

คำอธิบายตัวชี้วัด (Template)
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ปีงบประมาณ 2559

(2) ลำดับตัวชี้วัด :	(2) ยุทธศาสตร์ที่ :
ตัวชี้วัดที่ 2	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาสุขภาพจิตตามกลุ่มวัย
(3) ชื่อตัวชี้วัด :	
ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการประชาชน	
(4) หน่วยวัด :	(5) เป้าหมาย :
ระดับความสำเร็จ	ระดับ 5

(6) คำอธิบาย : คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานของกระบวนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ Workflow กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดการให้บริการมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบติดตามประเมินผลเอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ และช่องทาง การรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ ทั้งนี้ต้องมีการจัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

คู่มือการให้บริการประชาชน หมายถึง คู่มือที่แสดงให้เห็นให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อ ขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การบริการประชาชน หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จ ตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งงานบริการประชาชนของกรมสุขภาพจิต ได้แก่ งานบริการผู้ป่วยนอก งาน บริการผู้ป่วยใน งานส่งเสริมและป้องกันปัญหา สุขภาพจิต

ผู้รับบริการ หมายถึง 1) ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่มารับบริการ จากหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต และ/หรือ 2) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในกรมสุขภาพจิตที่มารับบริการจากหน่วยงานส่วนกลาง

(8) เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 หน่วย ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับชั้น ความสำเร็จ	รอบการประเมิน/คะแนนการประเมิน			
	6 เดือนแรก	คะแนน	6 เดือนหลัง	คะแนน
ระดับชั้นที่ 1	✓	2	-	-
ระดับชั้นที่ 2	✓	1	-	-
ระดับชั้นที่ 3	✓	2	-	-
ระดับชั้นที่ 4	-	-	✓	2
ระดับชั้นที่ 5	-	-	✓	3
คะแนนรวม		5 คะแนน		5 คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด (Template)
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ปีงบประมาณ 2559

(9) เงื่อนไข :

รายชื่อกระบวนการหลักของหน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดย

9.1 จัดทำกระบวนการส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิต

9.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

1) ด้านสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต/ยาเสพติด

2) การจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช

- 3S (ผู้ป่วยนอก /ผู้ป่วยใน)

- EC (ใช้คู่มือกระบวนการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐาน เกณฑ์HA ของ สรพ.)

(10) รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2556	2557	2558
ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการประชาชน	ระดับ	-	-	-

(11) แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

11.1. ผู้รับผิดชอบจัดส่งข้อมูลการรายงานผลตัวชี้วัดตามแบบฟอร์ม ในรูปแบบ file electronic ให้ฝ่ายแผนงาน ภายในวันที่กำหนด

11.2. ผู้รับผิดชอบรวบรวมคู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการประชาชน จากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

11.3. ผู้รับผิดชอบรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน ของหน่วยงาน

(12) แนวทางการประเมินผล : รอบ การรายงาน / ประเมิน เกณฑ์การประเมินเชิงคุณภาพ / ขั้นตอนการดำเนินงาน ประเมินจากผลงาน / ข้อมูล / เอกสาร/ หลักฐานต่างๆ ดังนี้
กรณีที่มีแนวทางการดำเนินงานในรายละเอียดที่ต้องอธิบาย ให้อธิบายในตารางล่างนี้

รอบการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	คะแนน
รอบ 6 เดือนแรก	ขั้นที่ 1 จัดทำ (ร่าง) คู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการประชาชน ในกระบวนการหลักของหน่วยงาน จำนวน 2 กระบวนการ (แบบฟอร์ม1) โดยต้องมีการเชิญผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการที่มาร่วม จัดทำคู่มือฯ ประเมินผลโดย	2
	- (ร่าง) คู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน จำนวน 2 กระบวนการตามแนวทาง การจัดทำคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 1)	1.5
	-เอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า มีการจัดโครงการกิจกรรมการ จัดทำคู่มือฯ เช่น - รายงานการประชุม ใบลงทะเบียน ภาพถ่ายในโครงการกิจกรรม การจัดทำคู่มือฯ ที่มีรายชื่อ ประชาชน/หน่วยงาน/บุคคลอื่น ที่มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ	0.5

คำอธิบายตัวชี้วัด (Template)
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ปีงบประมาณ 2559

รอบการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	คะแนน
	ขั้นที่ 2 ทดลองใช้คู่มือฯ และประเมินความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 2 และแบบฟอร์ม 3) จำนวนไม่ต่ำกว่า 10 ราย หมายเหตุ : ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายที่ ประเมินความเข้าใจ จะต้องไม่ซ้ำกับ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการ มาร่วมจัดทำคู่มือฯ ตามขั้นตอนที่ 1 - ประเมินความเข้าใจต่อคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 2) - สรุปผลการประเมินความเข้าใจต่อคู่มือฯ(แบบฟอร์ม 3)	1 0.5 0.5
	ขั้นที่ 3 1) รวบรวมความเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานที่ใช้คู่มือฯและ ผู้รับบริการ ตามกระบวนการ พร้อมปรับปรุงคู่มือฯ ประเมินผลโดย - เอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ได้มีการนำผลการประเมิน ความเข้าใจต่อคู่มือฯ และ ความเห็น/ข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงคู่มือฯ - คู่มือฯ ที่ได้รับการปรับปรุง เป็นฉบับสมบูรณ์ 2) เผยแพร่และประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน ฉบับสมบูรณ์ ประเมินผลโดย - เอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ได้มีการเผยแพร่และประกาศใช้ คู่มือฯ ฉบับสมบูรณ์เช่น หนังสือเวียน รูปภาพการติดประกาศ/ ประชาสัมพันธ์ Website หน่วยงาน	2 0.5 1 0.5
รอบ 6 เดือน หลัง	ขั้นที่ 4 รายงานผลการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานที่กำหนดในคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 4) วัดตามตัวชี้วัด มาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนด ในคู่มือฯ - รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่กำหนดในคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 4)	2
	ขั้นที่ 5 ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการจากการรับบริการใน กระบวนการตามคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 5 และแบบฟอร์ม 6) จำนวนไม่ต่ำกว่า 30 ราย - ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (แบบฟอร์ม 5) - สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (แบบฟอร์ม 6)	3 1 2

(13) ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ชื่อ-สกุล พญ.สิริกุล ใจเกษมวงษ์ กลุ่ม/ฝ่ายงานที่สังกัด สำนักงานคุณภาพ
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) : 0-4320-9999 ต่อ 63142
โทรศัพท์มือถือ : 0-81964-4160

(14) ผู้จัดเก็บข้อมูล :

ชื่อ-สกุล นางสาวพิมพ์นิดา กุลสุนทราลัย กลุ่ม/ฝ่ายงานที่สังกัด สำนักงานคุณภาพ
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) : 0-4320-9999 ต่อ 63142
โทรศัพท์มือถือ : 0-81261-8899