|  |  |
| --- | --- |
| **รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)****ตัวอย่างการเขียนรายงานตัวชี้วัดระดับกรม** | **❑ รอบ 6 เดือน****❑ รอบ 9 เดือน** |
| **☑ รอบ 12 เดือน** |
| **ชื่อตัวชี้วัด :** 1.2 ร้อยละของเด็กที่มีพัฒนาการไม่สมวัยกลุ่มเป้าหมายได้รับการกระตุ้นพัฒนาการ |
| **ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :** 1. **ชื่อ-สกุล :**

นางนันทนา รัตนากร ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต **โทรศัพท์ (ที่ทำงาน)**: 0 2590 8434 | **ผู้จัดเก็บข้อมูล :****ชื่อ-สกุล** :  นางเยาวนาฏ ผลิตนนท์เกียรติ  สำนักส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต **โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) :** 0 0590 8423 |
| 1. **ชื่อ-สกุล :**

แพทย์หญิงอัมพร เบญจพลพิทักษ์ผู้อำนวยการสถาบันราชานุกูล **โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) :** 0 2248 8901 ต่อ 70901 | **ชื่อ-สกุล :** นางนิรมัย คุ้มรักษา  สถาบันราชานุกูล **โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) :** 0 2248 8901 ต่อ 70909  |
| **คำอธิบาย :** * **เด็กที่มีพัฒนาการไม่สมวัยกลุ่มเป้าหมาย** หมายถึง เด็กอายุ 9 เดือน 18 เดือน 30 เดือน และ 42 เดือน ที่ได้รับการทดสอบด้วยแบบคัดกรองพัฒนาการอนามัย 55 แล้วไม่ผ่านข้อใดข้อหนึ่งในช่วงอายุนั้นๆ ตั้งแต่ 1 ข้อขึ้นไป
* **การกระตุ้นพัฒนาการ** หมายถึง การที่บุคลากรสาธารณสุขประเมินและกระตุ้นพัฒนาการ ด้วยคู่มือ TDSI 70 ข้อ / DSI 300 ข้อ แก่เด็กที่มีพัฒนาการไม่สมวัยตามกรอบแนวคิดการส่งเสริมพัฒนาการ เด็กแรกเกิด – 5 ปี
* **แบบคัดกรองพัฒนาการอนามัย 55** หมายถึง แบบเฝ้าระวังพัฒนาการ (Developmental Surveillance) เบื้องต้น สำหรับบุคลากรสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ที่จะใช้ติดตามพัฒนาการเด็ก และ ให้คำแนะนำแก่ครอบครัวเพื่อส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการสมวัย
* **คู่มือคัดกรองและส่งเสริมพัฒนาการเด็กวัยแรกเกิด-5 ปี สาหรับบุคลากรสาธารณสุข**  (TDSI 70 ข้อ) หมายถึง คู่มือคัดกรองและส่งเสริมพัฒนาการ สำหรับบุคลากรสาธารณสุขที่จะใช้กระตุ้นพัฒนาการเด็กเป็นระยะเวลา 1 เดือน
* **คู่มือประเมินและแก้ไขพัฒนาการเด็กแรกเกิด - 5 ปี (DSI 300 ข้อ)** หมายถึง คู่มือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็ก สำหรับบุคลากรสาธารณสุข ที่ใช้สำหรับกระตุ้นพัฒนาการเด็กที่ประเมินซ้ำด้วย TDSI 70 ข้อ แล้วยังมีพัฒนาการล่าช้าอยู่

