.2.3 พิจารณาหาแนวทางป้องกัน
- 1.2.4 รายงานผลการแก้ไข
- 1.2.5 บันทึกการปฏิบัติการลงในแบบบันทึกความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-LAB-01.069) ส่งให้ผู้จัดการคุณภาพพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.3 ผู้จัดการวิชาการ เป็นผู้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับด้านวิชาการ

1.4 บุคลากรห้องปฏิบัติการ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ สามารถเป็นผู้รับข้อร้องเรียนทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

1.5 ผู้จัดการเอกสารจัดเก็บบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียน

	โรงพยาบาลวังเจ้า	หน้า 4 ของ 5
	ระเบียบปฏิบัติ	ฉบับแก้ไขครั้งที่ : 01
	เอกสารเลขที่ : QP-LAB-018	วันที่ประกาศใช้ : 5 มกราคม 2569
	เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน	
	หน่วยงาน : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	ผู้จัดทำ : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า	


6. กระบวนการดำเนินงาน (Procedure)

5.1 การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

- 5.1.1 ให้บุคลากรทุกคนที่ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียน ทำการบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียนลงในแบบบันทึกความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-LAB-01.069) ผู้รับข้อร้องเรียนที่ไม่ใช่ผู้จัดการคุณภาพ ให้ส่งแบบบันทึกข้อร้องเรียนให้ผู้จัดการคุณภาพ พิจารณา
- 5.1.2 ผู้จัดการคุณภาพพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ
- 5.1.3 ผู้รับมอบหมายดำเนินการ ให้ดำเนินการต่อไปนี้
 - 5.1.3.1 ค้นหาสาเหตุ
 - 5.1.3.2 ปฏิบัติการแก้ไข
 - 5.1.3.3 พิจารณาหาแนวทางป้องกัน
 - 5.1.3.4 สรุปผลการแก้ไข
 - 5.1.3.5 บันทึกการปฏิบัติการลงในแบบบันทึกความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-LAB-01.069) ส่งให้ ผู้จัดการคุณภาพ พิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 5.1.4 ผู้จัดการคุณภาพ พิจารณาผลการดำเนินการ และพิจารณาแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการแก้ไขข้อร้องเรียน ตามความเหมาะสม
- 5.1.5 ผู้จัดการเอกสารจัดเก็บแบบบันทึก
- 5.1.6 ผู้จัดการคุณภาพ เสนอข้อสรุปข้อร้องเรียนและการแก้ไขในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

5.2 การดำเนินการออกแบบสอบถามความพึงพอใจ

- 5.2.1 ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้จัดการคุณภาพ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการภายนอกและแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้รับบริการภายใน (F-LAB-01.005) เป็นประจำทุกปี โดยรายละเอียดในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้
 - 5.2.1.1 การส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ
 - 5.2.1.2 การเก็บสิ่งส่งตรวจ
 - 5.2.1.3 การนำส่งสิ่งส่งตรวจ
 - 5.2.1.4 ผลการตรวจวิเคราะห์ และ การรายงานผลการตรวจ
 - 5.2.1.5 พฤติกรรมบริการของบุคลากร
- 5.2.2 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย นำผลสรุปการออกแบบสอบถามเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ เพื่อพิจารณา
- 5.2.3 ผู้จัดการคุณภาพ เสนอข้อสรุป จากการออกแบบสอบถามความพึงพอใจ และแนวทางการปรับปรุง ในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

	โรงพยาบาลวังเจ้า	หน้า 5 ของ 5
	ระเบียบปฏิบัติ	ฉบับแก้ไขครั้งที่ : 01
	เอกสารเลขที่ : QP-LAB-018	วันที่ประกาศใช้ : 5 มกราคม 2569
	เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน	
	หน่วยงาน : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	ผู้จัดทำ : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า	

7. การจัดเก็บเอกสาร (Filing)

-

8. ภาคผนวก (Annex)

8.1 แบบบันทึกความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-LAB-01.069)

8.2 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการภายนอก และ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้รับบริการภายใน (F-LAB-01.005)