



คู่มือ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน
สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0
(PMQA-DMH 4.0)
ประจำปีงบประมาณ 2567



กรมสุขภาพจิต
มกราคม 2567



คู่มือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน
สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0)
ประจำปีงบประมาณ 2567

จัดทำโดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสุภาพจิต
88/20 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
โทรศัพท์ 0 2590 8151
E-mail : opdc41.dmh@gmail.com
Facebook : กพร.กรมสุภาพจิต
Group line : PMQA-DMH 4.0

คณะผู้จัดทำ

นางสาวอภิญา สัตยากุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
	รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
นายธิเบศ ยิ้มแย้ม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
นางอริฏฐาน ภัทรสุข	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

จัดทำ ณ มกราคม 2567

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสุขภาพจิต

- | | | |
|--------------------|----------------------|----------------------|
| ติดต่อสอบถามได้ที่ | 1. คุณธิเบศ ยิ้มแย้ม | โทรศัพท์ 0 2590 8151 |
| | 2. คุณอธิฐาน ภัทรสุข | โทรศัพท์ 0 2590 8141 |

Group line : PMQA-DMH 4.0



QR Code สำหรับเข้ากลุ่มไลน์ PMQA-DMH 4.0

สามารถดาวน์โหลดเอกสารประกอบการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0 ได้ตาม QR Code ที่ปรากฏ



QR Code สำหรับดาวน์โหลดเอกสารประกอบการดำเนินงาน

<https://shorturl.at/qrT2>

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมสุขภาพจิต	1
บทที่ 2 แนวทางการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) ประจำปีงบประมาณ 2567	4
<u>การประเมินส่วนที่ 1</u> ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (Organizational Profile : OP)	
❖ OP 1 ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ	10
❖ OP 2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง	14
❖ OP 3 หน่วยงานทั้งภายในกรมสุขภาพจิต และภายนอกกรมสุขภาพจิต ที่เกี่ยวข้องกัน ในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน	19
❖ OP 4 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญ ที่ส่งกระทบต่อการแข่งขัน	21
❖ OP 5 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	26
<u>การประเมินส่วนที่ 2</u> การประเมินคุณภาพของระบบการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0)	
❖ หมวด 1 การนำองค์การ	
➤ หัวข้อการประเมิน : การประเมินการรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจ ในทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	29
❖ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	
➤ หัวข้อการประเมิน : การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์	35
❖ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
➤ หัวข้อการประเมิน : การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	41
❖ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
➤ หัวข้อการประเมิน : การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน	47
➤ แบบฟอร์มการจัดทำรายงาน และตัวอย่างการจัดทำรายงาน	55

	หน้า
❖ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	
➤ หัวข้อการประเมิน : การพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ในหลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	66
❖ หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	
➤ หัวข้อการประเมิน : การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน	
▪ หน่วยบริการจิตเวช	72
▪ ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลาง	78
➤ แบบฟอร์มการจัดทำรายงาน (ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลาง) และตัวอย่างการจัดทำรายงาน	85
บทที่ 3 แนวทางการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) ในภาพรวม	93

ภาคผนวก

- ❖ ปฏิทินการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0 ประจำปีงบประมาณ 2567
- ❖ คณะผู้พัฒนาเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0 ประจำปีงบประมาณ 2567

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญ

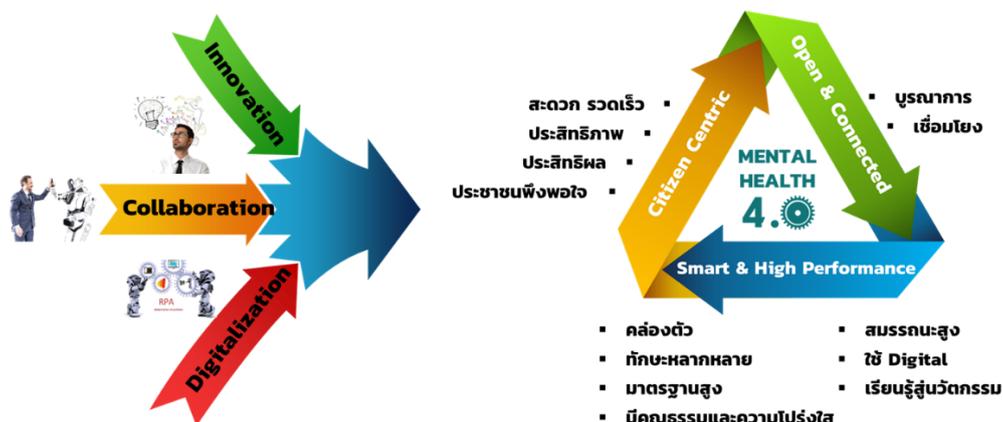
ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต

ตามที่กรมสุขภาพจิต ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานสำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต (PMQA-M-F) มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 - 2563 และในปีงบประมาณ 2564 กรมสุขภาพจิตได้มีการยกระดับเกณฑ์ฯ ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 โดยใช้ชื่อว่า “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0” (PMQA-DMH 4.0)

เป้าหมายของการพัฒนาสู่กรมสุขภาพจิต 4.0 คือ การปรับการดำเนินการจากแนวคิดแบบตั้งรับไปสู่การทำงานเชิงรุก (Proactive) และการสร้างนวัตกรรมสู่ประสิทธิผลและตอบสนองการพัฒนาประเทศ (Effective & Innovative) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กรมสุขภาพจิตมีการยกระดับกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มาตรฐานที่สูงขึ้น ผลการดำเนินงานดีขึ้น มีความคล่องตัว รวดเร็ว พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และมุ่งสู่การขับเคลื่อนนโยบายประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาล จนกรมสุขภาพจิตในฐานะหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน ตามเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการ 3 มิติ กล่าวคือ

- 1) กรมสุขภาพจิตมีระบบที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกับประชาชนและหน่วยงานภายนอก (Open & Connected Government)
- 2) กรมสุขภาพจิตดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)
- 3) กรมสุขภาพจิตเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

เป้าหมายการพัฒนากกรมสุขภาพจิต 4.0



กรอบการประเมินกระบวนการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0 มีทั้งหมด 6 หมวด โดยแต่ละหมวดมีเป้าหมาย ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ : เพื่อให้ระบบการนำองค์การของหน่วยงานมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การ โดยหน่วยงานกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่ การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาาร่วมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผล การดำเนินการของหน่วยงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เพื่อให้หน่วยงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ : เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรในส่วนราชการให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

จะเห็นได้ว่า เกณฑ์ PMQA-DMH 4.0 มีข้อกำหนดที่พัฒนามาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง 3 มิติของเป้าหมายกรมสุขภาพจิต 4.0 ได้ดังนี้

มิติที่ 1 การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government)

ตอบสนองโดยการดำเนินงานภายใต้ หมวด 1, 2, 4 และ 6

มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ตอบสนองโดยการดำเนินงาน

ภายใต้ หมวด 3, 5 และ 6

มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) ตอบสนอง

โดยการดำเนินงานภายใต้ หมวด 2, 4, 5, และ 6

จากการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) ในปีงบประมาณ 2566 ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาหน่วยงานให้อยู่ในระดับก้าวหน้า (Advance) (560 คะแนน ขึ้นไป) ไม่น้อยกว่า 35 หน่วยงาน จากหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตทั้งสิ้น 46 หน่วยงาน ซึ่งผลการดำเนินงานมีหน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้อยู่ในระดับก้าวหน้า (Advance) (560 คะแนนขึ้นไป) จำนวน 2 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และมีหน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานสู่ระดับการพัฒนาจนเกิดผล (Significance) (680 คะแนนขึ้นไป) จำนวน 42 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 91.30 รวมทั้งยังมีหน่วยงานที่พัฒนาคุณภาพการดำเนินงานจนสามารถก้าวข้ามการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานไปสู่ระดับ Significance Plus จำนวน 8 หน่วยงาน

สำหรับปีงบประมาณ 2567 กรมสุขภาพจิตโดยคณะทำงาน PMQA ของกรมสุขภาพจิต ได้ดำเนินการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อนกรมสุขภาพจิตไปสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 โดยให้มีการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การประเมินลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (OP)