**สูตร/วิธีการคำนวณ :**

|  |  |
| --- | --- |
| จำนวนเด็กกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการกระตุ้นพัฒนาการ | X100 |
| จำนวนเด็กกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการประเมินว่ามีพัฒนาการไม่สมวัย |

 |
| **ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. จำนวนเด็กกลุ่มเป้าหมายที่มีพัฒนาการไม่สมวัย ได้รับบริการกระตุ้นพัฒนาการ
 | = | 7,011 | คน |
| 1. จำนวนเด็กกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการประเมินว่ามีพัฒนาการไม่สมวัย
 | = | 7,410 | คน |
| 1. แทนค่าตามสูตร
 | = | 7,011 | X 100 |
| 7,410 |
| **ดังนั้น ร้อยละของเด็กที่มีพัฒนาการไม่สมวัยกลุ่มเป้าหมายได้รับการกระตุ้นพัฒนาการ** | **=** | **94.62** |  |

 |
| **เกณฑ์การให้คะแนน :** ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 5 หน่วยต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ระดับ 1** | **ระดับ 2** | **ระดับ 3** | **ระดับ 4** | **ระดับ 5** |
| 60 | 65  | 70 | 75 | 80 |

 |
| **การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก****(ร้อยละ)** | **ผลการดำเนินงาน** | **ค่าคะแนนที่ได้** | **ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก** |
| ตัวชี้วัดที่ 1.2ร้อยละของเด็กที่มีพัฒนาการไม่สมวัยกลุ่มเป้าหมายได้รับการกระตุ้นพัฒนาการ | 15 | 94.62 | 5.0000 | 0.7500 |

 |
| **คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :*** 1. กรมสุขภาพจิตโดย สถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวช หน่วยบริการจิตเวชเด็ก และศูนย์สุขภาพจิต ที่รับผิดชอบพื้นที่ในเครือข่ายบริการประสานและติดตามการดำเนินงาน โรงพยาบาลชุมชนในเครือข่าย เขตสุขภาพให้มีการจัดบริการกระตุ้นพัฒนาการเด็ก โดย
	2. ประเมินพัฒนาการเด็กอายุ 9 เดือน 18 เดือน 30 เดือน และ 42 เดือน และวางแผนให้ การช่วยเหลือ โดยใช้เครื่องมือ TDSI 70 ข้อ และ/หรือ DSI 300 ข้อ
	3. จัดบริการกระตุ้นพัฒนาการเด็กตามแผนการช่วยเหลือ และให้คำแนะนำการกระตุ้นพัฒนาการแก่ผู้ปกครอง

***หมายเหตุ :***  *1) จำนวนเด็กที่ได้รับการประเมินว่ามีพัฒนาการไม่สมวัย หมายถึง เด็กอายุ 9 เดือน 18 เดือน 30 เดือน และ 42 เดือน ที่ได้รับการทดสอบด้วยแบบคัดกรองพัฒนาการอนามัย 55 แล้วไม่ผ่านข้อใดข้อหนึ่งในช่วงอายุของตนเองตั้งแต่ 1 ข้อขึ้นไป* *2) จำนวนเด็กที่ได้รับบริการกระตุ้นพัฒนาการ หมายถึง เด็กอายุ 9 เดือน 18 เดือน 30 เดือน และ 42 เดือน ที่ผ่านการประเมินด้วยแบบคัดกรองพัฒนาการอนามัย 55 แล้วพบว่า มีพัฒนาการไม่สมวัย และ/หรือมารับบริการจากบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน โดยให้การประเมินและกระตุ้นพัฒนาการด้วยคู่มือ TDSI 70 ข้อ / DSI 300 ข้อ* * 1. หน่วยงานที่รับผิดชอบของกรมสุขภาพจิตรวบรวมข้อมูล จัดทำรายงานสรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
 |
| **ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :** 1. กรมสุขภาพจิตโดยสถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวช หน่วยบริการจิตเวชเด็ก และศูนย์สุขภาพจิตที่รับผิดชอบพื้นที่ในเครือข่ายบริการดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนในเครือข่าย เขตสุขภาพที่รับผิดชอบงานกระตุ้นพัฒนาการเด็กไม่สมวัยในพื้นที่บริการสุขภาพ เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวสามารถคัดกรองและกระตุ้นพัฒนาการเด็กไม่สมวัยโดยใช้เครื่องมือ TDSI 70 ข้อ/ DSI 300 ข้อได้
2. กรมสุขภาพจิตได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากผู้บริหารทั้งในระดับเขตสุขภาพ จังหวัด และโรงพยาบาลชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 |
| **อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :** 1. หน่วยงานระดับกรมที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้บูรณาการงานบางด้านอย่างครบถ้วน ทำให้เกิดปัญหาด้านการรายงานการคัดกรองและกระตุ้นพัฒนาการเด็ก
2. ข้อจำกัดของโรงพยาบาลชุมชนบางแห่ง ทำให้ไม่สามารถจัดตั้งคลินิกพัฒนาการเด็กได้ บางแห่งมีบุคลากรน้อย/มีการโยกย้ายบ่อย/บางจังหวัดไม่มีกุมารแพทย์/จิตแพทย์ ส่งผลให้การส่งต่อ เพื่อการตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษา เป็นไปได้ช้า
 |
| **ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป** : 1. กรมสุขภาพจิตควรมีหลักสูตรการอบรมเพื่อฟื้นฟูความรู้การใช้เครื่องมือ TDSI ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กแรกเกิด – 5 ปี อย่างต่อเนื่อง
2. กรมสุขภาพจิตควรสนับสนุนเครื่องมือแก่ทุกหน่วยบริการเพื่อให้มีการดำเนินงานทุกพื้นที่จะทำให้การดำเนินงานสะดวก
 |
| **หลักฐานอ้างอิง :** ฐานข้อมูลการคัดกรองและการกระตุ้นพัฒนาการเด็กที่ไม่สมวัยตามรายจังหวัดและเขตบริการสาธารณสุข รอบ 12 เดือน  |

