



งานสื่อสาร

ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

พันธกิจ

ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาการให้บริการติดต่อสื่อสารผ่านระบบโทรคมนาคม
ภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน
และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

เป้าหมายของหน่วยงาน

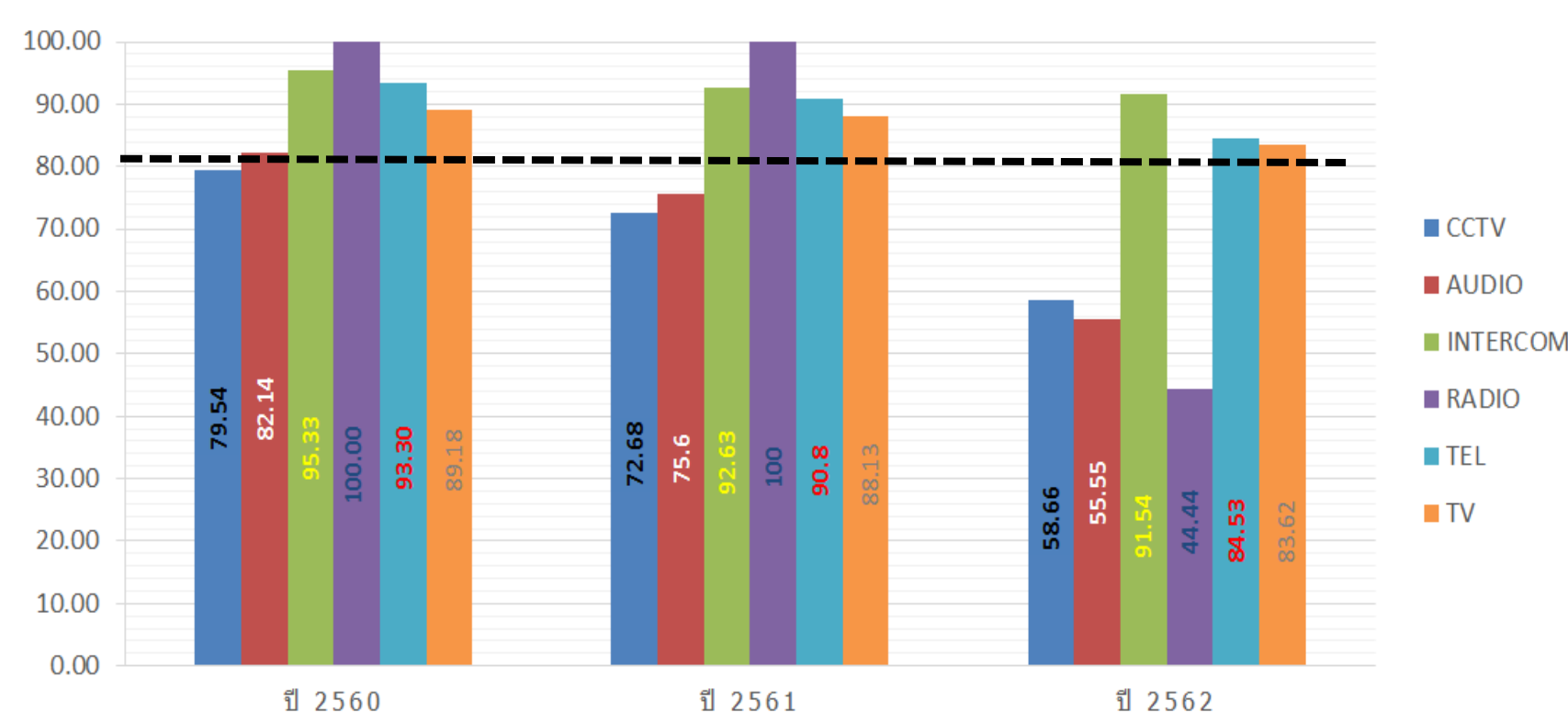
เป็นศูนย์กลางการให้บริการและพัฒนากิจการติดต่อสื่อสาร ผ่านระบบโทรคมนาคม
ด้วยเทคโนโลยีด้านต่างๆ จัดหาระบบโทรคมนาคมและอุปกรณ์สื่อสาร
ให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันการณ์ ประหยัด
และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

