

แนวทางการจัดทำข้อมูลลักษณะสำคัญของหน่วยงาน

Organization Profile : OP

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

P M Q A - M - F

โดย... กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน ประกอบด้วย

OP1 ลักษณะของหน่วยงาน

ก. สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

(1) ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ

(2) ลักษณะบุคลากร

(3) สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

(4) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

ข. ความสัมพันธ์ของหน่วยงาน

(5) โครงสร้างการบริหารและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

(6) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

(7) หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

OP2 สภาวการณ์ของหน่วยงาน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(8) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(9) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(10) ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(1) ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ

คำชี้แจง OP1ก(1) :

หน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลทิศทางหลัก อันได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ จากเอกสารแผนที่ยุทธศาสตร์ประจำปี ที่หน่วยงานได้วิเคราะห์และจัดทำตามแบบฟอร์มของ สยส.

วิสัยทัศน์	
ค่านิยม	(ให้หน่วยงานระบุค่านิยมของหน่วยงาน หากไม่มีการกำหนดไว้ ให้ใช้ค่านิยมของกระทรวง/ค่านิยมกรมแทนได้)
พันธกิจ	
เป้าประสงค์	(ควรระบุเป้าประสงค์ในระดับมิติประสิทธิผล)
ยุทธศาสตร์	
กระบวนงานที่สำคัญของหน่วยงาน	(ควรวิเคราะห์และระบุกระบวนงานให้สอดรับกับเป้าประสงค์/ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน)

ผลผลิต / บริการที่สำคัญ	ช่องทางการให้บริการ
(ควรวิเคราะห์และระบุผลผลิต/บริการที่สำคัญ ของแต่ละกระบวนงาน)	(ระบุช่องทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรมของผลผลิต/การบริการแต่ละรายการ เช่น - ผลผลิตด้านองค์ความรู้/เทคโนโลยี ควรระบุช่องทางเป็น Website / ที่อยู่หน่วยงาน - ผลผลิตด้านการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาทางวิชาการ ควรระบุช่องทางเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบ หรือ เป็น Group Line)



(1) ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ (ต่อ)

วิสัยทัศน์	กองการเจ้าหน้าที่เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมาย หรือผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของกรมสุขภาพจิต
ค่านิยม	SMART HR ■ S = Service ■ M = Mind ■ A = Applied Learning ■ R = Recreating ■ T = Teamwork & Communication ■ HR = Human Resource
พันธกิจ	■ จัดระบบงานและอัตรากำลังในหน่วยงานที่มีความหลากหลายบ ปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า ■ ปรับปรุงหรือหาแนวทางวิธีการใหม่ หรือกลยุทธ์ในการบริหาร/ งาน การบริการ หรือผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ■ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง และพัฒนาเครือข่าย เพื่อให้มีความ การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานในสังกัด
เป้าประสงค์	1. มีกำลังคนเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ความเปลี่ยนแปลงความท้าท 2. มีการพัฒนาและใช้ศักยภาพกำลังคนกลุ่มผู้มีศักยภาพสูงให้เกิดป 3. มีการพัฒนาและติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานกลุ่มผู้มีศักยภ 4. มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานการให้บริการทางด้าน 5. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิ การบริหารทรัพยากรบุคคล

ผลผลิต / บริการที่สำคัญ	ช่องทางการให้บริการ
งานทะเบียนประวัติข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ - งานจัดทำทะเบียนประวัติครั้งแรก - งานบันทึก ปรับปรุง แก้ไข เก็บรักษาทะเบียนประวัติ (กพ.7) - งานจำหน่ายทะเบียนประวัติ - งานควบคุมเกษียณ(ปัจจุบันและปีถัดไป)	- มาติดต่อด้วยตนเอง -หนังสือราชการ - เว็บไซต์www.hr.dmh.go.th - เบอร์โทรศัพท์ 02-590-8073 - FAX 02-149-5518 - E-Mail: mam_wpt@hotmail.com - Group Line: เครือข่าย HR
งานบำเหน็จความชอบ - งานขอพระราชทานเครื่องราช - งานจ่าย/คืน เครื่องราช - งานขอรับบำเหน็จบำนาญ/บำเหน็จตกทอด/บำเหน็จดำรงชีพ	- มาติดต่อด้วยตนเอง -หนังสือราชการ - ระบบบำเหน็จบำนาญ e-pension - ระบบการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญด้วยตนเอง e-filing - เว็บไซต์www.hr.dmh.go.th - เบอร์โทรศัพท์ 02-590-8073 - FAX 02-149-5518 - E-Mail: mam_wpt@hotmail.com - Group Line: เครือข่าย HR