|  |  |
| --- | --- |
| **รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)** | **❑ รอบ 6 เดือน****❑ รอบ 9 เดือน** |
| **☑ รอบ 12 เดือน** |
| **ชื่อตัวชี้วัด :** ตัวชี้วัดที่ 3.2 การเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวม |
| **ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :** นายสุริยะ เนินทอง | **ผู้จัดเก็บข้อมูล :** นางจิราวดี ศรีสุทธิยากร |
| **โทรศัพท์ :** 0 2590 8427 | **โทรศัพท์ :** 0 2590 8137 |
| **คำอธิบาย :** * การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม 12 เดือน จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของส่วนราชการ ทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ไม่รวมเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายดังกล่าวจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
* การให้คะแนนจะพิจารณาตามความสามารถในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของส่วนราชการเทียบกับวงเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่ส่วนราชการได้รับ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนกันยายน 2557 หากมีการเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายระหว่างปี (รายจ่ายประจำไปรายจ่ายลงทุน หรือรายจ่ายลงทุนไปรายจ่ายประจำ) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ

**ตารางและสูตรการคำนวณ :**

|  |  |
| --- | --- |
| เงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่ส่วนราชการเบิกจ่ายตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนกันยายน 2557 | X 100 |
| วงเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่ส่วนราชการได้รับ |

 |
| **ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. เงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่กรมสุขภาพจิตเบิกจ่าย

 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนกันยายน 2557 | = | 2,608,627,031.11 | บาท |
| 1. วงเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่กรมสุขภาพจิตได้รับ
 | = | 2,788,341,400.00 | บาท |
| 1. แทนค่าตามสูตร
 | = | 2,608,627,031.11 | X 100 |
| 2,788,341,400.00 |
| **ดังนั้น ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวม** | **=** | **93.55** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.** |
| **2555** | **2556** | **2557** |
| ตัวชี้วัดที่ 3.2 การเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวม |  94 |  95.78  | 93.55 |

 |
| **เกณฑ์การให้คะแนน :** ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 2 หน่วยต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ระดับ 1** | **ระดับ 2** | **ระดับ 3** | **ระดับ 4** | **ระดับ 5** |
| 87 | 89 | 91 | 93  | 95 |

 |
| **การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก****(ร้อยละ)** | **ผลการดำเนินงาน** | **ค่าคะแนนที่ได้** | **ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก** |
| ตัวชี้วัดที่ 3.2 การเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวม | 2.5 | ร้อยละ 93.55 | 4.2750 | 0.1068 |