บริการงานสื่อสาร

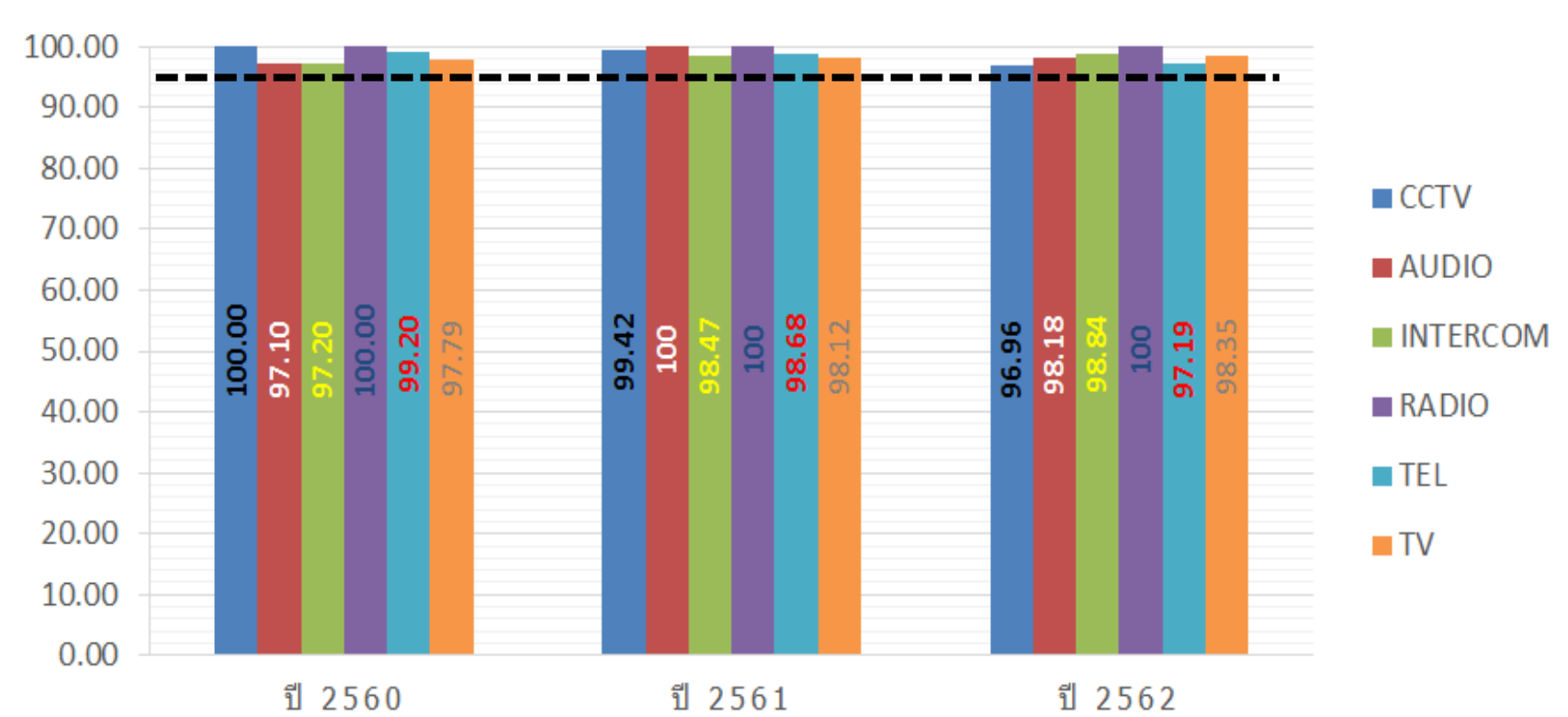
หน่วยตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร

ติดตั้ง, ซ่อมแซม, บำรุงรักษา
ระบบโทรศัพท์, ระบบโทรศัพท์, ระบบอินเทอร์เน็ต,
ระบบโทรทัศน์วงจรปิด, ระบบวิทยุสื่อสาร,
ระบบเครื่องเสียง

