

แผนปรับปรุงคุณภาพการบริการตามแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (แบบวัด EIT)
 ชื่อหน่วยงาน ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

โครงการ/กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน

โครงการ/ กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568												ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ	หมายเหตุ	
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย					
คุณภาพการดำเนินงาน																	
1. การรับสินบน																	
1.1 จัดทำขั้นตอนการให้บริการสื่อสาร ณ จุดให้บริการอย่างชัดเจน				↔										- มีขั้นตอนการให้บริการสื่อสาร ณ จุดให้บริการอย่างชัดเจน	ฝ่ายบริหารทั่วไป	1,500	-
1.2 เพิ่มการระบุข้อความ “ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติม และเมื่อชำระค่าบริการต้องได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง” ในใบนัดรับผลการทดสอบ				↔										- ผู้รับบริการได้รับใบนัดที่มีข้อความตามที่ระบุเพิ่มเติม	ฝ่ายบริหารทั่วไป		
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ																	
2.1 จัดทำขั้นตอนการให้บริการสื่อสาร ณ จุดให้บริการอย่างชัดเจน และเว็บไซต์หน่วยงาน				↔										- มีขั้นตอนการให้บริการสื่อสาร ณ จุดให้บริการอย่างชัดเจน และเว็บไซต์หน่วยงาน	ฝ่ายบริหารทั่วไป	-	-
2.2 การให้บริการตามลำดับคิว (ทำบัตรคิว แยกกลุ่มตัวอย่างทั่วไป/ยาเสพติด/ติดเชื้อ)				↔										- ผู้รับบริการได้รับบัตรคิวในการรับบริการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป	-	-

โครงการ/ กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568												ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ	หมายเหตุ
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย				
2.3 เพิ่มรูปแบบการให้บริการ โดยการรับตัวอย่างนอกสถานที่ (ห้องปฏิบัติการอาหาร และ พยาธิฯ)													- จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการโดยการรับตัวอย่างนอกสถานที่ จำนวนไม่น้อยกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง	ห้องปฏิบัติการอาหาร และพยาธิฯ	-	-
ประสิทธิภาพการสื่อสาร																
1. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงาน 1.1 ผลิตสื่อ/ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงาน นำเสนอผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จอทีวีประชาสัมพันธ์จุดบริการ ด้านหน้า Facebook YouTube Tiktok และ LINE Official เป็นต้น													จำนวนสื่อ/ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการเผยแพร่ 10 เรื่อง	คณะทำงาน ประชาสัมพันธ์	-	-
2. การตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ประชาชน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงาน 2.1 เพิ่ม/ทบทวนข้อคำถามใน FAQ, Q&A สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน Facebook, YouTube, Tiktok และ LINE Official เป็นต้น													จำนวนข้อซักถามที่ได้นำมาทำเป็น FAQ จำนวน 20 เรื่อง	คณะทำงาน ประชาสัมพันธ์	-	-

โครงการ/ กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568												ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ	หมายเหตุ	
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย					
การปรับปรุงระบบการทำงาน																	
1.การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน 1.1 เพิ่มโอกาสให้กับบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ - การประชุม/ลงพื้นที่ - การสำรวจความพึงพอใจ														- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่มีบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม 5 โครงการ/กิจกรรม	- ห้องปฏิบัติการ - ฝ่ายบริหารทั่วไป	-	-
2.การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ 2.1 การให้บริการคำขอส่งตัวอย่างออนไลน์ e-submission การติดตามสถานะตัวอย่าง และรับผลการทดสอบแบบ e-report ของโปรแกรม iLab Plus														- จำนวนกระบวนการที่มีให้บริการออนไลน์ e-submission 1 กระบวนการ	- คณะกรรมการ IT - ห้องปฏิบัติการ	-	-

ลงชื่อผู้จัดทำ.....

(นางสาวนิรันดร์ แร่กาสินธุ์)

ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญการ

วันที่..... 22มกราคม พ.ศ. 2568.....

ลงชื่อผู้อนุมัติ.....

(นางสาวจิราภรณ์ เพชรรัช)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี

วันที่..... 22มกราคม พ.ศ. 2568.....