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพของระบบการดำเนินงานรายหมวด (หมวด 1 – 6)

บทที่ 2

แนวทางการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) ประจำปีงบประมาณ 2567

การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็น กรมสุภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) ประจำปี 2567

การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงาน สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุภาพจิต 4.0 สำหรับปีงบประมาณ 2567 ประกอบด้วย การประเมินใน 2 ส่วนด้วยกัน คือ การประเมินลักษณะสำคัญของหน่วยงาน และการประเมินคุณภาพของระบบการดำเนินงานรายหมวด (หมวด 1 – 6) ดังนี้

การประเมินส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (OP) ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ
 - 1.1 ทิศทางหลักในการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์
 - 1.2 ผลผลิต/บริการที่สำคัญของหน่วยงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน และช่องทางการให้บริการ
2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง
 - 2.1 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มปัจจุบัน ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน
 - 2.2 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มอนาคต ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน
3. หน่วยงานทั้งภายในกรมสุภาพจิตและภายนอกกรมสุภาพจิตที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน
4. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน
 - 4.1 การแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขัน และข้อจำกัดการเปรียบเทียบ
 - 4.2 การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงภายใน ภายนอกที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน
5. ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน

การประเมินส่วนที่ 2 คุณภาพของระบบการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐ สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) ประกอบด้วย 6 หมวด 6 ประเด็นย่อย และหัวข้อการประเมินในแต่ละหมวด/ประเด็นย่อย ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ

- ประเด็นย่อยที่ 1 การนำองค์การโดยผู้บริหารอย่างมีวิสัยทัศน์ และธรรมาภิบาล และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายภายนอก
- หัวข้อการประเมิน
- การประเมินการรับรู้ ความรู้และความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- ประเด็นย่อยที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติทุกภาคส่วน
- หัวข้อการประเมิน
- การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเด็นย่อยที่ 3 การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หัวข้อการประเมิน
- การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- ประเด็นย่อยที่ 4 การวัด วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และการสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- หัวข้อการประเมิน
- การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- ประเด็นย่อยที่ 5 การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม และความรู้ ทักษะของบุคลากร
- หัวข้อการประเมิน
- การพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ในหลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

- ประเด็นย่อยที่ 6 การจัดการระบบและกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ
หัวข้อการประเมิน
การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลัก
ของหน่วยงาน
- หน่วยบริการจิตเวช
 - ศูนย์สุขภาพจิต
 - หน่วยงานส่วนกลาง

โดยมีรายละเอียดเกณฑ์การประเมินคุณภาพของแต่ละส่วน ดังนี้

การประเมินส่วนที่ 1
ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน
(Organizational Profile : OP)

ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (100 คะแนน)

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อให้หน่วยงานได้ทำความเข้าใจกับลักษณะโดยรวมของหน่วยงาน ทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน หรือ ปัจจัยการดำเนินงานภายในหน่วยงาน และข้อมูลหรือปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน อันได้แก่ ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ ลักษณะบุคลากร สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติการหลัก กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของหน่วยงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้ง ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการกำหนดระบบการบริหารจัดการในหมวดกระบวนการต่าง ๆ

สำหรับในปีงบประมาณ 2567 คณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมสุขภาพจิต ได้พิจารณาคัดเลือก 5 ประเด็นสำคัญ เพื่อให้หน่วยงานได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนทิศทางของแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ฉบับใหม่ของกรมสุขภาพจิต โดยมีประเด็นข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

1. ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ
2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง
3. หน่วยงานทั้งภายในกรมสุขภาพจิตและหน่วยงานภายนอกกรมสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน (Supplier)
4. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน
5. ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0

การจัดทำลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (OP) ให้ดำเนินการด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน ทั้งการวิเคราะห์และจัดทำข้อมูล การสื่อสารให้กับบุคลากรในหน่วยงานรับทราบ และการใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินงานร่วมกันได้ทั่วทั้งหน่วยงาน

โครงสร้างหัวข้อและคะแนนการประเมิน

หัวข้อการประเมิน	คะแนนการประเมิน
ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน	
1. ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ	20 คะแนน
1.1 ทิศทางหลักในการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์	(10)
1.2 ผลผลิต/บริการที่สำคัญของหน่วยงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน และช่องทางการให้บริการ	(10)
2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง	30 คะแนน
3.1 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>กลุ่มปัจจุบัน</u> ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน	(15)
3.2 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>กลุ่มอนาคต</u> ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน	(15)
3. หน่วยงานทั้งภายในกรมสุขภาพจิตและภายนอกกรมสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกัน ในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน (Supplier)	10 คะแนน
4. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน	20 คะแนน
4.1 การแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขัน และข้อจำกัดการเปรียบเทียบข้อมูล	(10)
4.2 การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงภายใน ภายนอกที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน	(10)
5. ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน	20 คะแนน
คะแนนรวม	100 คะแนน

หน่วยที่รับการประเมิน : ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
นายธิเบศ ยิ้มแย้ม	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	0 2590 8151
นางอธิภูฐาน ภัทรสุข	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	0 2590 8141

OP 1 ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ

OP 1.1 ทิศทางหลักในการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์

คำชี้แจง OP 1.1 :

- หน่วยงานควรใช้ข้อมูลทิศทางหลักของหน่วยงาน อันได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ จากเอกสารแผนที่ยุทธศาสตร์ประจำปี ที่หน่วยงานได้วิเคราะห์และจัดทำตามแบบฟอร์มที่ส่งให้กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

วิสัยทัศน์	
ค่านิยม	
พันธกิจ	
เป้าประสงค์	(ระบุเป้าประสงค์ในระดับมิติประสิทธิผลเท่านั้น)
ยุทธศาสตร์	
สมรรถนะหลัก ของหน่วยงาน	(ระบุความสามารถที่สำคัญเชิงกลยุทธ์/ความชำนาญของหน่วยงาน ที่ทำให้หน่วยงานบรรลุพันธกิจ)
กระบวนการหลัก และกระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญ ของหน่วยงาน	<p>กระบวนการหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ● ● <p>กระบวนการสนับสนุน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ● ●

ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
OP 1.1 ทิศทางหลักในการดำเนินงาน	10		
<ul style="list-style-type: none"> ● ความครบถ้วนของการระบุทิศทางหลักในการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) วิสัยทัศน์ 2) ค่านิยม 3) พันธกิจ 4) เป้าประสงค์ 5) ยุทธศาสตร์ 6) สมรรถนะหลักของหน่วยงาน 7) กระบวนการหลัก 8) กระบวนการสนับสนุน 	(8)	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุครบถ้วนทุกประเด็น - ระบุไม่ครบถ้วน <i>หักประเด็นละ 1 คะแนน</i> 	8
<ul style="list-style-type: none"> ● ความสอดคล้องหรือความถูกต้อง/ตรงกับข้อมูลเอกสารแผนที่ยุทธศาสตร์ประจำปีที่หน่วยงานได้วิเคราะห์และจัดทำตามแบบฟอร์มที่ส่งให้กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) วิสัยทัศน์ 2) ค่านิยม 3) พันธกิจ 4) เป้าประสงค์ 5) ยุทธศาสตร์ 	(2)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสอดคล้อง ถูกต้อง ตรงกับข้อมูลแผนที่ยุทธศาสตร์ประจำปี - ไม่มีความสอดคล้องหรือไม่ตรงกับข้อมูลในแผนที่ยุทธศาสตร์ประจำปี <i>หักประเด็นละ 0.4 คะแนน</i> 	2

OP 1.2 ผลผลิต/บริการที่สำคัญของหน่วยงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน และช่องทางการให้บริการ

คำชี้แจง OP 1.2 :

- ผลผลิต/บริการที่สำคัญ : ควรวิเคราะห์และระบุผลผลิต/บริการที่สำคัญ แยกในแต่ละกระบวนการ ตามชื่อกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงานที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1
- ช่องทางการให้บริการ : ควรระบุช่องทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรมให้สอดคล้องกับผลผลิต/การบริการในแต่ละรายการ เช่น
 - ผลผลิต/บริการด้านองค์ความรู้/เทคโนโลยี ควรระบุช่องทางเป็น Website / ที่อยู่หน่วยงาน
 - ผลผลิต/บริการด้านการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาทางวิชาการ ควรระบุช่องทางเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบ หรือ Line

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

กระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน กระบวนการ..... (ระบุชื่อกระบวนการหลักตามที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1)	
ผลผลิต / บริการที่สำคัญ	ช่องทางการให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> ● ผลผลิต/บริการ..... 	สถานที่ให้บริการ..... โทรศัพท์..... Email..... Website..... Line..... YouTube Channel..... อื่นๆ.....
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน กระบวนการ..... (ระบุชื่อกระบวนการสนับสนุนตามที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1)	
ผลผลิต / บริการที่สำคัญ	ช่องทางการให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> ● ผลผลิต/บริการ..... 	สถานที่ให้บริการ..... โทรศัพท์..... Email..... Website..... Line..... YouTube Channel..... อื่นๆ.....

ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
OP 1.2 ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ	10		
<ul style="list-style-type: none"> • ระบุชื่อกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน (ตามที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1) 	(2)	- ตรง และครบถ้วน	2
		- ตรง แต่ไม่ครบถ้วน	1
		- ไม่ตรง และไม่ครบถ้วน	0
<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพของการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับผลผลิต/บริการที่สำคัญของหน่วยงานและช่องทางการให้บริการตามกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน 	(4)	พิจารณาให้คะแนนตามสัดส่วนของข้อมูลผลผลิต/บริการที่สำคัญ และช่องทางการให้บริการ ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน ในแต่ละกระบวนการ ดังนี้	
		- ร้อยละ 81 - 100	4
		- ร้อยละ 61 - 80.99	3.2
		- ร้อยละ 41 - 60.99	2.4
		- ร้อยละ 21 - 40.99	1.6
		- ≤ ร้อยละ 20	0.8
<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพของการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับผลผลิต/บริการที่สำคัญของหน่วยงานและช่องทางการให้บริการตามกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน 	(4)	พิจารณาให้คะแนนตามสัดส่วนของข้อมูลผลผลิต/บริการที่สำคัญ และช่องทางการให้บริการ ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน ในแต่ละกระบวนการ ดังนี้	
		- ร้อยละ 81 - 100	4
		- ร้อยละ 61 - 80.99	3.2
		- ร้อยละ 41 - 60.99	2.4
		- ร้อยละ 21 - 40.99	1.6
		- ≤ ร้อยละ 20	0.8

OP 2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

คำชี้แจง OP 2 :

- **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงานของท่าน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร ในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วยแม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน
- **วิธีการเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ความคาดหวัง** เช่น การรับนโยบาย/ข้อสั่งการ การสำรวจระดับวิทยาสุภาพจิต การวิจัย/ศึกษา การวิเคราะห์ข่าว การประชุม/อบรม/สัมมนา/เสวนา/KM การสังเกต การวิเคราะห์สถิติจากฐานข้อมูล/แบบรายงาน การประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การตรวจราชการ/นิเทศงาน Social Media/Group Line การรับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่ประกาศไว้ เป็นต้น
- **ความถี่ในการรวบรวมข้อมูล** เช่น เมื่อมีการดำเนินงาน ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน ทุกไตรมาส ทุกปี ทุก 5 ปี เป็นต้น
- ให้หน่วยงานวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงานที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1 และวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง จำแนกตามผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ทั้งที่เป็นกลุ่มที่มาใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่แล้วในปัจจุบัน (กลุ่มปัจจุบัน) และกลุ่มที่คาดว่าจะเป็นผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ในระยะ 3 - 5 ปี ข้างหน้า (กลุ่มอนาคต)

OP 2.1 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มปัจจุบัน ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน (ตามกระบวนการที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1)

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญของหน่วยงาน (ตามที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1)	การวิเคราะห์ผู้รับบริการกลุ่มปัจจุบัน			การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มปัจจุบัน		
	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	วิธีการเรียนรู้ข้อมูล/ รับฟังความต้องการ ความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	วิธีการเรียนรู้ข้อมูล/ รับฟังความต้องการ ความคาดหวัง
กระบวนการหลัก						
1.....						
2.....						
กระบวนการสนับสนุน						
1.....						
2.....						

*กรณีไม่มีข้อมูล ให้ทำเครื่องหมาย “-“ หรือ หรือคำว่า “ไม่มี”

ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
OP 2.1 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มปัจจุบัน ตามกระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุนของหน่วยงาน (ตามกระบวนการที่ระบุไว้ใน ในข้อ OP 1.1)	15		
<ul style="list-style-type: none"> ● มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ข้อมูล/รับฟัง ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกลุ่มปัจจุบัน ตามกระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) การระบุกลุ่มผู้รับบริการ - กลุ่มปัจจุบัน 2) การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กลุ่มปัจจุบัน 3) การระบุความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ - กลุ่มปัจจุบัน 4) การระบุความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กลุ่มปัจจุบัน 5) การระบุวิธีการเรียนรู้ข้อมูล/รับฟัง ความต้องการ/ความคาดหวัง 6) การระบุความถี่ในการรวบรวมข้อมูล <p>ทั้งนี้ ชื่อกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ต้องตรงกับที่ระบุในข้อ OP 1.1</p>	(15)	พิจารณาให้คะแนนจากความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องของการจัดทำข้อมูล ตามสัดส่วนของจำนวนกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ของหน่วยงาน ดังนี้	
		- ร้อยละ 90.00 – 100.00	15
		- ร้อยละ 80.00 – 89.99	12
		- ร้อยละ 70.00 -79.99	9
		- ร้อยละ 60.00 - 69.99	6
		- น้อยกว่าร้อยละ 60.00	3

OP 2.2 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอนาคต ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน (ตามกระบวนการที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1)

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญของหน่วยงาน (ตามที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1)	การวิเคราะห์ผู้รับบริการกลุ่มอนาคต			การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอนาคต		
	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	วิธีการเรียนรู้ข้อมูล/ รับฟังความต้องการ ความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	วิธีการเรียนรู้ข้อมูล/ รับฟังความต้องการ ความคาดหวัง
กระบวนการหลัก						
1.....						
2.....						
กระบวนการสนับสนุน						
1.....						
2.....						

*กรณีไม่มีข้อมูล ให้ทำเครื่องหมาย “-“ หรือ หรือคำว่า “ไม่มี”

ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน											
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน										
OP 2.2 การเรียนรู้ข้อมูล/รับฟังความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มอนาคต ตามกระบวนการหลักและกระบวนการงาน สนับสนุนของหน่วยงาน (ตามกระบวนการที่ระบุไว้ใน ในข้อ OP 1.1)	15												
<ul style="list-style-type: none"> ● มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ข้อมูล/รับฟัง ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกลุ่มอนาคต ตามกระบวนการหลักและกระบวนการงาน สนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) การระบุกลุ่มผู้รับบริการ - กลุ่มอนาคต 2) การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กลุ่มอนาคต 3) การระบุความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ - กลุ่มอนาคต 4) การระบุความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กลุ่มอนาคต 5) การระบุวิธีการเรียนรู้ข้อมูล/รับฟัง ความต้องการ/ความคาดหวัง 6) การระบุความถี่ในการรวบรวมข้อมูล <p>ทั้งนี้ ชื่อกระบวนการหลักและกระบวนการงานสนับสนุน ต้องตรงกับที่ระบุในข้อ OP 1.1</p>	(15)	<p>พิจารณาให้คะแนนจากความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องของการจัดทำข้อมูล ตามสัดส่วนของจำนวนกระบวนการหลักและ กระบวนการงานสนับสนุนที่สำคัญของ หน่วยงาน ดังนี้</p> <table border="1"> <tr> <td>- ร้อยละ 90.00 – 100.00</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>- ร้อยละ 80.00 – 89.99</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>- ร้อยละ 70.00 -79.99</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>- ร้อยละ 60.00 - 69.99</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>- น้อยกว่าร้อยละ 60</td> <td>3</td> </tr> </table>	- ร้อยละ 90.00 – 100.00	15	- ร้อยละ 80.00 – 89.99	12	- ร้อยละ 70.00 -79.99	9	- ร้อยละ 60.00 - 69.99	6	- น้อยกว่าร้อยละ 60	3	
- ร้อยละ 90.00 – 100.00	15												
- ร้อยละ 80.00 – 89.99	12												
- ร้อยละ 70.00 -79.99	9												
- ร้อยละ 60.00 - 69.99	6												
- น้อยกว่าร้อยละ 60	3												