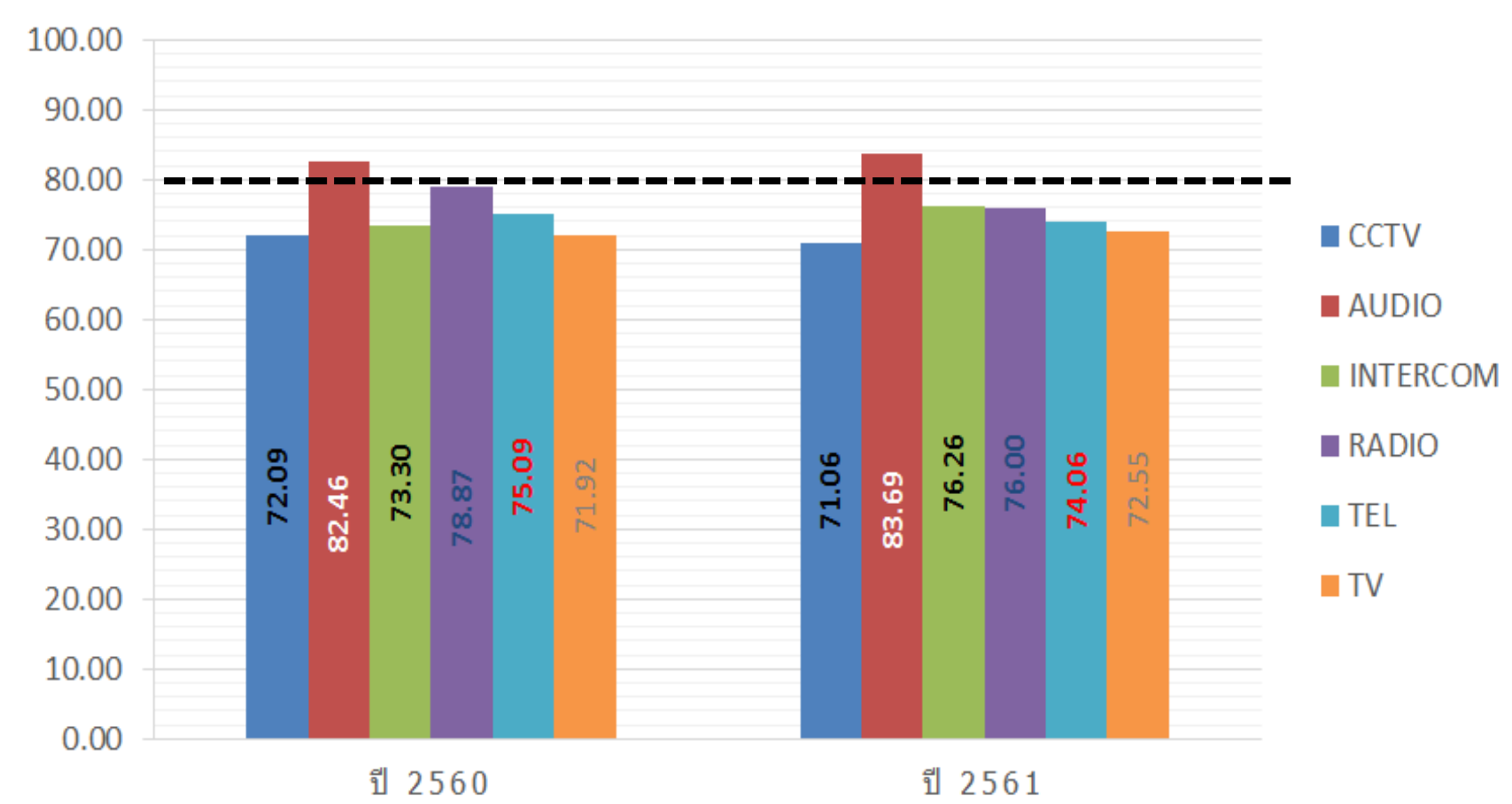
สถิติด้านเวลา(DELIVERY)
การให้บริการ หน่วยตรวจสอบฯ