- ตัวอย่าง -

(2) ลักษณะสำคัญของบุคลากร

<u>คำชี้แจง OP1ก(2)</u> :

- ในข้อ 2.1 ให้หน่วยงานระบุจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง
- ในข้อ 2.2 คำว่า “สายงานหลัก / สายงานวิชาชีพ” และ “สานงานสนับสนุน” ขอให้ใช้นิยามตามที่กองการเจ้าหน้าที่กำหนด
- ในข้อ 2.3 ให้หน่วยงานระบุลักษณะการปฏิบัติงาน ตามกระบวนงานสำคัญที่กำหนดไว้ใน OP1ก(1)
- ให้วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงต่อสุขภาพ/ความปลอดภัยของบุคลากร ที่พบในแต่ละลักษณะการปฏิบัติงาน
- ให้กำหนดแนวทางการดูแลฯ บุคลากร ตามประเด็นความเสี่ยงแต่ละด้าน

2.1 จำนวนบุคลากรหน่วยงานจำแนกตามประเภท และเพศ

ประเภท	จำนวนบุคลากร จำแนกตามประเภท และเพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ						
ลูกจ้างประจำ						
พนักงานราชการ						
พนักงานกระทรวงฯ						
รวม						

ข้อมูล ณ วันที่.....



2.2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรหน่วยงาน จำแนกตามประเภท และวิชาชีพ

ประเภท	จำนวนบุคลากร จำแนกตามประเภท และสายงาน									
	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานราชการ		พนักงานกระทรวงฯ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สายงานหลัก/สายวิชาชีพ										
สายงานรอง (เฉพาะสถาบัน/โรงพยาบาล)										
สายงานสนับสนุน										

ข้อมูล ณ วันที่.....



2.3 การดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

กระบวนงาน/ ลักษณะการปฏิบัติงาน	ประเด็นความเสี่ยง ต่อสุขภาพ/ ความปลอดภัย	แนวทางการดูแลด้านสุขภาพ และความปลอดภัยของบุคลากร



(2) ลักษณะสำคัญของบุคลากร (ต่อ)

2.1 จำนวนบุคลากรหน่วยงานจำแนกตามประเภท และเพศ *

(หมายเหตุ ให้หน่วยงานระบุจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง)

ประเภท	จำนวนบุคลากร จำแนกตามประเภท และเพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	26	8.87	142	48.46	168	57.34
ลูกจ้างประจำ	35	11.95	18	6.14	53	18.09
พนักงานราชการ	10	3.41	21	7.17	31	10.58
พนักงานกระทรวงฯ	11	3.75	36	12.29	41	13.99
รวม	82	27.99	217	74.06	293	100.00

2.2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรหน่วยงาน จำแนกตามประเภท และวิชาชีพ *

ประเภท	จำนวนบุคลากร จำแนกตามประเภท และสายงาน									
	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานราชการ		พนักงานกระทรวงฯ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สายงานหลัก/สายวิชาชีพ*(ตามนิยามที่กองการเจ้าหน้าที่กำหนด)*										
แพทย์	11	3.75	-	-	-	-	-	-	11	3.75
ทันตแพทย์	5	1.71	-	-	-	-	-	-	5	1.71
เภสัชกร	3	1.02	-	-	-	-	-	-	3	1.02
พยาบาลวิชาชีพ	71	24.23	-	-	-	-	-	-	71	24.23
พยาบาลเทคนิค	1	0.34	-	-	-	-	-	-	1	0.34
ผู้ช่วยพยาบาล	-	-	10	3.41	-	-	-	-	10	3.41
นักเทคนิคการแพทย์	1	0.34	-	-	-	-	-	-	1	0.34
นักจิตวิทยาคลินิก	6	2.05	-	-	2	0.68	-	-	8	2.73
นักสังคมสงเคราะห์	6	2.05	-	-	2	0.68	-	-	8	2.73
นักวิชาการศึกษา	1	0.34	-	-	-	-	-	-	1	0.34

