

แผนการติดตามผลการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี ๒๕๖๗

๑. ด้านกายภาพ						
ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๑	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	เพื่อจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ฝ่ายการพยาบาล	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลเปิดได้ดำเนินการเปิดให้บริการ ดังนี้ ๑. ในวันจันทร์ - ศุกร์ เปิดให้บริการเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ๒. วันเสาร์ - อาทิตย์เปิดให้บริการเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ๓. อุบัติเหตุ-ฉุกเฉินให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๔. ห้อง UMSC ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๕. ห้องตรวจจักษุวิทยาเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง ๖. ห้องงานการเงิน ชั้น ๑ ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง	พิจารณาขยายเวลาการให้บริการในบางจุดบริการตามที่ประชาชนที่ได้แสดงความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
๒	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	เพื่อจัดให้มีระบบการขนส่งสาธารณะที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเดินทางเข้ารับบริการของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	มีระบบขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงโรงพยาบาลได้หลายช่องทาง ดังนี้ ๑. รถโดยสารประจำทาง หมายเลข ๕๒๖ ซึ่งเส้นทางเดินรถจะผ่านด้านหน้าโรงพยาบาล ๒. รถตู้โดยสารประจำทาง ให้บริการเส้นทาง คูขวา - ตลาดมิน ๓. รถแท็กซี่ ซึ่งจอดรอให้บริการด้านหน้าโรงพยาบาล ๔. วินรถจักรยานยนต์ ซึ่งมีจุดให้บริการด้านหน้าโรงพยาบาล	-

๑. ด้านกายภาพ						
ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๓	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อเข้ารับบริการ ณ จุดบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	มีป้ายบอกทิศทางในการเดินทางตามจุดต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการของโรงพยาบาล	สำรวจและจัดทำป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางจุดบริการต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อรับบริการได้ตรงจุดบริการ
๔	มีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้ารับบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการออกแบบสถานที่โดยคำนึงถึงผู้พิการ เช่น ทำทางลาดสำหรับรถเข็นของผู้พิการ พร้อมทั้งราวจับ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการของผู้พิการ	-
๕	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อเข้ารับบริการ ณ จุดบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อรับบริการ เช่น แผนผังขั้นตอนการให้บริการ ฯลฯ	-
๖	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้ารับบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายการพยาบาล	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้จัดทำป้ายชื่อและช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตามจุดต่าง ๆ ของโรงพยาบาล	-
๗	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน	ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่มงาน	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการจัดพื้นที่สำหรับการจัดวางเอกสารในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ให้บริการ	-

๑. ด้านกายภาพ						
ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๘	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	เพื่ออำนวยความสะดวกและป้องกันเหตุที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัดทำสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ระมัดระวังตนเองในระหว่างเข้ารับบริการของโรงพยาบาล เช่น ติดแถบเตือนสีเหลือง-ดำ บริเวณพื้นต่างระดับ (พื้นที่ด้านหน้าประตูทางเข้า-ออก อาคารอเนกประสงค์ ๕ ชั้น พื้นที่ด้านหน้าห้องน้ำทุกจุด ชั้นบันไดทุกชั้น)	-
๙	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัดการแสงสว่างในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพของเจ้าหน้าที่และประชาชนที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาล โดยได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการวัดค่าความสว่างเป็นประจำทุกเดือน	พิจารณาแก้ไขสัญลักษณ์แจ้งเตือนตามจุดต่างๆ ที่ชำรุด/ไม่ชัดเจน
๑๐	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วอั้นนั่งพักรอ เป็นต้น	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น จุดบริการน้ำดื่มฟรีทุกชั้น บริการรถรับ-ส่งผู้พิการ	-
๑๑	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการมอบหมายเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความสะอาดห้องน้ำ/ห้องสุขา ทุกวัน เพื่อให้ห้องน้ำมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	-

๑. ด้านกายภาพ						
ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๑๒	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายวิชาการฯ (งานทะเบียน)	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้นำระบบสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและไม่เป็นธรรม เช่น ระบบ smart OPD	-
๑๓	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายการพยาบาล	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้จัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเบื้องต้น เช่น จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำงานบริการที่ชั้น ๑ ซึ่งจะให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการตอบคำถาม ช่วยตรวจสอบการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น	พิจารณาให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และช่วยกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ แก่ประชาชน ก่อนเข้ารับการตรวจตามจุดบริการ
๑๔	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	ฝ่ายการพยาบาล	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้จัดให้มีช่องทางการแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการต่าง ๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป	-
๑๕	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม	เพื่อลดมลพิษทางอากาศซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้มีป้ายสัญลักษณ์แจ้งพื้นที่ปลอดบุหรี่ (งดการสูบบุหรี่ในพื้นที่โรงพยาบาล ๑๐๐%) โดยปิดประกาศในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น พื้นที่สวนหย่อมทุกจุด พื้นที่ภายในอาคาร เป็นต้น	-