สถิติด้านคุณภาพ(QUALITY)
การให้บริการ หน่วยตรวจสอบฯ



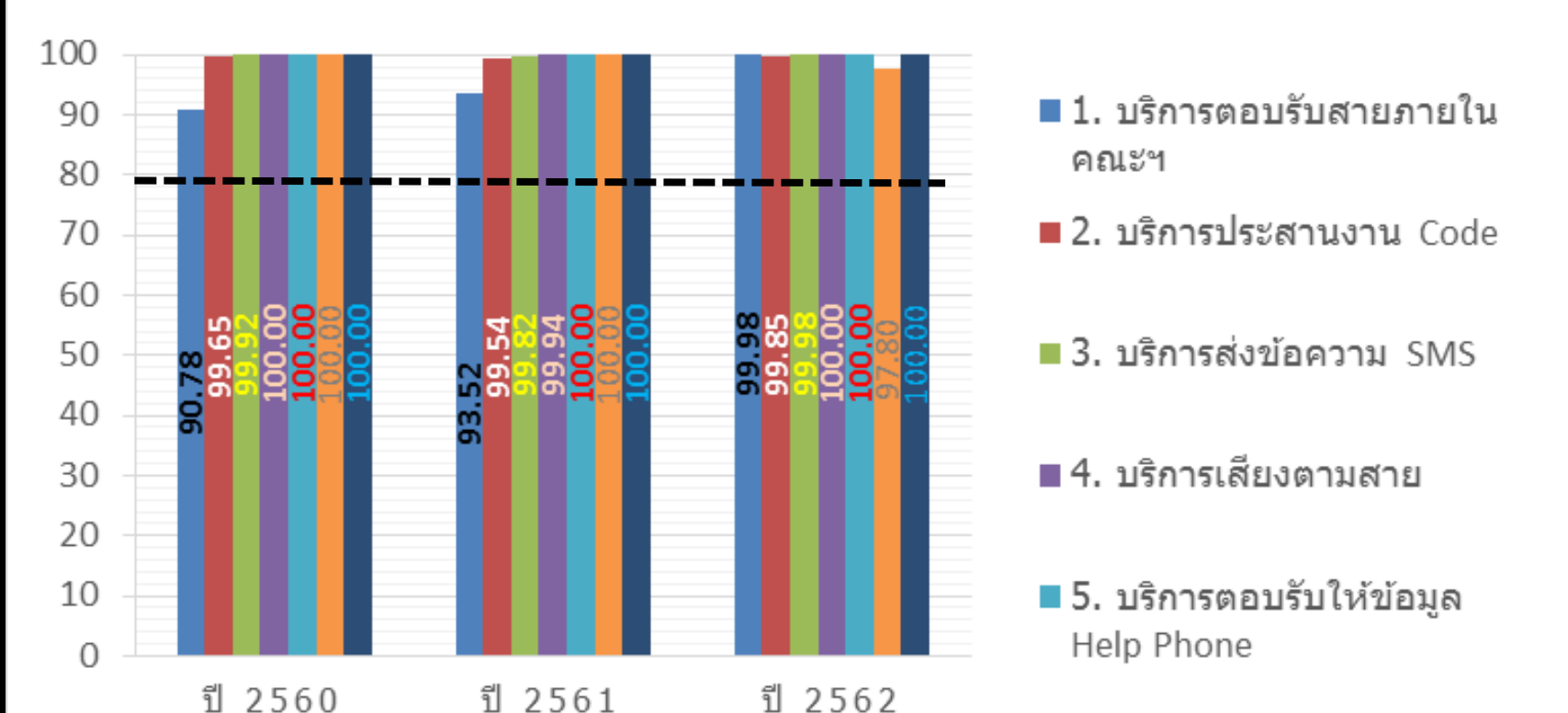
สถิติด้านความพึงพอใจ(SATISFACTION)
การให้บริการหน่วยตรวจสอบฯ



