

 สภาการชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 1/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

การอนุมัติเอกสาร

ผู้จัดทำ	นายปิยะ วงศ์จำปา ผู้จัดการทั่วไป	
ผู้ทบทวน	อ.ดร.นพ.อาสา ธรรมหงส์ ผู้จัดการวิชาการ	
ผู้อนุมัติ	ศ.ดร.พญ.ณัฐริยา หิรัญกาญจน์ ผู้จัดการคุณภาพ	

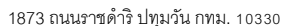
ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	รายละเอียดที่แก้ไข
00	15 ธ.ค.54	เริ่มต้นออกนำไปใช้
	15 พ.ย.54	ทบทวนและไม่มี การแก้ไข
	15 พ.ย.55	ทบทวนและไม่มี การแก้ไข
01	5 พ.ย.56	หน้า 3/7 ข้อ 6.1.3 แก้ไขจาก ปีละ 1 ครั้ง เป็น 1 ครั้งใน 12 เดือน หน้า 4/7 ข้อ 7.2.2.3 เพิ่มข้อความ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ เพิ่มข้อ 7.2.2.4 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขมีประสิทธิภาพและแล้วเสร็จในเวลา ที่กำหนด จะทำการติดตามการดำเนินการทุก 15 วันโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หน้า 7/7 แก้ไขขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
02	13 ต.ค.57	แก้ไข “รองหัวหน้าฝ่ายบริการ” เป็น “รองหัวหน้าฝ่ายงานบริการ” ทุกหน้า หน้า 5/7 ข้อ 6.2.5.1 ตัด “F-504” หน้า 6/7 “ข้อ 8.4” ตัดออกทั้งหมด “ข้อ 8.5” เปลี่ยนเป็น “ข้อ 8.4” “ข้อ 8.6” เปลี่ยนเป็น “ข้อ 8.5”
03	9 ต.ค.58	หน้า 5/7 ข้อ 6.2.5.1 แก้ไขข้อความ “ในบันทึกแจ้งผลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ” เป็น โดย วาจาหรือลายลักษณ์อักษรแล้วแต่กรณี หน้า 6/7 ตัดข้อความ บันทึกแจ้งผลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-804)

 สภากาชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 2/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

04	3 ต.ค.59	หน้า 3/8 ข้อ 4.2 เพิ่มเติมข้อความ โดยผ่านทางโทรศัพท์ กล้องแสดงความคิดเห็น เป็น <u>ลายลักษณ์อักษร สื่อ-สิ่งพิมพ์ หรือ ช่องทางอื่น ๆ</u> หน้า 4/8 ข้อ 6.1.1 เพิ่มเติมข้อความ <u>สื่อ-สิ่งพิมพ์ หรือ ช่องทางอื่น ๆ</u> ข้อ 6.2.1.1 เพิ่มเติมข้อความ <u>หรือสื่อ-สิ่งพิมพ์ หรือ ช่องทางอื่น ๆ</u>
05	30 มี.ค.60	หน้า 4/8 ข้อ 6.1.2 แก้ไข ตึก อปร ชั้น 16 เป็น อาคารภูมิสิริชั้น 3
06	27 เม.ย.61	หน้า 1/9 แก้ไขข้อความการอนุมัติเอกสาร ผู้ทบทวน รศ.ดร.สมหญิง ธัมวาสร เป็น อ.ดร. นพ.อาสา ธรรมหงส์ ผู้อนุมัติ รศ.ดร.ภาวพันธ์ ภัทรโกศล เป็น ศ.ดร.พญ.ณัฐฐิยา หิรัญกาญจน์ หน้า 3/9 ข้อ 5 แก้ไข รองหัวหน้าฝ่ายงานบริการ เป็น <u>หัวหน้าห้องปฏิบัติการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> หน้า 4/9 ข้อ 6.1.1, 6.2.1.1 แก้ไข รองหัวหน้าฝ่ายงานบริการ เป็น <u>หัวหน้าห้องปฏิบัติการ</u> หน้า 5/9 ปรับข้อความข้อ 6.2.2 ผู้รับ/ผู้พบข้อร้องเรียน 6.2.2.1 เมื่อพบข้อร้องเรียน ตามข้อ 6.1.1 และ 6.1.2 รายงานข้อร้องเรียนโดยบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (F-801) ส่วนที่ 1 พร้อมการแก้ไขเบื้องต้นในกรณีที่ทำได้ และ ส่งขอเลข RCR จากผู้ควบคุมบันทึก Resolution of Complaints Record Log (RCR LOG) (F-802) 6.2.3 ผู้ควบคุมบันทึก 6.2.3.1 ให้หมายเลข RCR ตามลำดับ ซึ่งกำหนดให้รูปแบบของหมายเลข RCR คือ RCR AAA/BB โดย AAA คือ ลำดับของ RCR เช่น 001, 002 BB คือ ตัวเลข 2 ตัวหลังของปี พ.ศ. เช่น RCR No. 001/53 หน้า 7/9 ข้อ 6.2.5.1, 6.2.6.1 แก้ไข รองหัวหน้าฝ่ายงานบริการ เป็น <u>หัวหน้าห้องปฏิบัติการ</u> ข้อ 6.2.7.1 แก้ไข รองหัวหน้าฝ่ายงานบริการ เป็น <u>ผู้จัดการวิชาการหรือหัวหน้าห้องปฏิบัติการ</u> ข้อ 6.3.2.1 แก้ไข รองหัวหน้าฝ่ายงานบริการ เป็น <u>คณะกรรมการบริหารงานบริการ และ งานคุณภาพ</u> ตัดข้อ 6.3.3 รองหัวหน้าฝ่ายงานบริการ



