

หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการและสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพทางด้านวิชาการ การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้แก่ผู้ป่วย ด้วยโสตทัศนอุปกรณ์ สื่อทางการแพทย์ และให้คำปรึกษาวางแผนในการผลิตสื่อต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว มีการทำงานเป็นทีม และพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการด้านโสตทัศนอุปกรณ์ ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถ่ายภาพทั่วไป/ทางการแพทย์ และสนับสนุนการบริการของโรงพยาบาล รวมทั้งการประสานงานทั้งภายในและภายนอก

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ประเด็นคุณภาพ	ประเด็นย่อย/ระบบงานที่เกี่ยวข้อง
ความรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none">- การติดตั้งเครื่องเสียงและโสตทัศนอุปกรณ์ให้พร้อมใช้ก่อนการเริ่มประชุม 15 นาที-การผลิต ออกแบบสื่อ ภายใน 1 อาทิตย์ เพื่อให้ทันต่อการใช้งาน-การค้นหาภาพถ่าย/วิดีโอ เพื่อใช้งานได้ภายในเวลา 3-5นาที ได้ทันเวลาและพร้อมใช้
ความถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none">-การตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อลดปัญหา ภาพไม่ขึ้นจอ ไมค์หอน เสียงไม่ชัดเจน เป็นต้น-การตรวจสอบเนื้อหาก่อนและหลังการผลิตสื่อ-การจัดระบบการจัดเก็บภาพ และการนำภาพไปใช้ประกอบได้อย่างเหมาะสม
ผู้รับบริการพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none">-บริการด้วยความสุภาพไมตรี มีความกระตือรือร้น ประสานงานอย่างถูกต้อง ทันเวลา

ศูนย์
โสตทัศนศึกษา
ศิริราช



การจัดการความเสี่ยง

เรื่อง การติดตั้งระบบเครื่องเสียงในห้องประชุมให้ดำเนินการไปอย่างเรียบร้อย ผู้รับบริการพึงพอใจ
วัตถุประสงค์ เพื่อการประชุม/อบรม เป็นไปอย่างราบรื่นและผู้รับบริการพึงพอใจ

กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (Target)	ระดับที่ปฏิบัติได้		
			ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559 ต.ค.58-พ.ค.59
1. ตรวจสอบเครื่องเสียงความพร้อมใช้และติดตั้งก่อนเริ่มประชุม 15 นาที	- อัตราการการติดตั้งเครื่องเสียงให้พร้อมใช้ก่อนเริ่มประชุม 15 นาที	$\geq 80\%$	85%	92.95%	97.34%
2. เปลี่ยนอุปกรณ์ที่มีอายุงานเกิน 5 ปี	- อัตราความผิดพลาดของระบบเสียงทางเทคนิคในระหว่างประชุม	$\leq 5\%$	1.07%	1.4%	5.86%
3. ประเมินผลการปฏิบัติงาน	- อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	$\geq 80\%$	92.3%	92.5%	91.20%