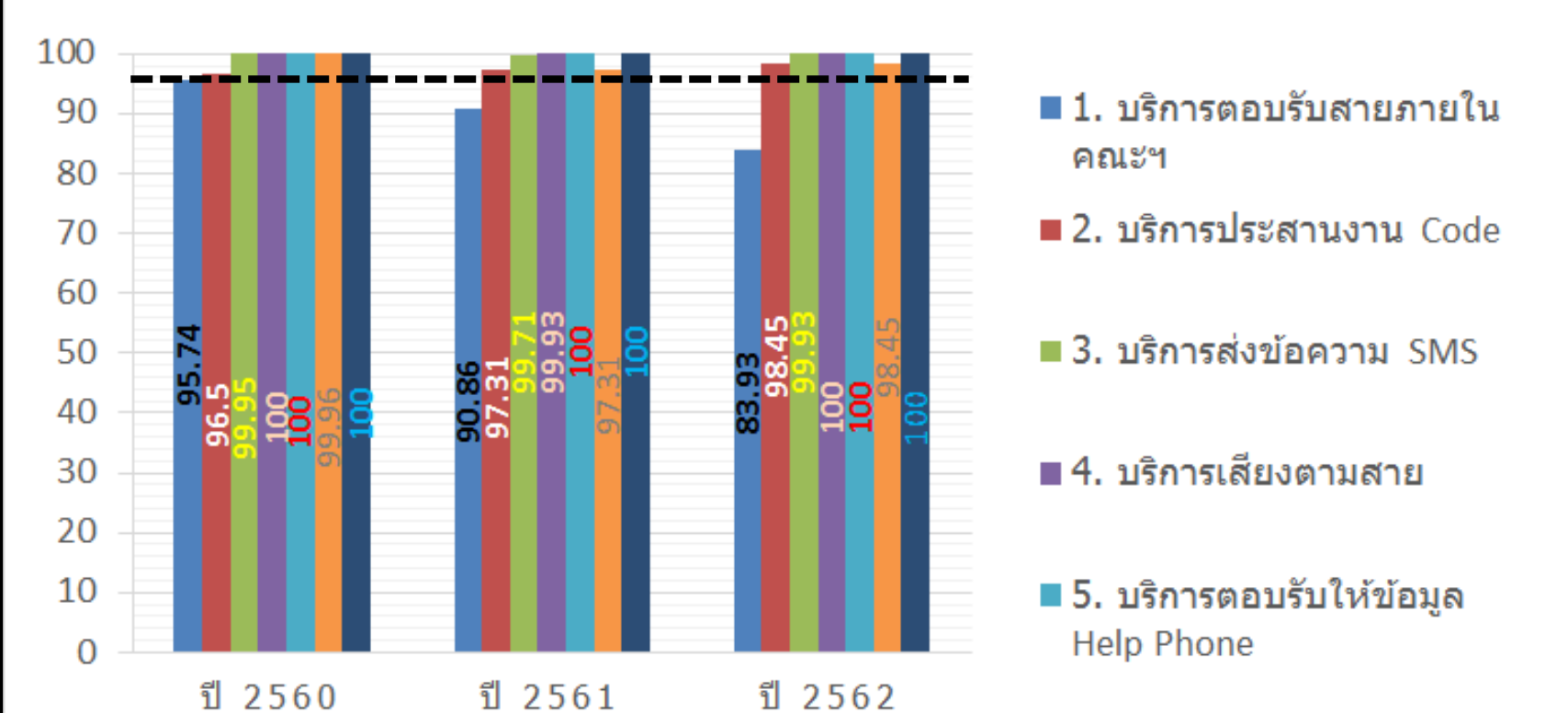
หน่วยโทรศัพท์กลาง

บริการตอบรับสายภายในและภายนอกคณะฯ
บริการประสานงาน Code ทางการแพทย์/ จุกเงิน
บริการส่งข้อความ SMS
บริการเสียงตามสาย
บริการตอบรับให้ข้อมูล Help Phone
บริการการตามแพทย์/ ญาติผู้ป่วย /ผู้ป่วย
และบุคลากรทางการแพทย์