OP 3 หน่วยงานทั้งภายในกรมสุขภาพจิตและหน่วยงานภายนอกกรมสุขภาพจิต ที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกัน (Supplier)

คำชี้แจง OP 3 :

- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ** หมายถึง หน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานหรือให้บริการกับกรมสุขภาพจิตในการให้บริการ ให้ข้อมูล ให้ทรัพยากรต่อกรมสุขภาพจิต
- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันในการส่งมอบงานต่อกัน** หมายถึง หน่วยงานอื่นที่ เป็นผู้ส่งมอบผลการดำเนินการหรือข้อมูลหรือ แนวทาง/วิธีการปฏิบัติงานมาให้ดำเนินการต่อ (ลักษณะเหมือน Supplier งาน)
- **คุณลักษณะที่ต้องการ** หมายถึง เงื่อนไขในการทำงานที่สำคัญที่หน่วยงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน ได้กำหนดขึ้น หรือเป็น ข้อตกลงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ค่าใช้จ่าย ฯลฯ
- **กลไกการติดต่อ/ประสานงาน** ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ควรเป็นลักษณะ 2 ทิศทาง ซึ่งอาจเป็นการติดต่อ โดยบุคคล หรือ ผ่านทางเอกสาร หรือ ทาง Email/ โทรศัพท์/ระบบ e-Service หรือ ช่องทาง Social อื่นๆ ที่หน่วยงาน ได้มีการตกลงกันไว้ว่าเป็นช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างกัน

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน ในการให้บริการหรือ ส่งมอบงานต่อกัน (Supplier)	งาน/บทบาทที่ได้รับมาจาก หน่วยงานที่ให้บริการ หรือส่งมอบงานให้	กลไกการติดต่อ/ประสานงาน (ทำโดยวิธีอะไรบ้าง)	คุณลักษณะของงาน/บริการ ที่ต้องการได้จาก หน่วยงาน
1. หน่วยงานภายในกรม สุขภาพจิต (โปรดระบุชื่อหน่วยงาน)			
2. หน่วยงานภายนอกกรม สุขภาพจิต (โปรดระบุชื่อหน่วยงาน)			

ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
OP3 หน่วยงานทั้งภายในกรมสุขภาพจิตและหน่วยงานภายนอกกรมสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน (Supplier)	10		
3.1 กรณีหน่วยงานภายในกรมสุขภาพจิต ต้องแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความสอดคล้องกันตามองค์ประกอบต่อไปนี้ 1) ชื่อหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง 2) งาน/บทบาทที่ส่งมอบ 3) กลไกการติดต่อ/ประสานงาน 4) คุณลักษณะที่ต้องการของหน่วยงาน	(5)	- แสดงองค์ประกอบถูกต้อง ครบถ้วน และมีความสอดคล้องกัน - แสดงองค์ประกอบไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่มี ความสอดคล้อง <u>หักองค์ประกอบละ 0.25 คะแนน</u>	5
3.2 กรณีหน่วยงานภายนอกกรมสุขภาพจิต ต้องแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความสอดคล้องกันตามองค์ประกอบต่อไปนี้ 1) ชื่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง 2) งาน/บทบาทที่ส่งมอบ 3) กลไกการติดต่อ/ประสานงาน 4) คุณลักษณะที่ต้องการของหน่วยงาน	(5)	- แสดงองค์ประกอบถูกต้อง ครบถ้วน และมีความสอดคล้องกัน - แสดงองค์ประกอบไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่มี ความสอดคล้อง <u>หักองค์ประกอบละ 0.25 คะแนน</u>	5

OP 4 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน

OP 4.1 การแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขัน และข้อจำกัดการเปรียบเทียบข้อมูล

คำชี้แจง OP 4.1 :

- **ประเด็น/ตัวชี้วัดการเปรียบเทียบ/แข่งขัน** ควรสอดคล้องกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามภารกิจของหน่วยงาน และ/หรือ ตัวชี้วัดคำรับรองของหน่วยงานในมิติประสิทธิผล
- **หน่วยงานคู่เทียบ/ต้นแบบการดำเนินงาน** เป็นได้ทั้งหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ด้วยกัน หรือ หน่วยงานภายนอกกรมฯ หรือ หน่วยงานต่างประเทศ
- **สถานการณ์/อันดับ/ผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน** ให้อธิบายเชิงเปรียบเทียบกับข้อมูลของคู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบ และอธิบายผลของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบดังกล่าว ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในปีต่อไป

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

ประเด็น/ ตัวชี้วัดการ เปรียบเทียบ/ แข่งขัน	หน่วยงาน คู่เทียบ/ต้นแบบ การดำเนินงาน	ข้อมูลผลการดำเนินงาน (ย้อนหลัง 2-3 ปี)		แหล่งข้อมูล เชิงแข่งขัน/ เปรียบเทียบ	สถานการณ์/อันดับ/ ผลต่อการดำเนินงาน ของหน่วยงาน
		ผลงานของ หน่วยงาน ตนเอง	ผลงาน ของคู่เทียบ/ ต้นแบบ การดำเนินงาน		

ข้อจำกัดในการเปรียบเทียบข้อมูล



ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

หมายเหตุ : ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน
สามารถดาวน์โหลดได้ทาง <https://shorturl.at/qvT2>
หรือตาม QR Code ที่ปรากฏ

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
4.1 การแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขัน และข้อจำกัด การเปรียบเทียบ	10		
<p>มีการจัดทำข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานกับคู่เทียบ/คู่แข่ง ครบถ้วนในทุกองค์ประกอบตามแบบฟอร์มที่กำหนด ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ประเด็น/ตัวชี้วัดการเปรียบเทียบ/แข่งขัน 2) ระบุชื่อหน่วยงานคู่เทียบ/คู่แข่ง 3) ผลการดำเนินงานของหน่วยงานตนเอง 4) ผลการดำเนินงานของหน่วยงานคู่เทียบ/คู่แข่ง 5) แหล่งข้อมูลเชิงแข่งขัน/เปรียบเทียบ 6) สถานการณ์/อันดับ/ผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน 7) ข้อจำกัดในการเปรียบเทียบข้อมูล <p>** หมายเหตุ : หน่วยงานต้องแสดงข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานอย่างน้อย 2 ประเด็น/ตัวชี้วัด</p>	(10)	- แสดงข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานอย่างน้อย 2 ประเด็น/ตัวชี้วัด ครบถ้วนทุกองค์ประกอบตามที่กำหนด	10
		- แสดงข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานอย่างน้อย 2 ประเด็น/ตัวชี้วัด <u>แต่</u> ไม่ครบถ้วนทุกองค์ประกอบตามที่กำหนด <u>หรือ</u>	5
		- ไม่แสดงข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานน้อยกว่า 2 ประเด็น/ตัวชี้วัด	0

OP 4.2 การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงภายใน ภายนอกที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน

คำชี้แจง OP 4.2 :

- **การเปลี่ยนแปลงภายในที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขัน** คือ การเปลี่ยนแปลงที่เป็น **อุปสรรค** และ **โอกาส** ที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขันของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายของกรม/หน่วยงาน ด้านบุคลากร ด้านระบบและโครงสร้างการดำเนินงาน และด้านค่านิยม วัฒนธรรมในการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน
- **การเปลี่ยนแปลงภายนอกที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขัน** คือ การเปลี่ยนแปลงที่เป็น **อุปสรรค** และ **โอกาส** ที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขันของหน่วยงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายรัฐ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย และด้านสิ่งแวดล้อม

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

การเปลี่ยนแปลงภายในที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขัน		
ด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่เป็น อุปสรรค ต่อการแข่งขัน	การเปลี่ยนแปลงที่เป็น โอกาส ต่อการแข่งขัน
1. นโยบายของกรม/หน่วยงาน		
2. บุคลากร		
3. ระบบและโครงการสร้าง การดำเนินงาน		
4. ค่านิยม วัฒนธรรม ในการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน		