๒. ด้านคุณภาพ						
ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง
๒.๑ ด้านสถานที่						
๑	มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีได้ดำเนินการจัดภูมิทัศน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาล	-
๒	มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	เพื่อให้การจัดการขยะของโรงพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานและถูกวิธี	- ฝ่ายบริหารฯ - คกก. IC	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีได้ดำเนินการจัดการขยะตามมาตรฐานที่กำหนด	พิจารณาให้มีการจัดกิจกรรมรณรงค์แยกขยะก่อนทิ้งลงถังขยะแต่ละประเภท
๓	มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	เพื่อลดค่าใช้จ่ายค่าสาธารณูปโภคของโรงพยาบาล และลดปัญหาสิ่งแวดล้อม	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการติดตั้งโซลาร์เซลล์เพื่อช่วยลดอัตราการใช้พลังงานเป็นอีกหนึ่งช่องทางของการใช้พลังทดแทน	-
๒.๒ ด้านบริการ						
๑	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประสิทธิภาพบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	เพื่อให้ทราบความต้องการในการรับบริการของประชาชนที่เข้ารับบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี	- UMSC - ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้จัดทำแบบสอบถามความต้องการของประชาชนมาประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาและปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน	-

ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ยั่งยืน
๒	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้ตรงหรือใกล้เคียงกับความประสงค์ของประชาชนที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาล	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้นำผลลัพธ์จากการทำแบบสอบถามความต้องการของประชาชนมาประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาและปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน	-
๓	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการของโรงพยาบาล	- ฝ่ายบริหารฯ - ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัดบริการด้านต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาล เช่น การรับเรื่องร้องเรียนทั้งผ่านระบบออนไลน์และ walk in การเปิดเผยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ชั้น ๑ เป็นต้น	-
๔	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการของโรงพยาบาล	ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่มงาน	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	แต่ละหน่วยงานดำเนินการจัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และติดตั้งหรือประชาสัมพันธ์ในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	-
๕	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน และสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลได้	ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่มงาน	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง	-
๖	มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการขอโรงพยาบาลในการวางแผนเข้ารับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล	ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่มงาน	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	หน่วยงานสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	-

ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง เป็นรูปธรรม
๗	มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนในการติดต่อสอบถามงาน บริการด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดิน ทางเข้ามาสอบถามที่โรงพยาบาล	- UMSC - ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	หน่วยงานสามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้ ประชาชน เช่น ค่ารถโดยสาร ค่า น้ำมัน เป็นต้น	พิจารณาเพิ่มบริการ อื่นๆ ที่จะสามารถ อำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน
๘	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจน เกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ	เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้มีการติดตาม ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมา ติดตามในการประชุม คณะกรรมการบริหาร รพ. เพื่อ ร่วมหารือและหาวิธี/แนวทางในการ แก้ไขปัญหา	-
๙	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	เพื่อรับทราบปัญหาหรือข้อแนะนำ จากผู้รับบริการ และนำมาปรับปรุง การให้บริการของโรงพยาบาลให้ดี ยิ่งขึ้น	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลมีช่องทางให้ประชาชน หรือผู้รับบริการของโรงพยาบาล สามารถร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาใน การเข้ารับบริการของโรงพยาบาล ได้หลายช่องทางทั้งทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์	-
๑๐	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการ แก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	เพื่อแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลได้ให้ ความใส่ใจในปัญหาข้อร้องเรียน ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีการติดตาม วิธีการ หรือแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อ ร้องเรียนอย่างเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัดทำ ขั้นตอนการรับ - ตอบข้อร้องเรียน ประเภทต่างๆ เพื่อให้ดำเนินงาน เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	-
๑๑	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่ประสงค์จะสอบถามงาน บริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล	UMSC	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้นำเทคโนโลยี สารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน บริการประชาชน เช่น Line application (หมอ กทม) ศูนย์บริการ UMSC เป็นต้น	-

ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
๑๒	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการ สะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ประสานหน่วยงานภายใน โรงพยาบาลทุกหน่วย เพื่อให้การ ดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนด	-
๑๓	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	เพื่อให้โรงพยาบาลปรับปรุงแก้ไข ปัญหาได้ตรงประเด็น และเป็นธรรม ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลมีการติดตามปัญหาจาก ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปผ่าน ช่องทางต่างๆ และมอบหมาย ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาล ได้มาตรฐาน และเป็นที่พึงพอใจ สำหรับประชาชน	-
๑๔	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการ ปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบ งานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสแสดง ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการ ให้บริการต่อประชาชน และร่วมกัน วางแผนทางการปฏิบัติงานเพื่อ ป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้มีการประชุม คณะกรรมการบริหาร รพ. เป็น ประจำทุกเดือนเพื่อติดตามประเด็น ปัญหาต่าง ๆ และร่วมกันหา แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา	-
๑๕	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอก ข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามารถ ตอบข้อซักถามให้กับประชาชนได้ อย่างถูกต้อง	ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่มงาน	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการบูรณา การปฏิบัติงานส่งต่อผู้ป่วยร่วมปี โรงพยาบาลอื่น เพื่อให้การบริการ ดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	-
๑๖	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนด มาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม เกี่ยวกับบริการต่างๆ ให้กับ ประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว	- UMSC - ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามารถ ให้บริการทางโทรศัพท์ (call center) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-
๑๗	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะ ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับ สถานการณ์ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติที่ อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที	- ฝ่ายการพยาบาล - ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการจัด โครงการฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟ อย่างต่อเนื่องทุกปี	-

ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ยั่งยืน
๑๘	มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับ สถานการณ์ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติที่ อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที	- ฝ่ายการพยาบาล - ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	หน่วยงานภายในแต่ละหน่วยมีการ ติดตามทบทวนแผนการปฏิบัติงาน ของตนเองเป็นประจำ เพื่อปรับปรุง และพัฒนางานให้ดีขึ้น	-
๒.๓ ด้านบุคลากร						
๑	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และ จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	เพื่อให้มีบุคลากรเพียงพอและ เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลดำเนินการประชุม คณะกรรมการบริหารทรัพยากร มนุษย์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อร่วม วางแผนและวิเคราะห์กำลังคนของ หน่วยงาน	-
๒	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการ ประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและเกิด ความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่	ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ประกาศหลักเกณฑ์ในการพิจารณา การจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับ เจ้าหน้าที่ รพว. ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	-
๓	มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและ ทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	เพื่อส่งเสริม พัฒนา และเพิ่มพูน ทักษะความสามารถในงานให้กับ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้รับการประสานจาก หน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมการอบรมต่าง ๆ ตามความ สนใจ เพื่อพัฒนาทักษะและ ความสามารถของบุคลากร	-
๔	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจน เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี และ ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจ ในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาล	- ฝ่ายการพยาบาล - ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	-

ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ยั่งยืน
๕	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	เพื่อให้การบริการผ่านระบบออนไลน์ของโรงพยาบาลตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในการใช้บริการของโรงพยาบาล	ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่มงาน	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมอนิเตอร์ระบบการให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	-
๒.๔ ด้านเทคโนโลยี						
๑	มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	เพื่อโรงพยาบาลจะสามารถวิเคราะห์ความต้องการและปรับปรุงการให้บริการต่อผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-
๒	มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	เพื่อป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาล	ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการดูแลป้องกันระบบเทคโนโลยีของโรงพยาบาลให้มีความปลอดภัยทั้งต่อผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของโรงพยาบาล	-
๓	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาลให้ทันสมัย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกประเภท	- UMSC - ฝ่ายการพยาบาล	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-

ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง เป็นรูปธรรม
๔	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามมาตรฐานการให้บริการในด้านต่าง ๆ	UMSC	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลสามารถให้บริการทาง การแพทย์แก่ประชาชนได้รวดเร็ว และครอบคลุมทุกงานบริการ	-
๒.๕ เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม						
๑	การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	-	- UMSC - ฝ่ายการพยาบาล - ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-
๒	การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	-	- UMSC - ฝ่ายการพยาบาล	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-
๓	การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕	-	- UMSC - ฝ่ายวิชาการฯ - ฝ่ายบริหารฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-

๓. ผลลัพธ์						
ข้อ	หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
๑	ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	เพื่อจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	- ฝ่ายการพยาบาล - กง.พัฒนาคุณภาพฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน และได้นำผลลัพธ์ที่ได้มาจัดประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาล	-
๒	ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	เพื่อจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	- ฝ่ายบริหารฯ - ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการติดต่อรับบริการของโรงพยาบาล โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในงานแต่ละด้านทำการ monitor และตอบคำถามเกี่ยวกับงานบริการในด้านนั้นๆ	-
๓	การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	เพื่อจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	- ฝ่ายบริหารฯ - ฝ่ายวิชาการฯ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	โรงพยาบาลได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น การสร้างแอปพลิเคชันเพื่อติดตามอาการของผู้ป่วย เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน คิวอาร์โคดในการแสดงความพึงพอใจ หรือรับชำระค่าใช้จ่าย เป็นต้น	-