หน้า : 3/9

เอกสารไม่ควบคุม

เอกสารควบคุม/ห้ามถ่ายเอกสาร

 สภากาชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 4/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน การแก้ไขข้อร้องเรียน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ขอบข่าย

ใช้สำหรับการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและจากเจ้าหน้าที่ภายในห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ปฏิบัติการแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

3. เอกสารอ้างอิง

- 3.1 คู่มือคุณภาพ หมวด 8 การแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.2 ระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนการบริหาร (QP-01-15-01)

4. นิยาม

- 4.1 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4.2 ข้อร้องเรียน หมายถึง สิ่งที่ผู้ร้องเรียนนำมาแจ้งเมื่อมีปัญหาหรือพบเห็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ในการบริการ โดยผ่านทางโทรศัพท์ กล้องแสดงความคิดเห็น เป็นลายลักษณ์อักษร สื่อ-สิ่งพิมพ์ หรือ ช่องทางอื่น ๆ
- 4.3 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นข้อบกพร่องสำคัญ หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ หรือกระทบต่อความถูกต้องของผลการทดสอบ ซึ่งปัญหานี้ต้องรีบแก้ไขทันที และต้องระงับการดำเนินกิจกรรมนั้นทันที
- 4.4 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นข้อบกพร่องย่อย หมายถึง สิ่งที่ไม่กระทบต่อระบบคุณภาพ หรือผลการทดสอบ แต่หากปล่อยไว้อาจนำมาซึ่งความเสียหายได้ภายหลัง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขข้อบกพร่องนั้น

5. ผู้รับผิดชอบ

- 5.1 ผู้จัดการวิชาการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 5.2 หัวหน้าห้องปฏิบัติการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 5.3 ผู้จัดการคุณภาพ

 สภากาชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีวินวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 5/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

6. ขั้นตอนการดำเนินการ

6.1 การรับข้อร้องเรียน

6.1.1 โดยทางโทรศัพท์ ทางลายลักษณ์อักษร สื่อ-สิ่งพิมพ์ หรือ ช่องทางอื่น ๆ กรณีเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการเป็นผู้ร้องเรียน

ให้บันทึกข้อร้องเรียนใน บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR)

(F-801) และส่งเรื่องให้ผู้จัดการวิชาการหรือหัวหน้าห้องปฏิบัติการ

6.1.2 โดยทางกล่องแสดงความคิดเห็น รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ติดตั้งกล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะงานบริการ และแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-803) ที่หน้าห้องรับส่งตรวจ ฝ่ายจุลชีวินวิทยา อาคารภูมิสิริ ชั้น 3 และหน้าห้องปฏิบัติการจุลชีวินวิทยาที่ตึก ภปร.4 รวมทั้งสิ้นจำนวน 2 กล่อง โดยผู้ได้รับมอบหมายจะตรวจดูข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ในกล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะทุกวัน กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-803) โดยกำหนดให้รูปแบบคือ ชื่อตึก

AAA/BB โดย AAA คือ ลำดับของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

BB คือ ตัวเลข 2 ตัวหลังของปี พ.ศ. เช่น อปร 001/53 หรือ ภปร 001/53

จากนั้นบันทึกในแบบฟอร์มใบสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากกล่องแสดงความคิดเห็น (Customer Complaints/Suggestion Record Log, CCR LOG) (F-806) และส่งมอบให้แก่ผู้จัดการวิชาการที่เกี่ยวข้อง/ผู้ได้รับมอบหมาย หรือเมื่อมีผู้ร้องเรียน