การเปลี่ยนแปลงภายนอกที่สำคัญที่มีผลต่อการแข่งขัน		
ด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่เป็น <u>อุปสรรค</u> ต่อการแข่งขัน	การเปลี่ยนแปลงที่เป็น <u>โอกาส</u> ต่อการแข่งขัน
1. นโยบายรัฐ		
2. สังคม		
3. เศรษฐกิจ		
4. เทคโนโลยี		
5. กฎหมาย		
6. สิ่งแวดล้อม		

ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
4.2 การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงภายใน ภายนอกที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน	10		
<p>มีการแสดงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายใน ที่มีผลต่อการแข่งขันของหน่วยงานครบถ้วนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านนโยบายของกรม/หน่วยงาน 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านระบบและโครงสร้างการดำเนินงาน 4) ด้านค่านิยม วัฒนธรรม ในการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน 	(4)	<p>- แสดงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายใน และมีความสอดคล้องกันทั้ง 4 ด้าน</p> <p>- แสดงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายใน และไม่มีความสอดคล้องกัน <i>หักด้านละ 1 คะแนน</i></p>	4
<p>มีการแสดงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายนอก ที่มีผลต่อการแข่งขันของหน่วยงานครบถ้วนทั้ง 6 ด้าน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านนโยบายรัฐ 2) ด้านสังคม 3) ด้านเศรษฐกิจ 4) ด้านเทคโนโลยี 5) ด้านกฎหมาย 6) ด้านสิ่งแวดล้อม 	(6)	<p>- แสดงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายนอก และมีความสอดคล้องกันทั้ง 6 ด้าน</p> <p>- แสดงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายนอก และไม่มีความสอดคล้องกัน <i>หักด้านละ 1 คะแนน</i></p>	6

OP 5. ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน

คำชี้แจง OP5 :

- เทคนิค/เครื่องมือ/วิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงานที่กำหนดไว้ใน OP1.1
- ตัวอย่างเครื่องมือในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น PDCA / Six Sigma / LEAN / ISO / M&E / PMQA / ระบบควบคุมภายใน/ HA ฯลฯ
- วิธีการ/กระบวนการปรับปรุง

แบบฟอร์มการดำเนินงาน :

กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญของหน่วยงาน (ตามที่ระบุไว้ในข้อ OP1.1)	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน/ควบคุม คุณภาพ/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน	วิธีการ/กระบวนการปรับปรุง
กระบวนการหลัก 1.....	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ●
2.....	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ●
กระบวนการสนับสนุน 1.....	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ●
2.....	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ●

ผู้จัดทำข้อมูล :

หมายเลขโทรศัพท์ :

E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
OP 5 ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน (ตามกระบวนการที่ระบุไว้ในข้อ OP 1.1)	20		
5.1 มีการแสดงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน/ควบคุมคุณภาพ/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และวิธีการ/กระบวนการปรับปรุง ตามกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน ประกอบด้วย 1) การระบุกระบวนการหลัก 2) การระบุเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน/ควบคุมคุณภาพ/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน 3) การระบุวิธีการ/กระบวนการปรับปรุงกระบวนการ ทั้งนี้ ชื่อกระบวนการหลักต้องตรงกับที่ระบุในข้อ OP 1.1	(10)	พิจารณาให้คะแนนจากความถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องของการจัดทำข้อมูลตามสัดส่วนของจำนวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนี้ - ร้อยละ 90.00 – 100.00 - ร้อยละ 80.00 – 89.99 - ร้อยละ 70.00 -79.99 - ร้อยละ 60.00 - 69.99 - น้อยกว่าร้อยละ 60	10 8 6 4 2
5.2 มีการแสดงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน/ควบคุมคุณภาพ/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และวิธีการ/กระบวนการปรับปรุง ตามกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน ประกอบด้วย 1) การระบุกระบวนการสนับสนุน 2) การระบุเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน/ควบคุมคุณภาพ/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน 3) การระบุวิธีการ/กระบวนการปรับปรุงกระบวนการ ทั้งนี้ ชื่อกระบวนการสนับสนุนต้องตรงกับที่ระบุในข้อ OP 1.1	(10)	- พิจารณาให้คะแนนจากความถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องของการจัดทำข้อมูล ตามสัดส่วนของจำนวนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนี้ - ร้อยละ 90.00 – 100.00 - ร้อยละ 80.00 – 89.99 - ร้อยละ 70.00 -79.99 - ร้อยละ 60.00 - 69.99 - น้อยกว่าร้อยละ 60	10 8 6 4 2

การจัดส่งรายงานลักษณะสำคัญของหน่วยงาน

- ส่งรายงานให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสุขภาพจิต ภายในวันที่ 1 พฤษภาคม 2567 ทางไปรษณีย์ อีเล็คทรอนิกส์ opdc41.dmh@gmail.com
- หากส่งช้ากว่ากำหนด หักคะแนนวันทำการละ 1 คะแนน จากคะแนนรวมของรายงานลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (OP) และหากส่งล่าช้าเกิน 10 วันทำการ (ส่งหลังวันที่ 17 พฤษภาคม 2567) จะถูกหักคะแนนเพิ่มในภาพรวม 20 คะแนน รวมเป็น 30 คะแนน

หมวด 1

การนำองค์การ

หมวด 1 การนำองค์การ (100 คะแนน)

โครงสร้างเกณฑ์ประเมิน หมวด 1

ประเด็นย่อย / หัวข้อการประเมิน	หน่วยรับการประเมิน/คะแนน		
	หน่วยบริการจิตเวช	ศูนย์สุขภาพจิต	กองส่วนกลาง
การนำองค์การโดยผู้บริหารอย่างมีวิสัยทัศน์ และธรรมาภิบาล และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่าย ภายนอก			
เรื่อง การประเมินการรับรู้ ความรู้และความเข้าใจในทิศทาง การดำเนินงานของหน่วยงาน	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)
คะแนนรวม	100 คะแนน	100 คะแนน	100 คะแนน

หัวข้อการประเมิน	คะแนน	มิติการเป็นระบบราชการ 4.0
เรื่อง การประเมินการรับรู้ ความรู้และความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	100	<input type="checkbox"/> Innovation <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration <input checked="" type="checkbox"/> Digitalization

หน่วยที่รับการประเมิน : ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวอภาวลี วงศ์เจริญ	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	0 2590 8133

วัตถุประสงค์การประเมิน : เพื่อให้เกิดกระบวนการประเมินระดับการรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากรในสังกัดกรมสุขภาพจิต เกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานของกรมสุขภาพจิตและของหน่วยงาน การนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต รวมทั้งให้ข้อเสนอต่อการปรับปรุงแนวทางการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 :

- การสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานของกรมสุขภาพจิต และของหน่วยงานจากผู้บริหารสู่บุคลากรผ่านการประชุม หรือผ่านระบบออนไลน์ หรือสื่อดิจิทัลต่างๆ
- การประเมินการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงาน โดยใช้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Google Form

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. การจัดทำเครื่องมือ/แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงาน นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานโดยใช้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Google Form	20		
1.1 กำหนดข้อความที่แสดงถึงทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย หรือยุทธศาสตร์ระดับกรม และระดับหน่วยงาน	(14)	- มีการกำหนดข้อความที่แสดงถึงทิศทางการดำเนินงาน ตามเป้าหมายที่กำหนด โดย ระดับกรม ≥ 5 ข้อ และระดับหน่วยงาน ≥ 10 ข้อ	14
		- มีการกำหนดข้อความที่แสดงถึงทิศทางการดำเนินงาน น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด โดย ระดับกรม 4 ข้อ และระดับหน่วยงาน 8 - 9 ข้อ	10.5