 |
| **คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :**1. กรมสุขภาพจิตดำเนินการติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมผู้บริหาร กรมสุขภาพจิต โดยรายงานผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต
2. กรมสุขภาพจิต ดำเนินการตามมาตรการและแนวทางการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของคณะรักษา ความสงบแห่งชาติ(คสช.)/นโยบายกระทรวงสาธารณสุข
 |
| **ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :** 1. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณ
2. หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตให้ความร่วมมือดำเนินการตามมาตรการและแนวทางการเร่งรัดติดตามการ ใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย
 |
| **อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :** 1. มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามนโยบายการบริหารงบประมาณที่เหลือโดย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ(คสช.) ซึ่งเข้ามาบริหารงานของประเทศ ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2557
2. ผลการเบิกจ่ายรายจ่ายงบลงทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ทำให้การเบิกจ่ายภาพรวมลดลงไปด้วย
 |
| **ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป :** ตัวชี้วัดนี้ไม่ควรนำผลการเบิกจ่ายงบลงทุนมารวมคำนวณด้วย เนื่องจากมีตัวชี้วัดที่ประเมินผลเฉพาะงบลงทุนแล้ว ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน กรณีหน่วยงานที่มีผลเบิกจ่ายงบลงทุนต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด ก็อาจทำให้ตัวชี้วัดนี้มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไปด้วย |
| **หลักฐานอ้างอิง :*** 1. รายการวงเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม ทุกงบรายจ่าย ที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงบประมาณ ณ วันที่ 30 กันยายน 2557
	2. รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของกรมสุขภาพจิต จากระบบ GFMIS ณ วันที่ 30 กันยายน 2557
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)** | **❑ รอบ 6 เดือน****❑ รอบ 9 เดือน** |
| **☑ รอบ 12 เดือน** |
| **ชื่อตัวชี้วัด :** ตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement : SLA) |
| **ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :** นางสุดา วงศ์สวัสดิ์ | **ผู้จัดเก็บข้อมูล :** นางสาวอภิญญา สัตยากุล |
| **โทรศัพท์ :** 0 2590 8547 | **โทรศัพท์** 0 2590 8192 |
| **คำอธิบาย :** * พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 37 กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไป ซึ่งส่วนราชการได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกามาตราดังกล่าว โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 - 2550
* ทุกส่วนราชการได้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันการณ์และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกระบวนการให้บริการที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยมีตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกำหนดให้ส่วนราชการต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน
* ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการมีคุณภาพยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการระดับกรมในมิติภายในตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ 3 กระบวนการ
* สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556 – 2561 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและรวดเร็ว ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)” โดยให้หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการคุณภาพการบริการทั้งเรื่องรูปแบบและการเข้าถึงบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับริการ และการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐานในรูปแบบของ **“ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)”**
* **ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)** เป็นเอกสารที่บันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน โดยทั้ง 2 ฝ่ายต้องร่วมกันกำหนดขอบเขตของการให้บริการ ระดับการให้บริการ (Level of Service) ขั้นต่ำที่สองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการเปรียบเสมือนพันธะสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น องค์ประกอบของข้อตกลงจะประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการ ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการรับเรื่องราวร้องเรียน
* ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ หมายถึง ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในงานบริการที่สำคัญ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยมีการจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการบริการ เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ซึ่งการปรับปรุงกระบวนงานควรพิจารณาให้ครอบคลุมใน 6 ประเด็น ได้แก่ 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนถึงแล้วเสร็จ 2) ขั้นตอนการให้บริการ 3) คุณภาพของบริการที่ส่งมอบและการให้บริการ 4) รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ 5) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และ 6) ค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยมีรายชื่อกระบวนงานบริการที่ต้องดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

