|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.การบริหารจัดการด้านคุณภาพ** | | **ข้อเสนอแนะที่ต้องส่งพร้อมหลักฐานการแก้ไขภายใน 3 เดือน** | **กระบวนการและหลักฐานแนบ** |
| 1.27 | มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ครั้งใน 12 เดือน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ | มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปีแต่ไม่มีการวิเคราะห์และหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่ชัดเจน เสนอว่าควรมีการวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุง | จัดประชุมเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางในการปรับปรุง โดยพบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไขมากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารซี่งเกิดจากเจ้าหน้าที่ ห้องปฏิบัติการที่มีหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารกับหอผู้ป่วยบางคนขาดทักษะในการสื่อสารที่ดี อาจจะทำให้มีการตอบคำถามที่อาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน จึงดำเนินการในการปรับปรุง ดังนี้   1. ประชุมเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการเพื่อชี้แจงเรื่องการสื่อสารที่ดีและขอความร่วมมือในการให้บริการและตอบโทรศัพท์แก่ผู้รับบริการ 2. จัดทำโครงการ “ฮัลโหล...โอเค!” โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร มาบรรยายเทคนิควิธีการสื่อสารในหัวข้อ “พฤติกรรมการให้บริการในด้านการสื่อสาร” เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและตระหนักในเรื่องการสื่อสารที่ดี 3. ส่งเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการเข้ารับการอบรม “พฤติกรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ”   [(เอกสารแนบ 1.27)](https://drive.google.com/open?id=1Dzn814F9Fq7N34GcPj3EYgm_BdyyIxQ1) |