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
		- มีการกำหนดข้อคำถามที่แสดงถึงทิศทางการดำเนินงาน น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด โดย ระดับกรม ≤ 3 ข้อ และระดับหน่วยงาน ≤ 7 ข้อ	7
		- มีการกำหนดข้อคำถามที่แสดงถึงทิศทางการดำเนินงาน ระดับกรมหรือระดับหน่วยงาน เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง	3.5
		- ไม่มีการกำหนดข้อคำถามที่แสดงถึงทิศทางการดำเนินงาน ทั้งระดับกรมและระดับหน่วยงาน	0
1.2 กำหนดข้อคำถามที่ใช้ประเมินการรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร	(6)	- มีการกำหนดข้อคำถามที่ใช้ประเมินการรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจ ครบทั้ง 3 ประเด็น	6
		- กำหนดข้อคำถามไม่ครบทั้ง 3 ประเด็น (การรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ) <i>หักประเด็นละ 2 คะแนน</i>	
2. การกำหนดจำนวนบุคลากรกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบประเมินของหน่วยงาน	10	หน่วยงานขนาดเล็ก (จำนวนบุคลากร 1-50 คน)	
		- > ร้อยละ 90	10
		- ร้อยละ 80.00 – 89.99	7.5
		- ร้อยละ 70.00 – 79.99	5
		- ร้อยละ 60.00 – 69.99	2.5
		- < ร้อยละ 60.00	0
		หน่วยงานขนาดกลางและหน่วยงานขนาดใหญ่ (จำนวนบุคลากร 51 คนขึ้นไป)	
		- แสดงการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการทางสถิติ	10
		- ไม่แสดงการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการทางสถิติ	0
3. การสรุปผลการประเมินการรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากรในทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	50		
3.1 การแสดงจำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสถิติ	(9)	- มีการแสดงจำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการทางสถิติ ครบทั้ง 3 ประเด็น	9
		- มีการแสดงเพียง 1 - 2 ประเด็น	4.5
		- ไม่แสดงทั้ง 3 ประเด็น	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
3.2 การแสดงแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน	(9)	- มีการแสดงแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน โดยแสดงข้อคำถาม และระบุประเภท ข้อคำถามที่ใช้ประเมินการรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจอย่างชัดเจน ครบทั้ง 3 ประเด็น	9
		- มีการแสดงแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน โดยแสดงข้อคำถาม แต่ไม่มีการระบุประเภท ของข้อคำถาม	4.5
		- ไม่แสดงแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน	0
3.3 การแสดงผลการประเมินการรับรู้ ความรู้และ ความเข้าใจ	(9)	- มีการแสดงผลและอภิปรายผลการประเมิน การรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจ โดย อภิปรายแยกประเด็นชัดเจน ครอบคลุม ครบถ้วน ทั้ง 2 ประเด็นการประเมิน (1. การรับรู้ 2. ความรู้และความเข้าใจ)	9
		- มีการแสดงผลและอภิปรายผลประเมิน การรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจ โดย อภิปรายแยกประเด็นชัดเจน ครอบคลุม เพียง 1 ประเด็นการประเมิน (1. การรับรู้ 2. ความรู้และความเข้าใจ)	4.5
		- มีการแสดงผลและอภิปรายผลประเมิน การรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจ แต่ไม่ได้ อภิปรายแยกประเด็นการประเมินที่ชัดเจน	0
3.4 การแสดงแนวทางสำหรับการพัฒนา/ ปรับปรุงงาน	(9)	- มีการแสดงแนวทางสำหรับการพัฒนา/ ปรับปรุงงานที่ละเอียด ชัดเจน และเป็นรูปธรรม	9
		- มีการแสดงแนวทางสำหรับการพัฒนา/ ปรับปรุงงาน แต่ยังไม่ละเอียด ไม่ชัดเจน ไม่เป็นรูปธรรม	4.5
		- ไม่แสดงแนวทางสำหรับการพัฒนา/ ปรับปรุงงาน	0
3.5 ภาพรวมของเอกสารสรุปผลการประเมิน การรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร ในทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	(2)	- จัดทำรูปเล่มเอกสารนำเสนอใจ ครบถ้วนทุก องค์ประกอบของการสรุปผลการประเมิน สรุปผลเข้าใจง่าย ชัดเจน ครอบคลุม ครบถ้วนทุกประเด็นการประเมิน	2
		- จัดทำรูปเล่มเอกสารในรูปแบบที่ไม่นำเสนอใจ ไม่ครบถ้วนทุกองค์ประกอบของการสรุป ผลการประเมิน สรุปผลไม่ชัดเจน ไม่ครอบคลุม ไม่ครบถ้วนตามประเด็น การประเมิน	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
3.6 การจัดส่งเอกสารสรุปผลการประเมินการรับรู้ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากรในทิศทาง การดำเนินงานของหน่วยงานในรูปแบบ PDF File ทาง E-mail : psd.mhs4@gmail.com	(2)	- มีการจัดส่งเอกสารสรุปผลการประเมินฯ ในรูปแบบ PDF File	2
		- มีการจัดส่งเอกสารสรุปผลการประเมิน ในไฟล์รูปแบบอื่นๆ	0
3.7 การจัดส่งเอกสารตามเวลาที่กำหนด ภายในวันที่ 17 พฤษภาคม 2567	(10)	- มีการจัดส่งทันตามกำหนดเวลา	10
		- จัดส่งช้ากว่ากำหนดเวลา หักคะแนนวันทำการละ 1 คะแนน (ไม่เกิน 10 วันทำการ)	
		- ** หากส่งช้าเกินกว่า 10 วันทำการ จะถูกหักคะแนนภาพรวมอีก 20 คะแนน (รวมเป็น 30 คะแนน)	
4. ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจ ในทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน เกณฑ์เป้าหมาย : ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด “ร้อยละ 90 ของบุคลากรในหน่วยงานที่มีความรู้ และความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานของ หน่วยงาน” สูตรการคำนวณ : จำนวนบุคลากรในหน่วยงานที่มีความรู้ และความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงาน ของหน่วยงาน $\times 100$ จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบประเมิน ทั้งหมด	20	- \geq ร้อยละ 90.00	20
		- ร้อยละ 80.00 - 89.99	15
		- ร้อยละ 70.00 - 79.99	10
		- ร้อยละ 60.00 - 69.99	5
		- \leq ร้อยละ 59.99	0
คำอธิบายสูตรการคำนวณ : ตัวตั้ง คือ จำนวนบุคลากรในหน่วยงานที่มีความรู้ และความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานของ หน่วยงาน โดยสามารถตอบคำถามในส่วนของความรู้และ ความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้ ถูกต้องร้อยละ 70 ขึ้นไปของข้อคำถามทั้งหมด ตัวหาร คือ จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบประเมิน ทั้งหมด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการประเมินการรับรู้ ความรู้และความเข้าใจของบุคลากรในทิศทางการ ดำเนินงานของหน่วยงาน			
คะแนนรวม	100		

หมวด 2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (100 คะแนน)

โครงสร้างเกณฑ์ประเมิน หมวด 2

ประเด็นย่อย / หัวข้อการประเมิน	หน่วยรับการประเมิน/คะแนน		
	หน่วยบริการจิตเวช	ศูนย์สุขภาพจิต	กองส่วนกลาง
การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ทุกภาคส่วน			
เรื่อง การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)
คะแนนรวม	100 คะแนน	100 คะแนน	100 คะแนน

หัวข้อการประเมิน	คะแนน	มิติการเป็นระบบราชการ 4.0
เรื่อง การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์	100	<input checked="" type="checkbox"/> Innovation <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration <input type="checkbox"/> Digitalization

หน่วยที่รับการประเมิน : ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวกัญชลิ ศิริวิสูตร	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	0 2590 8080

วัตถุประสงค์การประเมิน : เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และเชื่อมโยงการปฏิบัติงานจากระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายการดำเนินงานของกรม อันได้แก่ แผนปฏิบัติราชการกรมสุขภาพจิต นโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ รวมถึงตอบสนองปัญหาและบริบทการปฏิบัติงานในพื้นที่ และให้บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานมองเห็นเป้าหมายการดำเนินงานร่วมกัน