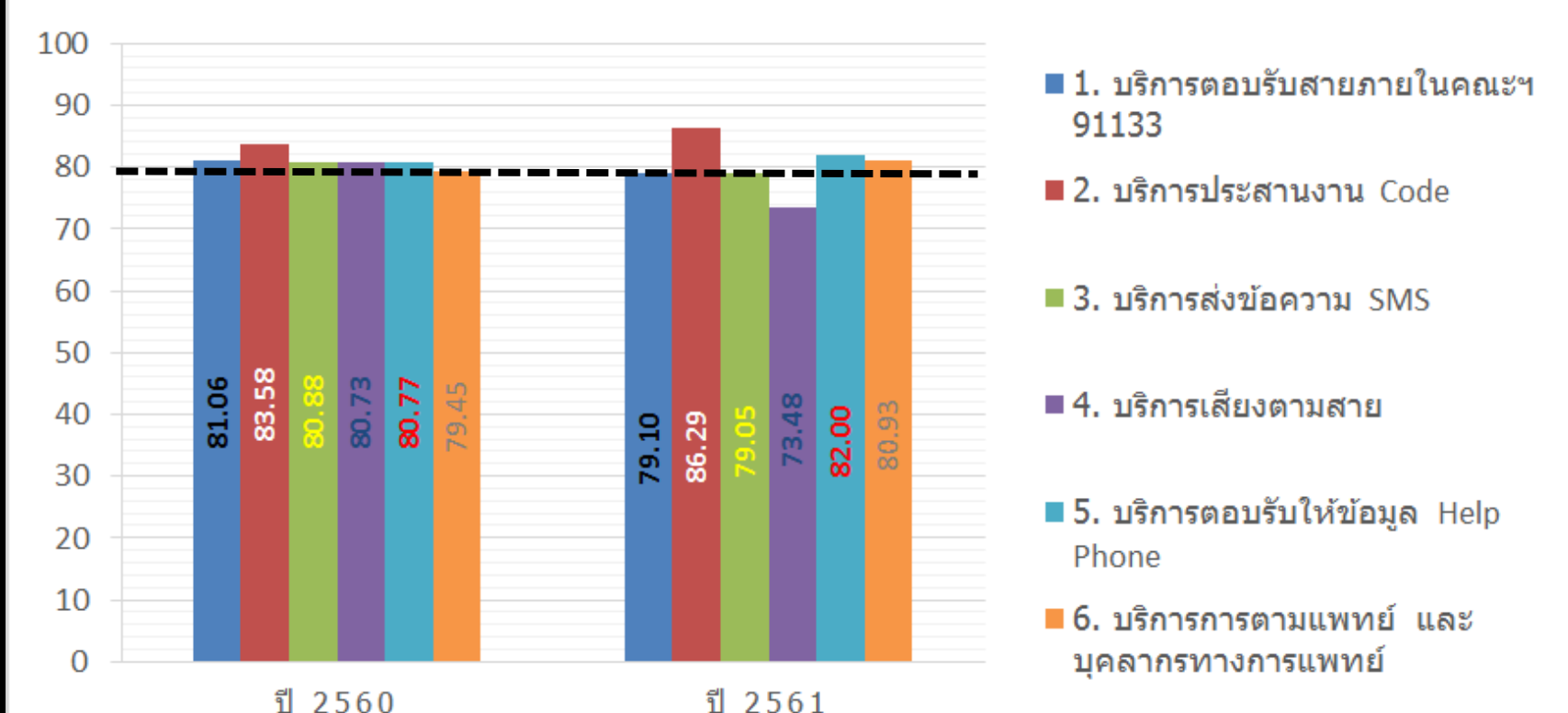
สถิติด้านเวลา(DELIVERY)
การให้บริการ หน่วยโทรศัพท์กลางฯ