2.3 การดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

หน่วยงาน	ลักษณะการปฏิบัติงาน	ประเด็นความเสี่ยงต่อสุขภาพ/ความปลอดภัย	แนวทางการดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร
หน่วยบริการผู้ป่วยกลุ่มบริการ - บริการผู้ป่วยนอก - หอผู้ป่วย - กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ - กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ - ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็กราชานุกูล (คลองกุ่ม,ม่วงแค) - ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพราชานุกูล(บางพูน)	การให้บริการแก่เด็กบกพร่อง	การบาดเจ็บเนื่องจากถูกผู้ป่วยกัด/ทำร้าย	การอบรม/ฝึกปฏิบัติการป้องกันการถูกผู้ป่วยทำร้าย
			ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยให้ความร่วมมือตาม WP ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ
		การรับเชื้อโรคติดต่อจากเด็ก/ผู้ป่วย	การอบรมแนวทางการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลสำหรับบุคลากร
			ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยให้ความร่วมมือตาม WP ของคณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

- ตัวอย่าง -

(3) สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

คำชี้แจง OP1ก(3) :

- ด้านอาคารสถานที่ ให้หน่วยงานระบุสินทรัพย์ด้านอาคารสถานที่ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และที่ต้องมีการดูแลเป็นอย่างดี
- ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์/เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านองค์ความรู้/นวัตกรรม/สื่อฯ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ระบุสินทรัพย์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามกระบวนงานหลักและกระบวนงานสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน









สินทรัพย์	กระบวนงานหลัก	กระบวนงานสนับสนุน
อาคารสถานที่		
อุปกรณ์ทางการแพทย์		
โปรแกรม/ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		
องค์ความรู้/นวัตกรรม/ สื่อ/แนวทาง การปฏิบัติงาน		

(3) สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก (ต่อ)

อาคารสถานที่	โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ ตั้งอยู่เลขที่ 212 ถนนแจ้งสนิท อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีเนื้อที่ทั้งหมด 388 ไร่ 3 งาน 29 ตารางวา แบ่งพื้นที่ออกเป็น 4 ส่วนหลักๆ ได้แก่ 1. พื้นที่บริเวณส่วนหน้า ประกอบด้วย อาคารอำนวยการ 4 ชั้น 1 หลัง อาคารสมเด็จพระมหาวีระวงศ์ 1 หลังอาคารตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยา 1 หลัง อาคารเทคนิคบริการ 1 หลัง อาคารศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 1 หลังอาคารร้านค้าสำหรับจำหน่ายอาหารและผลิตภัณฑ์ 1 หลัง 2. พื้นที่บริเวณส่วนกลาง ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มงาน/หน่วยบริการผู้ป่วยใน และกลุ่มงานจิตเวชเด็กและวัยรุ่น รวม 11 หน่วยงาน และหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุน (back office) บางส่วน กำลังก่อสร้างอาคารผู้ป่วยใหม่ 1 หลัง 3. พื้นที่บริเวณส่วนหลัง ประกอบด้วยอาคารนันทน เกษตรกรรมและฝึกอาชีพเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ 4. พื้นที่บริเวณด้านข้าง ประกอบด้วย แฟลตและบ
อุปกรณ์ทางการแพทย์/ โปรแกรม/ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	**1 อุปกรณ์ทางการแพทย์** 1.1เครื่อง ECT 1.2เครื่อง EKG 1.3เครื่อง EEG 1.4เครื่องตรวจ Lab 1.5 เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจ 1.6 เครื่องติดตามสัญญาณชีพ **2. ฐานข้อมูลสารสนเทศโรคซึมเศร้า** 2.1 เว็บไซต์ www.thaidepression.com 2.2 E-mail: depression54@hotmail.com,info@ thaidepression.com **3. ฐานข้อมูลสารสนเทศสุขภาพจิตและจิตเวช** 3.1เว็บไซต์ www.prasri.go.th -3.2 ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการโรคซึมเศร้าด้านบริการ/วิชาการระดับประเทศ(
องค์ความรู้/นวัตกรรม/ สื่อ/แนวทางการปฏิบัติงาน	**โรคซึมเศร้า** 1. แบบคัดกรองโรคซึมเศร้า 2Q แบบประเมินระดับความรุนแรงของอาการซึมเศร้า 9Q 3. แบบประเมินความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย 8Q 4. CNPG สำหรับพยาบาลจิตเวชในปฐมภูมิ/ทุติยภูมิ 5. Clinical Nursing Practice Guideline: Interpersonal Psychotherapy, Problem Solving Therapy, Cognitive Behavioral Therapy ,Exercise Therapy สำหรับพยาบาลจิตเวช 6. สนับสนุนการบริการในพื้นที่ คือ แนวทางการดูแลเฝ้าระวังโรคซึมเศร้าระดับจังหวัดการจัดการโรคซึมเศร้าสำหรับแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปในปฐมภูมิ/ทุติยภูมิ (CPG MDD GP) **ผู้ป่วยจิตเวชอื่นๆ** 1. เครื่องมือคัดกรองโรคทางจิตเวชด้วย Mini International Neuropsychiatric Interview; M.I.N.I. 6.เครื่องมือประเมินและแนวทางการดูแลผู้ป่วยจิตเวชของโรงพยาบาล(PTP : Prasri Treatment