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 : การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และมีความเชื่อมโยงจากระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายของการดำเนินงานระดับกรม โดยมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบาย/กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	100 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. การจัดส่งแผนที่ยุทธศาสตร์	10		
- ความครบถ้วนในการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดในเล่มแนวทางการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์สำหรับหน่วยงานฯ ประจำปี 2567 จำนวน 5 แบบฟอร์ม (แบบฟอร์ม 1-1 / แบบฟอร์ม 1-2 / แบบฟอร์ม 2-1 / แบบฟอร์ม 2-2 / แบบฟอร์ม 2-3)	(5)	- ส่งครบถ้วนทั้ง 5 แบบฟอร์ม - ส่งไม่ครบถ้วน หักแบบฟอร์มละ 1 คะแนน	5
- ความถูกต้องของแบบฟอร์มการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ ตรงตามที่กำหนดในเล่มแนวทางการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์สำหรับหน่วยงานฯ ประจำปี 2567 ทั้ง 5 แบบฟอร์ม (แบบฟอร์ม 1-1 / แบบฟอร์ม 1-2 / แบบฟอร์ม 2-1 / แบบฟอร์ม 2-2 / แบบฟอร์ม 2-3)	(5)	- ทำในแบบฟอร์มที่ถูกต้องครบทั้ง 5 แบบฟอร์ม - ทำในแบบฟอร์มที่ไม่ถูกต้อง หักแบบฟอร์มละ 1 คะแนน	5

ประเด็นการพิจารณา	100 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
2. การวิเคราะห์ห้องครุ (SWOT)	12		
- วิเคราะห์ห้องครุ ถูกต้อง ตรงตามประเด็น SWOT ทั้ง 4 ด้าน (วิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน และวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กรที่เป็นโอกาสและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร)	(12)	- ไม่พบประเด็นผิดพลาด	12
		- พบประเด็นผิดพลาด 1 - 4 ประเด็น	9
		- พบประเด็นผิดพลาด 5 - 7 ประเด็น	6
		- พบประเด็นผิดพลาด 8 - 9 ประเด็น	3
		- พบประเด็นผิดพลาด ≥ 10 ประเด็น	0
3. การกำหนดเป้าประสงค์ที่ตอบสนองประเด็น SWOT ตามกลยุทธ์ 4 ด้าน	12		
- การกำหนดเป้าประสงค์ที่ตอบสนองประเด็น SWOT ตามกลยุทธ์ 4 ด้าน โดยเนื้อหาของเป้าประสงค์ให้เป็นไปตามหลักการเขียนเป้าประสงค์ (คือ สิ่งที่หน่วยงานปรารถนาจะบรรลุ/ประสบความสำเร็จในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยต้องระบุว่าใครจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์และได้รับประโยชน์อย่างไร)	(8)	- ไม่พบประเด็นผิดพลาด	8
		- พบประเด็นผิดพลาด 1 - 4 ประเด็น	4
		- พบประเด็นผิดพลาด ≥ 5 ประเด็น	0
- การระบุประเด็น SWOT ที่จับคู่ความสอดคล้อง (SO / ST / WO / WT) ไว้ท้ายเป้าประสงค์	(4)	- มีการระบุทุกประเด็น	4
		- ไม่มีการระบุ 1 - 4 ประเด็น	2
		- ไม่มีการระบุ ≥ 5 ประเด็น	0
4. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และประเด็นยุทธศาสตร์	14		
- มีการระบุข้อมูล “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และประเด็นยุทธศาสตร์” ในแบบฟอร์ม 2-1 ทั้ง 4 ประเด็น	(4)	- ครบถ้วนทั้ง 4 ประเด็น	4
		- ไม่ครบถ้วน หักประเด็นละ 1 คะแนน	
- เนื้อหาของประเด็นยุทธศาสตร์เป็นไปตามหลักการเขียนประเด็นยุทธศาสตร์ (คือ แนวทางหลักในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องคำนึงถึงหรือต้องเลือกที่จะกระทำในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์หรือพันธกิจของหน่วยงาน)	(4)	- ไม่พบประเด็นผิดพลาด	4
		- พบประเด็นผิดพลาด 1-2 ประเด็น	2
		- พบประเด็นผิดพลาด ≥ 3 ประเด็น	0
- เนื้อหาของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ปรากฏในแบบฟอร์ม 2-1 จะต้องเหมือนกับที่ปรากฏในแบบฟอร์ม 2-2 และ 2-3	(4)	- เนื้อหาเหมือนกันทั้ง 3 แบบฟอร์ม	4
		- เนื้อหาเหมือนกัน 1-2 แบบฟอร์ม	2
		- เนื้อหาไม่เหมือนกันทั้ง 3 แบบฟอร์ม	0
- เนื้อหาของวิสัยทัศน์ที่ปรากฏในแบบฟอร์ม 2-1 จะต้องเหมือนกับที่ปรากฏในแบบฟอร์มที่ 2-2	(2)	- เนื้อหาเหมือนกันทั้ง 2 แบบฟอร์ม	2
		- เนื้อหาไม่เหมือนกัน	0

ประเด็นการพิจารณา	100 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
5. ความสอดคล้องและความเป็นเหตุเป็นผลของ เป้าประสงค์ในแต่ละมิติ (4 มิติ)	25		
- ความสอดคล้องของเนื้อความเป้าประสงค์ที่ปรากฏ ในแบบฟอร์ม 2-2 จะต้องเหมือนกับที่ปรากฏ ในแบบฟอร์มที่ 1-2 และ 2-3	(5)	- เนื้อความเหมือนกันทั้ง 3 แบบฟอร์ม	5
		- เนื้อความเหมือนกัน 1-2 แบบฟอร์ม	2.5
		- เนื้อความไม่เหมือนกันทั้ง 3 แบบฟอร์ม	0
- ความเชื่อมโยงและความเป็นเหตุเป็นผลของ เป้าประสงค์ ในแต่ละมิติ และในแต่ละประเด็น ยุทธศาสตร์	(20)	- มีความเชื่อมโยงและเป็นเหตุ เป็นผลทุกประเด็น	20
		- พบความไม่เชื่อมโยง และไม่ เป็นเหตุเป็นผล 1-4 ประเด็น	15
		- พบความไม่เชื่อมโยง และไม่ เป็นเหตุเป็นผล 5-7 ประเด็น	10
		- พบความไม่เชื่อมโยง และไม่ เป็นเหตุเป็นผล 8-9 ประเด็น	5
		- พบความไม่เชื่อมโยง และไม่ เป็นเหตุเป็นผล ≥ 10 ประเด็น	0
6. การกำหนดตัวชี้วัด	27		
- มีการระบุตัวชี้วัดคำรับรองฯ ของหน่วยงาน ปี 2567 และทำเครื่องหมาย ** ไว้ท้ายชื่อตัวชี้วัดนั้นๆ ลงในแบบฟอร์ม 2-3	(4)	- ระบุชื่อตัวชี้วัดคำรับรองฯ ปี 2567 ที่ถูกต้องของหน่วยงาน และทำ เครื่องหมาย ** ไว้ท้ายชื่อตัวชี้วัดนั้นๆ ครบทุกตัว	4
		- ไม่มีการทำเครื่องหมาย ** ไว้ท้าย ตัวชี้วัดคำรับรองฯ ปี 2567 ของหน่วยงาน จำนวน 1-4 ตัวชี้วัด <u>หรือ</u> ทำเครื่องหมาย ** ไว้ท้ายชื่อตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวชี้วัด คำรับรองฯ ปี 2567 จำนวน 1-4 ตัวชี้วัด <u>หรือ</u> ระบุชื่อตัวชี้วัด คำรับรองฯ ปี 2567 ไม่ถูกต้อง จำนวน 1-4 ตัวชี้วัด	2
		- ไม่มีการทำเครื่องหมาย ** ไว้ท้าย ตัวชี้วัดคำรับรองฯ ปี 2567 ของหน่วยงาน จำนวน ≥ 5 ตัวชี้วัด <u>หรือ</u> ทำเครื่องหมาย ** ไว้ท้าย ตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดคำรับรองฯ ปี 2567 จำนวน ≥ 5 ตัวชี้วัด <u>หรือ</u> ระบุชื่อตัวชี้วัดคำรับรองฯ ปี 2567 ไม่ถูกต้อง จำนวน ≥ 5 ตัวชี้วัด	0