สถิติด้านคุณภาพ(QUALITY)
การให้บริการ หน่วยโทรศัพท์กลางฯ



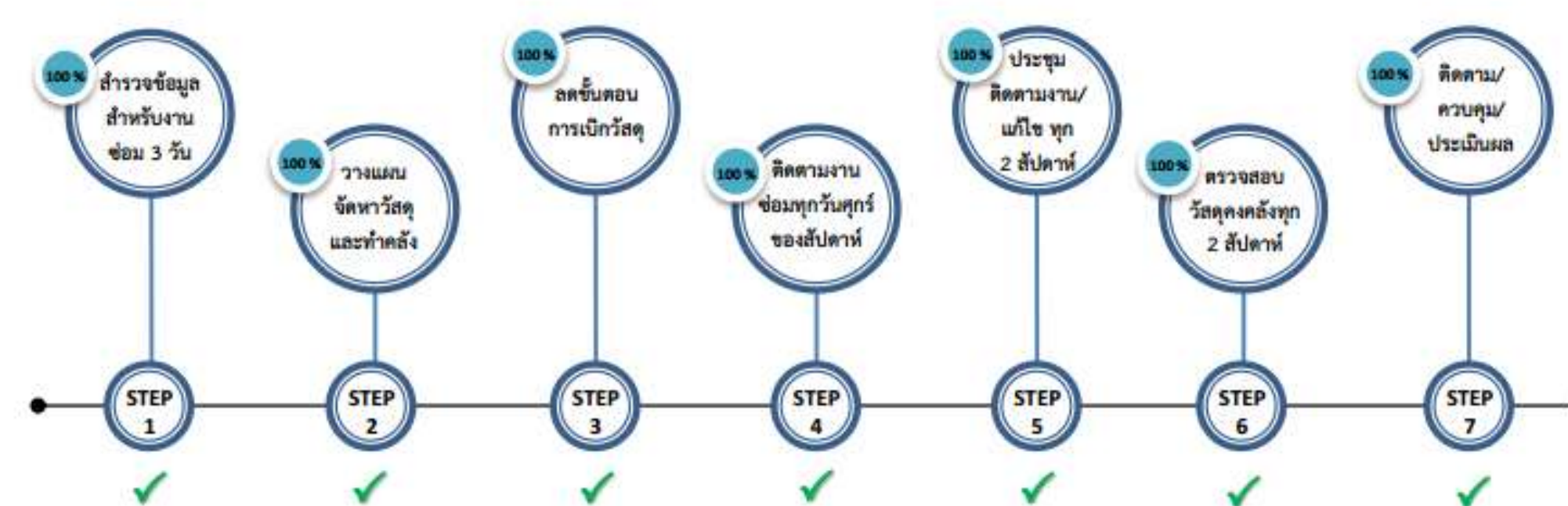
สถิติด้านความพึงพอใจ(SATISFACTION)
การให้บริการหน่วยโทรศัพท์กลางฯ



โครงการตรวจสอบแล้วเสร็จภายใน 3 วัน

โครงการตรวจสอบแล้วเสร็จภายใน 3 วัน
(โทรศัพท์, โทรทัศน์, กล้องวงจรปิด, เครื่องเสียง, เครื่องเรียกพยาบาล, วิทยุสื่อสาร)

เริ่มดำเนินโครงการเดือน มิถุนายน 2561



ความสำเร็จของกระบวนการดำเนินงานแล้วเสร็จ 100%

แผนพัฒนาคุณภาพงาน	ตัวชี้วัดของหน่วยงานที่สอดคล้อง	เป้าหมาย	ช่วงเวลา ดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ
โครงการตรวจสอบแล้วเสร็จภายใน 3 วัน	1. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด 2. ไม่ส่งอุปกรณ์ซ่อมซ้ำในอาคารเดิม ภายใน 90 วัน 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	95% 95% 95%	มิถุนายน 61 ถึง กันยายน 62	อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ

DO

สำรวจ / วางแผน → ดำเนินการตรวจสอบฯ → ตรวจสอบความพึงพอใจ

CHECK

ผลการดำเนินงานโครงการตรวจสอบแล้วเสร็จภายใน 3 วัน

ACT

วิเคราะห์ และติดตามการดำเนินโครงการตรวจสอบแล้วเสร็จภายใน 3 วัน