6.1.3 ทำการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ 1 ครั้งใน 12 เดือน

6.2 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

6.2.1 เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ/ผู้ได้รับมอบหมาย

6.2.1.1 เมื่อรับแจ้งข้อร้องเรียนทั้งทางโทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร หรือจากแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/

ข้อเสนอแนะ (F-803) ในกล่องรับข้อร้องเรียน หรือสื่อ-สิ่งพิมพ์ หรือ ช่องทางอื่น ๆ ให้บันทึกข้อ

ร้องเรียนในบันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR) (F-801) ส่วนที่

1 ส่งเรื่องให้ผู้จัดการวิชาการหรือหัวหน้าห้องปฏิบัติการพร้อมแก้ไขเบื้องต้นถ้าทำได้

6.2.1.2 จากสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-806) ผู้จัดการวิชาการ หรือผู้ได้รับมอบหมายทบทวน

พิจารณาข้อร้องเรียน ถ้าเห็นควรต้องดำเนินการต่อไปอีก นำข้อร้องเรียนนั้น (จาก F-806) กรอกใน

บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (F-801) ดำเนินการต่อไปเหมือน 6.2.1.1

 สภากาชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 6/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

6.2.2 ผู้รับ/ผู้พบข้อร้องเรียน

6.2.2.1 เมื่อพบข้อร้องเรียน ตามข้อ 6.1.1 และ 6.1.2 รายงานข้อร้องเรียนโดยบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (F-801) ส่วนที่ 1 พร้อมการแก้ไขเบื้องต้นในกรณีที่ทำได้ และ ส่งขอเลข RCR จากผู้ควบคุมบันทึก Resolution of Complaints Record Log (RCR LOG) (F-802)

6.2.3 ผู้ควบคุมบันทึก

6.2.3.1 ให้หมายเลข RCR ตามลำดับ ซึ่งกำหนดให้รูปแบบของหมายเลข RCR คือ RCR AAA/BB โดย AAA คือ ลำดับของ RCR เช่น 001, 002
BB คือ ตัวเลข 2 ตัวหลังของปี พ.ศ. เช่น RCR No. 001/53

6.2.3.2 นำเสนอผู้จัดการวิชาการ หรือหัวหน้าห้องปฏิบัติการ

6.2.4 ผู้จัดการวิชาการ/หัวหน้าห้องปฏิบัติการ

6.2.4.1 ตรวจสอบข้อร้องเรียนและขอหมายเลขข้อร้องเรียนจากผู้ที่ได้รับมอบหมายคุมใบสรุปบันทึกข้อร้องเรียน (F-802) เพื่อกำหนดหมายเลขข้อร้องเรียนซึ่งกำหนดให้รูปแบบของหมายเลข RCR คือ RCR AAA/BB โดย AAA คือลำดับของ RCR เช่น 001, 002

BB คือ ตัวเลข 2 ตัวหลังของปี พ.ศ. เช่น RCR No. 001/53

6.2.4.2 หากไม่พบข้อบกพร่องดังข้อร้องเรียน หรือไม่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ หรือผลการทดสอบ ให้พิจารณาข้อความที่จะตอบผู้ร้องเรียนและลงบันทึกในช่องหมายเหตุ ของบันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR) (F-801) ส่วนที่ 2 เสนอผู้จัดการคุณภาพ

6.2.4.3 หากพบข้อบกพร่องจริงตามข้อร้องเรียน ให้ประเมินความสำคัญของข้อบกพร่อง ถ้าเป็นข้อบกพร่องสำคัญ ให้ดำเนินการแก้ไขทันที เช่น หยุดงานทดสอบ แจ้งผู้รับบริการ เรียกผลการทดสอบคืนเพื่อแก้ไข ถ้าเป็นข้อบกพร่องย่อยให้ดำเนินการแก้ไขภายใน 5 วันทำการ และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

6.2.4.4 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขมีประสิทธิภาพและแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด จะทำการติดตามการดำเนินการทุก 15 วันโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

 สภาาชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 7/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

6.2.5 ผู้รับผิดชอบการแก้ไข

6.2.5.1 ดำเนินการหาสาเหตุที่แท้จริง กำหนดแนวทางปฏิบัติการแก้ไข การป้องกันการเกิดซ้ำ กำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ และปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางดังกล่าวกับผู้จัดการวิชาการ หรือหัวหน้าห้องปฏิบัติการ กรอกข้อมูลและลงนามในส่วนที่ 3 ของบันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR)(F-801)