- ตัวอย่าง -

(4) กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง OP1ก(4)</u> :

ให้หน่วยงานระบุชื่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน จำแนกตามกระบวนงานที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ OP1ก(1) และตามกระบวนงานสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงานด้วย





กระบวนงาน	กฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

(4) กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

กระบวนงานหลัก	กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน
1.วิจัย พัฒนา นวัตกรรม องค์ความรู้และเทคโนโลยีโรคซึมเศร้าและด้านสุขภาพจิตและจิตเวช	• จริยธรรมการวิจัยในคน • ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุง • ระเบียบกรมสุขภาพจิตว่าด้วยค่าใช้จ่ายการดำเนินโครงการวิจัย พ.ศ. 2558 • ขั้นตอน/ระเบียบปฏิบัติการพิจารณาการจัดทำผลงาน (คณะกรรมการคัดกรองการเสนอผลงานทางวิชาการ โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์)
2.พัฒนาและจัดหาหลักสูตรฝึกอบรมด้านโรคซึมเศร้าและสุขภาพจิตทั่วไป	• ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมเพื่อทบทวนพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม/ ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม อบรม สัมมนา
3.พัฒนาช่องทางการถ่ายทอดและสื่อสารข้อมูลสารสนเทศจากระบบไปยังผู้ใช้	
4.ส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิต	• พรบ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 • พรบ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 • พรบ. คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 • พรบ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535 • พรบ. ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550 • ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การฝึกอบรมการจัดประชุม อบรม สัมมนา
5.ปฏิบัติรักษาโรคซึมเศร้าและผู้ป่วยจิตเวชยุ่งยากซับซ้อนรุนแรงที่เหนือกว่าระดับตติยภูมิ	• พรบ. เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมวิชาชีพ • พรบ. สุขภาพจิต 2551 • พรบ. ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 • พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 • พรบ. ประกันสังคม พ.ศ. 2553 ที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย พรบ.ประกันสังคม (ฉบับที่ 2)พ.ศ. 2537 • พรบ. การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 • พรบ. ประกอบวิชาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ เช่น แพทย์ พ.ศ. 2525 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พยาบาล พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมนักจิตวิทยา พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฯ
6.พัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพจิตในเขตสุขภาพที่10	

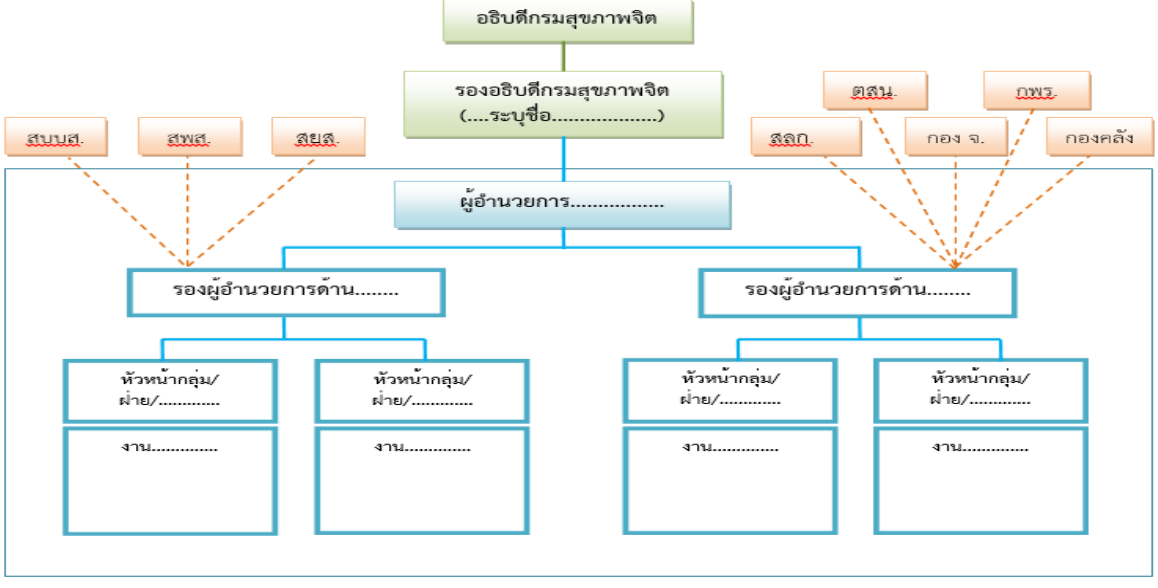
- ตัวอย่าง -



(5) โครงสร้างการบริหารและระบบการกำกับดูแลของหน่วยงาน

คำชี้แจง OP1ข(5) :