เรื่อง พัฒนาระบบจัดเก็บภาพถ่ายทั่วไป/ทางการแพทย์ เพื่อนำมาใช้

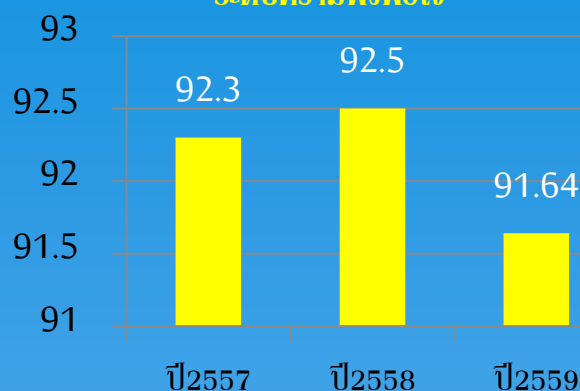
วัตถุประสงค์ เพื่อนำภาพไปประกอบการจัดทำสื่อและข้อมูลวิชาการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (Target)	ระดับที่ปฏิบัติได้		
			ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
1. ตรวจสอบอุปกรณ์และความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ในการจัดเก็บภาพทุกชนิด	- อัตราการค้นหภาพอยู่ภายในเวลา 3-5 นาที	$\geq 80\%$	-	-	รอดำเนินการ
2. หาแนวทางป้องกันภาพสูญหายจากอุปกรณ์การจัดเก็บ	- อัตราการสูญหายหรือเสียหายของอุปกรณ์จัดเก็บ	0 ครั้ง	-	2 ครั้ง	-
3. จัดทำคู่มือการดูแลรักษาอุปกรณ์จัดเก็บภาพถ่ายทั่วไป/ทางการแพทย์					
4. ประชุมชี้แจงแนวทางและดำเนินการตามแนวทาง					
5. ตรวจสอบอุปกรณ์ถ่ายภาพและอุปกรณ์จัดเก็บภาพของความพร้อมใช้ อาทิ ตยละ 1 ครั้ง	- อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	$\geq 80\%$	92.3%	92.5%	91.20%
6. สำรองไฟล์ภาพเดือนละ 1 ครั้ง และแยกเก็บ 3 ที่					
7. ติดตามประเมินผล					

พฤติกรรมบริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้บริการที่ประทับใจ และผู้รับบริการพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจ

กิจกรรม	ตัวชี้วัด
1. มีความสุภาพไมตรี	อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\geq 80\%$
2. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	
3. มีการให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง	
4. มีการประสานงานและให้คำแนะนำ ทุกครั้งมีข้อผิดพลาดหรือพบปัญหา	



ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2557	2558	2559
1. รวดเร็วทันต่อการใช้งาน				
- อัตราการการติดตั้งเครื่องเสียงให้พร้อมใช้ก่อนเริ่มประชุม 15 นาที	$\geq 80\%$	92.4%	92.9%	89.36%
- อัตราการส่งมอบงานทันเวลาต่อการใช้งาน	$\geq 80\%$	100%	100%	100%
- อัตราการค้นหาภาพอยู่ภายในเวลา 3-5 นาที	$\geq 80\%$	-	-	กำลังดำเนินการ
2. ความถูกต้องของผลงาน				
- อัตราการความเสียหายของภาพถ่าย	$\leq 5\%$	0.01%	20%	-
- อัตราการผลิตสื่อมีความถูกต้อง	$\geq 80\%$	93.6%	97.1%	96.07%
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
- อัตราความพึงพอใจให้ผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม ในด้านโสตทัศนูปกรณ์	$\geq 80\%$	92.3%	92.5%	92.2%
- อัตราความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\geq 80\%$	-	-	กำลังดำเนินการ
- อัตราความพึงพอใจต่อหน่วยงานโสตทัศนศึกษา	$\geq 80\%$	93.5%	94.5%	91.44%