**ตารางและสูตรการคำนวณ : -** |
| **ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**

|  |  |
| --- | --- |
| **ลำดับคะแนน** | **การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557** |
| 1 | กรมสุขภาพจิต ได้จัดทำข้อมูลกระบวนงานที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ *(กระบวนงานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์)* ตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (แบบฟอร์ม A-E) และได้จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทันตามกำหนดเวลาเรียบร้อยแล้ว ทางอีเมล์ goodservice@opdc.go.th เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2557 ***เอกสารหมายเลข 1*** |
| 2 | กรมสุขภาพจิต ได้จัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (แบบฟอร์ม E) และได้จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทันตามกำหนดเวลา เรียบร้อยแล้ว *(ตามหนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/3305 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2557)* ***เอกสารหมายเลข 2*** |
| 3 | * + - กรมสุขภาพจิต ได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์ม 1 (แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ) และได้จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทันตามกำหนดเวลา เรียบร้อยแล้ว *(ตามหนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/3711 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557)* ***เอกสารหมายเลข 3***
		- กรมสุขภาพจิต ได้ดำเนินการติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ณ จุดบริการ และได้จัดส่งภาพถ่ายการติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทันตามกำหนดเวลาแล้ว *(ตามหนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/3819 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2557)* ***เอกสารหมายเลข 4***
 |
| 4 | กรมสุขภาพจิต ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์ม 2 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนงานบริการ) ***เอกสารหมายเลข 5*** และได้รายงานในระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR Card) รอบ 12 เดือน เรียบร้อยแล้ว  |
| 5 | สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ขอความอนุเคราะห์ให้กรมสุขภาพจิต ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการแก่ผู้รับบริการ จำนวน ไม่น้อยกว่า 30 ชุด และให้จัดส่งแบบสำรวจฯ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 17 ตุลาคม 2557 เพื่อดำเนินการประมวลผลต่อไปนั้น กรมสุขภาพจิตได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว และได้จัดส่งแบบสำรวจฯ จำนวน 30 ชุด ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เรียบร้อยแล้ว *(ตามหนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/5202 ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2557)*  ***เอกสารหมายเลข 6*** |

 |
| **เกณฑ์การให้คะแนน :**  กำหนดเป็นระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ การจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการที่นำไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่มีคุณภาพ และการดำเนินการตามแผนฯ ซึ่งจะแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับคะแนน** | **เกณฑ์การให้คะแนน** |
| 1 | จัดส่งข้อมูลกระบวนการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบฟอร์ม A-E) |
| 2 | จัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2557 |
| 3 | - จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557- ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557 |
| 4 | รายงานผลการดำเนินการตามแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการ ภายในรอบ 12 เดือน |
| 5 | มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการะบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับคะแนน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ผลการสำรวจ | ร้อยละ 65 | ร้อยละ 70 | ร้อยละ 75 | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 85 |

 |

**เงื่อนไข :*** + - 1. จัดทำข้อมูลกระบวนงานบริการ ตามแบบฟอร์มในภาคผนวก 2 (แบบฟอร์ม A – E) และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทางอีเมล์ goodservice@opdc.go.th
			2. สำนักงาน ก.พ.ร. จัดคลินิกให้คำปรึกษาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนางานบริการและ การจัดทำแผนการปรับปรุง/พัฒนางานบริการแก่ส่วนราชการ และให้ส่วนราชการจัดส่งแผนดังกล่าวไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. **ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2557**
			3. จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์ม 1 (แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ) และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. **ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557**
			4. ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการ ทั้งนี้รูปแบบของประกาศข้อตกลงฯ ให้ส่วนราชการพิจารณาตามความเหมาะสมโดยเน้นให้ผู้รับบริการสามารถเห็นหรือรับรู้ได้อย่างชัดเจน และจัดส่งภาพถ่ายการติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. **ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557**
			5. ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการ ตามแบบฟอร์ม 2 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการ) ในระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR Card) รอบ 12 เดือน
			6. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ดำเนินการโดยสำนักงาน ก.พ.ร.
 |
| **การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก****(ร้อยละ)** | **ผลการดำเนินงาน** | **ค่าคะแนนที่ได้** | **ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก** |
| ตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement : SLA) | 10 | ขั้นตอนที่ 1-4 | 4.0000 | 0.4000 |