6.2.5.2 ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

6.2.6 ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบผลการแก้ไขและป้องกัน

6.2.6.1 กำหนดให้หัวหน้าห้องปฏิบัติการเป็นผู้ตรวจสอบผลการแก้ไขและป้องกัน กรณีผู้จัดการวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน และให้ผู้จัดการคุณภาพเป็นผู้ตรวจสอบผลการแก้ไขและป้องกันกรณี หัวหน้าห้องปฏิบัติการเป็นผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน

6.2.6.2 ดำเนินการตรวจสอบผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

6.2.6.3 หากมีประสิทธิผล ลงนามในส่วนที่ 4 ของบันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR) (F-801) ต้นฉบับ และส่งผู้จัดการคุณภาพ

6.2.6.4 หากไม่มีประสิทธิผล ดำเนินการขอใบ RCR ใหม่

6.2.7 ผู้จัดการคุณภาพ

6.2.7.1 เป็นผู้แจ้งผลหรือมอบหมายผู้จัดการวิชาการหรือหัวหน้าห้องปฏิบัติการเป็นผู้แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน โดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรแล้วแต่กรณี

6.2.7.2 ลงนามปิดข้อร้องเรียนในส่วนที่ 5

6.2.7.3 มอบหมายให้ผู้เก็บรักษานบันทึกเก็บและบันทึกในแบบฟอร์มใบสรุปบันทึกข้อร้องเรียน (F-802) และรวบรวมเพื่อเสนอในการประชุมทบทวนการบริหารตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนการบริหาร (QP-01-15-01)

6.3 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ

6.3.1 คณะกรรมการบริหารงานบริการและงานคุณภาพ

6.3.1.1 พิจารณาพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ

6.3.1.2 ส่งให้ผู้จัดการคุณภาพลงนาม

6.3.2 เจ้าหน้าที่ธุรการ

6.3.2.1 ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการและรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้รับบริการกรอกแล้ว

 สภาาชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 8/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

6.3.2.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในงานบริการส่งให้ผู้จัดการคุณภาพเพื่อเข้าประชุมทบทวนการบริหารตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนการบริหาร (QP-01-15-01)

6.4 ข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ที่มีผลเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.4.1 ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเขียนรายละเอียดลงในแบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ (Incident Report) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (IR) ระบุการแก้ไขเบื้องต้น ส่ง (IR) ให้หัวหน้าห้องปฏิบัติการ

6.4.2 ผู้จัดการวิชาการ หรือหัวหน้าห้องปฏิบัติการหาสาเหตุของปัญหา แนวทางแก้ไข และการป้องกันปัญหาให้เกิดขึ้น เสนอผู้จัดการคุณภาพนำเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการบริหารงานบริการและงานคุณภาพ ประจำเดือน และรวบรวมส่ง (IR) ให้ศูนย์บริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยผู้ป่วย

6.4.3 ผู้จัดการคุณภาพประชุมหามาตรการและแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำตามระเบียบวิธีปฏิบัติ เรื่องการปฏิบัติการป้องกัน (QP-01-11-01)

7. การบันทึก

7.1 บันทึกใน บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR) (F-801) แบบฟอร์มใบสรุปบันทึกข้อร้องเรียน (F-802) แบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-803) แบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ (Incident Report, IR) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (F-805) แบบฟอร์มใบสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากกล่องแสดงความคิดเห็น (Customer Complaints/Suggestion Record Log, CCR) (F-806) และจัดเก็บบันทึกตามระเบียบปฏิบัติการควบคุมเอกสาร (QP-01-3-01)

8. เอกสารตัวอย่าง/สิ่งที่แนบมาด้วย

8.1 บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียน (Resolution of Complaints Record, RCR) (F-801)

8.2 แบบฟอร์มใบสรุปบันทึกข้อร้องเรียน (F-802)

8.3 แบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-803)

8.4 แบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ (Incident Report, IR) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (F-805)

8.5 แบบฟอร์มใบสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (Customer Complaints/Suggestion Record Log, CCR) (F-806)

 สภากาชาดไทย The Thai Red Cross Society ฝ่ายจุลชีววิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1873 ถนนราชดำริ ปทุมวัน กทม. 10330	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	QP-01-8-01 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 หน้า : 9/9
เรื่อง : การแก้ไขข้อร้องเรียน		

เอกสารไม่ควบคุม

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