กระบวนการสำคัญ

กระบวนการสำคัญ	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ	ตัวชี้วัดสำคัญ
1.ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ บริการ/โทรศัพท์แจ้ง - งานโสตทัศนูปกรณ์ - งานถ่ายภาพทั่วไป/ทางการแพทย์ - งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อ อิเล็กทรอนิกส์	- เพื่อเป็นเอกสารประกอบการให้บริการ และการเบิกวัสดุ - เพื่อให้ผู้ใช้บริการดำเนินการตามแนวทาง - เพื่อเป็นเอกสารในการรวบรวมผลงาน	- จำนวนการพลาดโอกาส ในการใช้ โสตทัศนูปกรณ์ ≤ 5 ครั้ง
2.เตรียมให้บริการ - ลงทะเบียนรับใบงาน - เสนอหัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้า ฝ่าย - ตรวจสอบและเตรียมวัสดุ / อุปกรณ์	- เพื่อควบคุมการให้บริการไปตามลำดับ - เพื่อให้หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาและ อนุมัติดำเนินการ - เพื่อให้มีวัสดุ / อุปกรณ์ในการผลิตงาน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	- อัตราความไม่เพียงพอ ของวัสดุ/อุปกรณ์ ≤ 5 ครั้ง
3.ดำเนินการ - บริการโสตทัศนูปกรณ์ - บริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ - บริการถ่ายภาพทางการแพทย์/ทั่วไป	- เพื่อให้บริการและสนับสนุน โสตทัศนูปกรณ์ ในการประชุม/อบรม/ สัมมนา - เพื่อใช้เป็นสื่อในการเผยแพร่ความรู้ , แนะนำ ทางด้านการแพทย์แก่ผู้ป่วยและ บุคคลทั่วไปได้อย่างชัดเจนมากขึ้น - เพื่อการนำภาพไปใช้เผยแพร่และประกอบ เนื้อหาข้อมูลการนำเสนอเป็นไปอย่าง ถูกต้อง	- อัตราความผิดพลาดของ โสตทัศนูปกรณ์ลดลง \geq 80% - อัตราการนำเสนอสื่อที่ ผลิตถูกต้องทันเวลาและพึง พอใจ $\geq 80\%$ - อัตราความเสียหายของ ภาพถ่ายลดลง $\leq 5\%$
4.ส่งมอบงาน - ตรวจสอบความถูกต้อง - ส่งมอบผลงาน - ประเมินผลงาน	- เพื่อให้ได้งานที่สมบูรณ์ถูกต้องตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการ - เพื่อนำไปพัฒนางานบริการในการให้ ความรู้ / แนะนำผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ - เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับผลงานตรงตาม วัตถุประสงค์และ พึงพอใจ	-อัตราความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงาน 100 % -อัตราการได้รับงานทัน กำหนดเวลา 100% - อัตราความพึง พอใจของผู้รับบริการ \geq 90%

ปริมาณงาน

ลำดับที่	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	หน่วยวัด	ปี 2556	ปี2557	ปี2558	ปี2559 ต.ค.58-พ.ค.29
งานโสตทัศนูปกรณ์						
1.	เครื่องฉายโปรเจคเตอร์	ครั้ง	444	556	496	322
2.	เครื่องถ่ายทอคัลสัญญาณภาพ 3 มิติ	ครั้ง	409	556	489	301
3.	เครื่องคอมพิวเตอร์(NOTEBOOK)	ครั้ง	374	496	440	276
4.	เครื่องเล่นดีวีดี/วีซีดี	ครั้ง	52	12	11	26
5.	บันทึกเสียงระบบ MP	ครั้ง	5	2	2	2
6.	ควบคุมเครื่องเสียงแบบเคลื่อนที่	ครั้ง	5	8	12	7
7.	ควบคุมเครื่องเสียงในห้องประชุม	ครั้ง	293	332	426	189
งานถ่ายภาพ						
1.	ภาพดิจิทัลทางการแพทย์	ภาพ	92	1494	1061	775
2.	ภาพดิจิทัลกิจกรรมต่างๆภายใน รพ.	ภาพ	10415	11904	15114	9930
3.	ภาพดิจิทัลกิจกรรมต่างๆภายนอก รพ.	ภาพ	7646	5615	10986	4920
4.	ถ่ายบันทึกวีดีทัศน์					
	- ทางการแพทย์/ประชุมวิชาการ	เรื่อง	12	14	15	4
	- กิจกรรมต่าง ๆ ของรพ.	เรื่อง	15	22	27	11
5.	ถ่ายภาพ จนท.	ภาพ	350	620	546	139
งานผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์						
1.	ติดต่อลำดับภาพวีดีทัศน์ระบบมัลติมีเดีย	เรื่อง	15	14	11	9
2.	Write CD	แผ่น	121	30	31	25
3.	Write DVD	แผ่น	221	106	128	105
4.	งานนำเสนอ (Power point)	เรื่อง	25	36	52	132
5.	สแกนภาพ	ภาพ	622	501	357	431
6.	แปลงไฟล์วีดีโอ	เรื่อง	10	22	27	15
7.	บันทึกงานลงอุปกรณ์ให้หน่วยงาน	ครั้ง	-	95	108	75
งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์						
1.	ออกแบบโปสเตอร์ประชุม / ปกต่างๆ	เรื่อง	35	112	98	55
2.	ออกแบบป้าย/ข้อความต่างๆ	แผ่น	55	120	121	149
3.	พิมพ์งานเอกสาร/ข้อมูล/ภาพ	ภาพ	14381	8618	7762	5655
4.	ออกแบบแผ่นพับ	เรื่อง	7	8	2	-
5.	ออกแบบใบประกาศ	เรื่อง	12	16	9	13
6.	บอร์ดเผยแพร่ความรู้ต่างๆ(ไวเนล)	เรื่อง	53	47	71	51
7.	ทำบัตรเจ้าหน้าที่/จิตอาสา	ใบ	217	336	315	210
8.	ถ่ายเอกสาร	แผ่น	2268	1421	1242	984
งานธุรการ/งานพัสดุของหน่วยงาน/งานวิชาการ						
1.	พิมพ์บันทึกข้อความ	เรื่อง	2	2	4	5
2.	เบิกวัสดุ-พัสดุ สำนักงาน	ครั้ง	24	24	24	14
3.	ตรวจสอบปริมาณวัสดุคงคลัง (แบบฟอร์มต่าง ๆ)	ครั้ง	24	24	24	14
4.	ลงบันทึกและสรุป รายการปฏิบัติงาน	ครั้ง	12	12	12	9
5.	จัดทำเอกสารงานคุณภาพ	ครั้ง	12	12	9	3
6.	จัดทำแผนหน่วยงาน	ครั้ง	2	2	2	1