- ระบบการกำกับดูแลหน่วยงาน หมายถึง ระบบการจัดการและควบคุมงานต่างๆ รวมทั้งความรับผิดชอบของหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน คณะกรรมการบริหาร และของผู้บริหารหน่วยงาน
- ให้หน่วยงานแสดงระบบการกำกับดูแลงานของหน่วยงาน ตามผังโครงสร้างการบริหารงานภายใน
- ให้หน่วยงานแสดงความเชื่อมโยงภารกิจที่หน่วยงานปฏิบัติ (ภายใต้การมอบหมายของผู้อำนวยการ)
- ให้หน่วยงานแสดงความเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอก ที่กำกับดูแล/ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน



(5) โครงสร้างการบริหารและระบบการกำกับดูแลของหน่วยงาน (ต่อ)



- ตัวอย่าง -

(6) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

คำชี้แจง OP1ข(6) :

- ***ผู้รับบริการ*** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการ
- ***ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่นบุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วยแม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน
- ให้หน่วยงานวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกระบวนงานของหน่วยงาน และวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง จำแนกตามผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม



กระบวนงาน	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง

(6) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง (ต่อ)

กระบวนงานหลัก	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
๑. วิจัย/พัฒนานวัตกรรมองค์ความรู้ เทคโนโลยี	บุคลากรในและนอกระบบสาธารณสุข	1. กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน 2. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยต่อยอดพัฒนางานวิจัย 3. ฐานข้อมูลงานสุขภาพจิต เช่น ระบาดวิทยา 4. ต้องการมีส่วนร่วมในการวิจัยและพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่	ประชาชน/กรมสุขภาพจิต/แหล่งสนับสนุนงบประมาณภายนอกกรม	1. ต้นแบบนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ 2. นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มีคุณภาพเข้าถึงง่าย 3. ประชาชนสุขภาพจิตดี มีความสุข
๒. ส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิต	ประชาชน	1. รณรงค์สร้างกระแสเพื่อให้ตระหนักถึงปัญหาและเข้าใจในการส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิตตามกลุ่มวัย 2. สร้างและพัฒนาช่องทางการสื่อสารความรู้สุขภาพจิตที่เหมาะสมกับการใช้งานปัจจุบัน เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย 3.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการถูกต้องครบถ้วน ตอบสนองทันเวลา เช่น สอดส่องมองหา ใส่ใจรับฟัง ส่งต่อเชื่อมโยง (3ส)	บุคลากรในและนอกระบบสาธารณสุข	1. ประชาชนมีสุขภาพจิตดี มีความสุข 2. ลดความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิต/โรคทางจิตเวช ลดการเจ็บป่วยรุนแรง 3. การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพจิตได้ง่าย 4.ความครอบคลุมในการให้บริการด้านการส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิต
๓. พัฒนาเครือข่ายถ่ายทอดนวัตกรรมองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านสุขภาพจิต	บุคลากรในและนอกระบบสาธารณสุข	1. ต้องการองค์ความรู้ที่ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 2. สื่อที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์และน่าสนใจ 3. เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพจิต 4. การพัฒนาศักยภาพเครือข่าย 5.พัฒนาฐานข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ	บุคลากรในและนอกระบบสาธารณสุข	1. การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพจิตได้ง่าย 2. สื่อสุขภาพจิตที่มีความกระชับ เข้าใจง่ายและตรงกับความต้องการ 3.ความครอบคลุมในการพัฒนาเครือข่าย

- ตัวอย่าง -

(7) หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

<u>คำชี้แจง OP1ข(7)</u> :