 |
| **คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :**1. สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดกรอบตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มิติภายนอก ประเด็นคุณภาพ คือ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยเลือกกรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีโรงพยาบาลในสังกัดนำร่องตัวชี้วัดดังกล่าว ซึ่งกรมสุขภาพจิต เป็นกรมหนึ่งที่ถูกเลือกให้นำกระบวนงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในสังกัดกรม มาดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งกรมสุขภาพจิตได้เจรจาต่อรองที่จะไม่รับการประเมินตัวชี้วัดดังกล่าว
2. เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557 ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มาประชุมหารืออย่างไม่เป็นทางการกับกรมที่ถูกกำหนดให้ดำเนินการตัวชี้วัด SLA ซึ่งได้แก่ กรมสุขภาพจิต กรมการแพทย์ และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยขอให้ทั้ง 3 กรม คัดเลือกโรงพยาบาลจำนวน 1 แห่งในสังกัด เพื่อนำร่องดำเนินการตัวชี้วัด SLA ซึ่งจากเดิมกำหนดให้ดำเนินการทุกหน่วยงานบริการในสังกัด
3. กรมสุขภาพจิต ได้คัดเลือก “โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์” เป็นหน่วยงานนำร่องในการดำเนินการตัวชี้วัด SLA โดยจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการในกระบวนงานบริการผู้ป่วยนอก (งานตรวจรักษาผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่น)
 |
| **ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :** * 1. กรมสุขภาพจิตกำหนดให้ทุกหน่วยบริการจิตเวชในสังกัด ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ ตามเกณฑ์คุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มาอย่างต่อเนื่อง
	2. กรมสุขภาพจิตกำหนดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน คือ การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งเน้นให้หน่วยบริการนำผลการประเมินความพึงพอใจ และ ข้อมูลจากช่องทางการเรียนรู้ รับฟัง มาวางแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยเน้นที่การปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
 |
| **อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**  สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดล่าช้า ส่งผลต่อการสื่อสาร และการประสานงานกับหน่วยงานในการดำเนินการ  |
| **ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป** :  ควรปรับปรุงแบบฟอร์มข้อมูลกระบวนงานบริการ (แบบฟอร์ม A-E) ให้ไม่มีความซ้ำซ้อนกันในแต่ละแบบฟอร์ม และควรมีคำอธิบาย/ตัวอย่าง ในแต่ละหัวข้อของการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มดังกล่าว |
| **หลักฐานอ้างอิง :**เอกสารหมายเลข 1 e-mail การจัดส่งข้อมูลกระบวนงานที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (แบบฟอร์ม A-E)เอกสารหมายเลข 2 หนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/3305 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2557 เรื่อง ขอส่งแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการ (แบบฟอร์ม E)เอกสารหมายเลข 3 หนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/3711 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง ขอส่งข้อตกลงระดับการให้บริการ (แบบฟอร์ม 1)เอกสารหมายเลข 4 หนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/3819 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2557 เรื่อง ขอส่งภาพถ่ายการติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการเอกสารหมายเลข 5 แบบฟอร์ม 2 รายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการเอกสารหมายเลข 6 หนังสือกรมสุขภาพจิต ด่วนที่สุด ที่ สธ 0841/5202 ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2557 เรื่อง ขอส่งข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)**หมายเหตุ :** 1) เอกสารหมายเลข 1 - 4 และ 6 ได้จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว และมีสำเนาเก็บไว้ที่ กรมสุขภาพจิต 2) เอกสารหมายเลข 5 ได้จัดส่ง File รายงาน ในระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR Card) รอบ 12 เดือนแล้ว สำหรับเอกสารฉบับจริงได้จัดส่งมาพร้อมรายงานฉบับนี้ |