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

เรื่อง การติดตั้งระบบเครื่องเสียงในห้องประชุมให้ดำเนินการไปอย่างเรียบร้อย ผู้รับบริการพึงพอใจ
ปัญหา

เนื่องจากการระบบเสียงในห้องประชุมได้ทำการติดตั้งไว้ด้วยปัญหาของงบประมาณทำให้อุปกรณ์และระบบจึงต้องทำการติดตั้งในรูปแบบที่ใช้ได้แต่ไม่สมบูรณ์จึงทำให้เกิดปัญหา ไมค์โครโฟนหอน เสียงดัง เบา ไม่คงที่ เจ้าหน้าที่จึงต้องทำการเตรียมพร้อมและตรวจสอบก่อนการใช้งานทุกครั้ง และด้วยอายุงานของอุปกรณ์บางชนิดเกินกว่า 5 ปี ทำให้การประชุมแต่ละครั้งไม่ราบรื่นและล่าช้าไป ทางงานเวชนิทัศน์และโสตทัศนศึกษา จึงได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

กิจกรรม

- 1.ตรวจสอบอุปกรณ์และความพร้อมใช้เบื้องต้น ก่อนการใช้งานประชุม 15 นาที
- 2.เปลี่ยนอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานเกิน 5 ปี
- 3.ติดต่อช่างอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบอุปกรณ์ทางเทคนิค
- 4.ประเมินผลการดำเนินการ

ผลการพัฒนา

กิจกรรม	ปี 2556	ปี 2557	ปี2558	ปี2559
1.ปริมาณการใช้เครื่องเสียง	293 ครั้ง	332 ครั้ง	426 ครั้ง	188ครั้ง
2.ปัญหาของระบบเครื่องเสียงขัดข้องระหว่างประชุม	22 ครั้ง	10 ครั้ง	7 ครั้ง	11ครั้ง
3.ปัญหาการติดตั้งเครื่องเสียงที่ไม่พร้อมใช้ก่อนเริ่มประชุม 15 นาที	-	25 ครั้ง	30 ครั้ง	5ครั้ง

การพัฒนาต่อเนื่อง

- 1.เปลี่ยนอุปกรณ์ที่มีอายุเกินกว่า 5 ปี ให้ได้ครบ 100 % (ดำเนินการแล้ว)
- 2.ปรับปรุงผนังห้องประชุมใหม่(รอดำเนินการ)
- 3.พัฒนาแนวทางการควบคุมดูแลห้องประชุมระบบเสียงในระหว่างมีการประชุมจนจบงาน