- ***หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ*** หมายถึง หน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันในการให้บริการ
- ***หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันในการส่งมอบงานต่อกัน*** หมายถึง หน่วยงานที่ต้องรับผลการดำเนินการหรือข้อมูลจากหน่วยงานอื่น จึงจะสามารถดำเนินการภารกิจได้สำเร็จ
- ***คุณลักษณะที่ต้องการ*** หมายถึง เงื่อนไขในการทำงานที่สำคัญที่หน่วยงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน ได้กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือใช้ในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ค่าใช้จ่าย ฯลฯ
- ***กลไกการติดต่อ/ประสานงาน*** ควรเป็นลักษณะ 2 ทิศทาง ซึ่งอาจเป็นการติดต่อโดยบุคคล หรือ ผ่านทางเอกสาร หรือ ทาง Email/โทรศัพท์

หน่วยงาน/องค์การที่ส่งมอบงานให้หน่วยงานนำมาใช้ต่อ	งาน/บทบาทที่ส่งมอบ	กลไกการติดต่อ/ประสานงาน (ทำโดยวิธีอะไรบ้าง)	คุณลักษณะที่ต้องการ
1. หน่วยงานภายในกรมสุขภาพจิต			
2. หน่วยงานภายนอกกรมสุขภาพจิต			



(7) หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน (ต่อ)



หน่วยงาน/องค์การที่ส่งมอบงานให้หน่วยงานนำมาใช้ต่อ	งาน/บทบาทที่ส่งมอบ	กลไกการติดต่อ/ประสานงาน (ทำโดยวิธีอะไรบ้าง)	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
1.สวนราชการที่กำหนดกฎหมายระเบียบแนวทางปฏิบัติเช่น กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานก.พ. สำนักงานก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)	ประสานความร่วมมือในด้านนโยบายจากรัฐบาล/ด้านกฎระเบียบในการบริหารราชการ	- หนังสือราชการ - การประชุม/อบรม/สัมมนา	- ความถูกต้อง - ความครบถ้วน
2.องค์กรอิสระที่กำกับดูแลด้านคุณภาพมาตรฐานเช่นสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.)	คุณภาพการให้บริการผู้ป่วย	- หนังสือราชการ - Site visit - HA Forum	- คุณภาพ/มาตรฐานการให้บริการ - การออกใบรับรองคุณภาพ
3.ชมรม/สมาคม/สภาวิชาชีพเช่นแพทยสภา สภาการพยาบาล	มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพ	- Site visit - ประชุม/อบรม/สัมมนา	มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพ
4.องค์การเภสัชกรรม/บริษัทยาและเวชภัณฑ์	การจัดส่งยาและเวชภัณฑ์	- สัญญาซื้อ	- ความปลอดภัย - คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์

- ตัวอย่าง -

(8) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

<u>คำชี้แจง OP2ก(8)</u> :

- ประเด็นการแข่งขัน พิจารณากำหนดได้เป็น 2 ประเภท คือ

  1) การแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศ โดยการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) ผลลัพธ์และกระบวนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันที่มีความเป็นเลิศในผลลัพธ์/กระบวนการปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และนำมาใช้ปรับปรุงงานอย่างก้าวกระโดด

  2) ***การแข่งขันเพื่อความอยู่รอด*** โดยการค้นหาผลลัพธ์และกระบวนการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่มีผู้รับบริการในกลุ่มเดียวกัน เพื่อรักษาฐานกลุ่มผู้รับบริการไว้ในหน่วยงาน
- ในช่อง “เปรียบเทียบข้อมูลการดำเนินงาน/ผลงาน” ให้หน่วยงานระบุข้อมูลผลการดำเนินงาน หรือ ลักษณะการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของหน่วยงานคู่แข่งขัน/คู่เปรียบ และของหน่วยงานเอง เพื่อเทียบเคียงกัน แล้วจึงนำไปสรุปในช่อง “สถานการณ์แข่งขัน” ว่า ความสามารถของหน่วยงานเราอยู่ในสถานะที่ดีกว่า หรือ พอๆ กัน หรือ แย่กว่า ของหน่วยงานที่เป็นคู่เปรียบ
- ในการอธิบายถึง “การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขัน” นอกจากจะระบุประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งที่เป็นอุปสรรค และที่เป็นโอกาสต่อการแข่งขันแล้ว ควรต้องอธิบายเพิ่มเติมด้วยว่าประเด็นการเปลี่ยนแปลงฯ นั้น ส่งผลต่อการแข่งขันเรื่องใด ด้านใดด้วย

(8) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ต่อ)



ข้อจำกัดในการเปรียบเทียบข้อมูล

ประเด็นการแข่งขัน	หน่วยงานคู่แข่งขัน/คู่เปรียบ (ภายใน/ภายนอกประเทศ)	เปรียบเทียบข้อมูลการดำเนินงาน/ผลงาน		แหล่งข้อมูลเชิงแข่งขัน/เปรียบเทียบ	สถานการณ์/อันดับแข่งขัน (ดีกว่า / พอๆกัน / แย่กว่า)
		ของหน่วยงาน	ของคู่แข่ง/คู่เปรียบ		

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขัน	
การเปลี่ยนแปลงที่เป็นอุปสรรคต่อการแข่งขัน	การเปลี่ยนแปลงที่เป็นโอกาสต่อการแข่งขัน



(8) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ต่อ)

ประเด็นการแข่งขัน	หน่วยงานคู่แข่งขัน/คู่เปรียบ (ภายใน/ภายนอกประเทศ)	เปรียบเทียบข้อมูลการดำเนินงาน/ผลงาน		แหล่งข้อมูลเชิงแข่งขัน/เปรียบเทียบ	สถานะการแข่งขัน (ดีกว่า / พอๆกัน / แย่กว่า)
		ของหน่วยงาน	ของคู่แข่ง/คู่เปรียบ		
อัตราการเข้าถึงบริการผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยและรักษาในจังหวัด/AHB	เปรียบเทียบกับค่าประมาณผู้ป่วยในพื้นที่	ร้อยละ 55.14	จำนวน 99,733 ราย	รายงานผลการเข้าถึงบริการผู้ป่วยโรคซึมเศร้าใน AHB10	ดีกว่า
อัตราการเข้าถึงบริการผู้ป่วย โรคซึมเศร้า(มีทะเบียนบ้านในจังหวัด/AHB)	เปรียบเทียบกับค่าประมาณผู้ป่วยในพื้นที่	ร้อยละ 54.68	จำนวน 99,733 ราย	รายงานผลการเข้าถึงบริการผู้ป่วยโรคซึมเศร้าใน AHB10	ดีกว่า
จำนวนและอัตราการฆ่าตัวตายในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 10	เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	จำนวน 34 ราย ร้อยละ 0.84	จำนวน 166 ราย ร้อยละ 4.12	รายงานผลการป้องกันการฆ่าตัวตายสำเร็จใน AHB10	ดีกว่า

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขัน	
การเปลี่ยนแปลงที่เป็นอุปสรรค	การเปลี่ยนแปลงที่เป็นโอกาส
การเกิดสถานการณ์วิกฤตทั้งจากน้ำมือมนุษย์ การขัดแย้งทางความคิดและอุดมการณ์ทางการเมือง รวมทั้งภัยธรรมชาติที่เพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อจิตใจที่ทำให้โรคซึมเศร้ามีแนวโน้มสูงขึ้น และอาจก่อให้เกิดความสูญเสีย แต่เป็นโอกาสให้โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ได้พัฒนาองค์ความรู้ด้านโรคซึมเศร้าเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา	อนาคตสังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุ แนวโน้มมีปัญหาทางด้านสุขภาพจิตมากขึ้นทั้งตัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล
กระแสตอการตื่นตัวและการใส่ใจเรื่องสุขภาพจิตของประชาชนและสื่อมากขึ้นทำให้เกิดความร่วมมือในการป้องกันส่งเสริมและดูแลช่วยเหลือมากขึ้น	ประชาชนใส่ใจดูแลสุขภาพมากขึ้น การนำระบบสื่อสารที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย ช่วยส่งผ่านองค์ความรู้ด้านโรคซึมเศร้าทาง Socail media ง่ายขึ้น
การการดูแลรักษาผู้ป่วยจิตเวชมีราคาแพงมากขึ้นจากการบังคับใช้[illegible]สุขภาพจิต	การมี Service plan track จิตเวช เปิดโอกาสในการผลักดันสถานบริการสาธารณสุขในเครือข่ายให้พัฒนาขีดความสามารถของการให้บริการให้ได้มาตรฐาน ส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้มากขึ้น

- ตัวอย่าง -

ข้อจำกัดในการเปรียบเทียบข้อมูล

ขาดแหล่งข้อมูลเชิงแข่งขันเปรียบเทียบระดับประเทศ และ ระดับโลก

(9) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

<u>คำชี้แจง OP2ก(9)</u> :

- ***ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์*** หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานต้องเอาชนะ ทั้งที่เป็นจุดอ่อน และปัญหา/อุปสรรค เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ได้
- ***ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์*** หมายถึง สิ่งที่ทำให้หน่วยงานมีความโดดเด่น ทั้งที่เป็นจุดแข็ง และโอกาสจากสภาพแวดล้อม และทำให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ได้เป็นอย่างดี
- ให้หน่วยงานระบุความท้าทาย/ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน ทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านบุคลากร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม



ประเด็น	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านพันธกิจ (Mission)		
ด้านปฏิบัติการ (Operation)		
ด้านบุคลากร (Human Resource)		
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)		

(9) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็น	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านพันธกิจ (Mission)	• บทบาทใหม่ในการเป็นองค์กรที่เชี่ยวชาญด้านโรคซึมเศร้าระดับประเทศ และเป็นหลักในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพจิตเขตสุขภาพที่ 10	• บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลง
ด้านปฏิบัติการ (Operation)	• การพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นเลิศด้านโรคซึมเศร้าระดับประเทศในแต่ละองค์ประกอบของ Excellence • การปรับปรุงระบบบริการโรคจิตเวชที่ยุ่งยาก ซับซ้อน รุนแรง เรื้อรังให้ได้มาตรฐาน (Supra Tertiary Service) • การพัฒนาและสนับสนุนศักยภาพของเครือข่ายในการดำเนินงานสุขภาพจิตตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั้งในระดับปฐมภูมิ ,ทุติยภูมิ และตติยภูมิ	• ผลงานวิจัยด้านโรคซึมเศร้าถูกนำไปใช้ประโยชน์ • มีการพัฒนาหลักสูตรด้านซึมเศร้า และมีศูนย์ฝึกอบจัดการหลักสูตร
ด้านบุคลากร (Human Resource)	• การเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับการให้บริการเฉพาะทางด้านโรคซึมเศร้า และด้านการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่ยุ่งยาก ซับซ้อน รุนแรง เรื้อรัง ในระดับที่เหนือกว่าตติยภูมิ • การบริหารงานบุคคลภายในโรงพยาบาลที่ประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายกลุ่มวัย	• บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านโรคซึมเศร้า และด้านสุขภาพจิต • การพัฒนาบุคลากรภายในโรงพยาบาลที่ครอบคลุมรอบด้านทั้ง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)	• การบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะก่อนปล่อยสู่ชุมชน • การรับมือกับสถานการณ์วิกฤตสุขภาพจิตของสังคม • การคิดค่าบริการ กำหนดราคายาตามมาตรการภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลังและกระทรวงสาธารณสุข และมีการทบทวนการคิดค่าบริการการรักษาอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอเมื่อเกิดความสงสัยหรือไม่ชัดเจน • การให้ข้อมูลและเสริมพลังแก่ผู้ป่วยและญาติ เพื่อร่วมมือกันดูแลผู้ป่วยเมื่อกลับสู่สังคม	• ความสามารถสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

- ตัวอย่าง -

(10) ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง OP2ค(10) :

- เทคนิค/เครื่องมือ/วิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ/กระบวนงานแต่ละด้าน
- ตัวอย่างเครื่องมือในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น PDCA Six Sigma LEAN ISO M&E PMQA ระบบควบคุมภายใน ฯลฯ



ISO



กระบวนงาน	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน/ควบคุมคุณภาพ/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน	วิธีการ/กระบวนการปรับปรุง

(10) ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนงานหลัก	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน/ควบคุมคุณภาพ/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน	วิธีการปรับปรุง
1. วิจัย/พัฒนานวัตกรรม องค์ความรู้ เทคโนโลยี	• Research • KM • PDCA	การประชุมผู้เชี่ยวชาญ
2. ฝึกอบรม	• Research • KM • PDCA	การประชุมปรับปรุง การประเมินผลการฝึกอบรม
3. บำบัดรักษา	• เกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพจิต (Hospital Accreditation : HA) • การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement : CQI)	External Surveyor Internal Surveyor Case conference Grand round
4. พัฒนา กำกับดูแลคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพจิตและจิตเวช	• เกณฑ์มาตรฐานการบริการสุขภาพจิตและจิตเวช • PDCA • KM	การประชุมเครือข่าย ทบทวนผลการดำเนินงาน การประชุมปรับปรุง

- ตัวอย่าง -



Public Sector Development Group

-- Driving to Excellence --

THANK YOU!

www.psdg.dmh.go.th Opdc41.dmh@gmail.com กพร.กรมสุขภาพจิต

Tel. 0 2590 8141 , 0 2590 8151 , 0 2590 8192 Fax. 0 2589 0974