ประเด็นการพิจารณา	100 คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
- มีการระบุค่าเป้าหมายตัวชี้วัดค้ำรับรองฯ ของหน่วยงาน ปี 2567 ให้สอดคล้องกับค่าเป้าหมายที่ได้รับการถ่ายระดับมาจากกรมสุขภาพจิต	(3)	- ระบุค่าเป้าหมายตัวชี้วัดค้ำรับรองฯ ของหน่วยงาน ปี 2567 เป็นไปตามที่ได้รับการถ่ายระดับจากกรม <u>หรือ</u> สูงกว่าตัวชี้วัดค้ำรับรองฯ ครบทุกตัว	3
		- ไม่มีการระบุค่าเป้าหมาย <u>หรือ</u> ระบุต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดในตัวชี้วัดค้ำรับรอง จำนวน 1- 4 ตัวชี้วัด	1.5
		- ไม่มีการระบุค่าเป้าหมาย <u>หรือ</u> ระบุต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดในตัวชี้วัดค้ำรับรอง จำนวน ≥ 5 ตัวชี้วัด	0
- มีการระบุผลงานของตัวชี้วัดในปีที่ผ่านมา	(4)	- มีการระบุผลงานครบทุกตัวชี้วัด	4
		- ไม่มีการระบุผลงาน 1-4 ตัวชี้วัด	2
		- ไม่มีการระบุผลงาน ≥ 5 ตัวชี้วัด	0
- กำหนดให้ 1 เป้าประสงค์ ต้องมีตัวชี้วัดรองรับ การดำเนินงานในปี 2567 อย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด	(4)	- มีตัวชี้วัดรองรับทุกเป้าประสงค์	4
		- พบไม่มีตัวชี้วัดรองรับ 1-4 เป้าประสงค์	2
		- พบไม่มีตัวชี้วัดรองรับ ≥ 5 เป้าประสงค์	0
- ตัวชี้วัด 1 ตัว ต้องตอบเพียง 1 เป้าประสงค์เท่านั้น	(2)	- เป็นไปตามกำหนด	2
		- ไม่เป็นไปตามกำหนด	0
- ตัวชี้วัดที่กำหนดมีความสอดคล้อง / ตอบสนองต่อ เป้าประสงค์ และส่งผลให้บรรลุเป้าประสงค์	(10)	- มีความสอดคล้อง/ตอบสนองต่อ เป้าประสงค์	10
		- พบความไม่สอดคล้อง/ไม่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ 1-4 ประเด็น	7.5
		- พบความไม่สอดคล้อง/ไม่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ 5-7 ประเด็น	5
		- พบความไม่สอดคล้อง/ไม่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ 8-9 ประเด็น	2.5
		- พบความไม่สอดคล้อง/ไม่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ ≥ 10 ประเด็น	0
คะแนนรวม	100		

หมวด 3

**การให้ความสำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (100 คะแนน)

โครงสร้างการประเมิน หมวด 3

หัวข้อการประเมิน	หน่วยรับการประเมิน/คะแนน		
	หน่วยบริการจิตเวช	ศูนย์สุขภาพจิต	กองส่วนกลาง
การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ของหน่วยงาน	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)
คะแนนรวม	100 คะแนน	100 คะแนน	100 คะแนน

หัวข้อการประเมิน	คะแนน	มิติการเป็นระบบราชการ 4.0
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	100	<input checked="" type="checkbox"/> Innovation <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration <input checked="" type="checkbox"/> Digitalization

หน่วยที่รับการประเมิน : ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวณัฐพร สุขชุม	สำนักงานเลขานุการกรม	02 590 8143
นางสาวพรทิพย์ สระทองแพ		02 590 8863
นายณัฐฤทธิศักดิ์ ทองอาจ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	02 590 8141

วัตถุประสงค์การประเมิน : เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต มีกระบวนการจัดการและมีระบบจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ โดยใช้เทคโนโลยีรองรับการแสดงความคิดเห็น/การร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 : หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ อย่างเป็นระบบ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินการตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ระบบ SatSurvey, ระบบ E-Complain, Google Form, Website เป็นต้น มาจัดทำรายงานผลการดำเนินการ แผนพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ เพื่อลดการเกิดข้อร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นิยามศัพท์ :

- **ข้อร้องเรียน หมายถึง** เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกรมสุขภาพจิตจากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมในเรื่องต่าง ๆ โดยมีการระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. การจัดทำแผนพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยนำข้อมูล จากข้อเสนอแนะ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อย่างน้อย 5 เรื่อง) ที่ได้รับ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ 2566 เช่น ระบบ SatSurvey Google Form การประชุม โทรศัพท์ E-mail เป็นต้น * ทั้งนี้ หน่วยงานต้องนำแผนที่คงค้างหรืออยู่ระหว่าง ดำเนินการในปี 2566 มาเพิ่มเติมในแผนฯ ปี 2567 ด้วย โดยไม่นับรวมแผนฯ ใหม่ ในปี 2567 (จำนวน 5 เรื่อง)	20		
1.1 คุณภาพของการจัดทำแผนฯ ในแต่ละเรื่องจะต้องมี คุณลักษณะครบถ้วนทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ 1.1.1 ความครบถ้วนของการลงข้อมูลในแบบฟอร์ม 1.1.2 ความสอดคล้องของแผนปรับปรุงกับเรื่อง ที่ไม่พอใจ/ข้อเสนอแนะ 1.1.3 ความสอดคล้องของตัวชี้วัดความสำเร็จ กับแผนปรับปรุง	(15)	- ร้อยละ 100 ของแผนฯ	15
		- ร้อยละ 75 ของแผนฯ	12
		- ร้อยละ 50 ของแผนฯ	9
		- ร้อยละ 25 ของแผนฯ	6
		- <ร้อยละ 25 ของแผนฯ	3
1.2 การจัดส่งแผนพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการตามกำหนดระยะเวลา (ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ทาง E-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th)	(5)	- ส่งทันตามกำหนดเวลา	5
		- ส่งไม่ทันตามกำหนดเวลา <u>หักวันทำการละ 0.5 คะแนน</u> (ไม่เกิน 10 วันทำการ)	
2. การเข้าใช้ระบบการประเมินความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร กรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2567	10	ผลการเข้าใช้งานระบบการประเมิน ความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจฯ ทั้ง 2 แบบ	
		- มากกว่าขั้นต่ำ ที่ กพร.กำหนด	10
		- น้อยกว่าขั้นต่ำ ที่ กพร.กำหนด	0
3. การรายงานข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ความไม่พึงพอใจ คำชมเชย ที่หน่วยงานรับและดำเนินการเอง ประจำปีงบประมาณ 2567	35		
3.1 ความครบถ้วน/ความถูกต้องของการลงข้อมูล ในแบบบันทึกข้อร้องเรียน (รายเดือน)	(10)	- มีความถูกต้อง/ครบถ้วนทุกหัวข้อ	10
		- ไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน (ใส่ไม่ครบ ทุกหัวข้อ) <u>หักหัวข้อละ 0.25 คะแนน</u>	
3.2 ความครบถ้วน/ความถูกต้องของการลงข้อมูล ในแบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ความไม่พึงพอใจ (รายเดือน)	(10)	- มีความถูกต้อง/ครบถ้วนทุกหัวข้อ	10
		- ไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน (ใส่ไม่ครบ ทุกหัวข้อ) <u>หักหัวข้อละ 0.25 คะแนน</u>	
3.3 ความครบถ้วน/ความถูกต้องของการลงข้อมูล ในแบบบันทึกคำชมเชย (รายเดือน)	(10)	- มีความถูกต้อง/ครบถ้วนทุกหัวข้อ	10
		- ไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน (ใส่ไม่ครบ ทุกหัวข้อ) <u>หักหัวข้อละ 0.25 คะแนน</u>	
3.4 การส่งรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ทาง E-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th) *หมายเหตุ กรณี หน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ส่งรายงานภายในกำหนด	(5)	- ส่งภายในระยะเวลาที่กำหนด	5
		- ส่งช้ากว่ากำหนด <u>หักวันทำการละ 0.25 คะแนน</u>	

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน		
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	
<p>4. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนที่กรมฯ รับเรื่อง และส่งให้หน่วยงานไปพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามระดับความรุนแรงของเรื่อง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับความรุนแรง 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป (ภายใน 15 วันทำการ) - ระดับความรุนแรง 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ (ภายใน 15 วันทำการ) - ระดับความรุนแรง 3 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม (ภายใน 12 วันทำการ) - ระดับความรุนแรง 4 เกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ (ภายใน 10 วันทำการ) - ระดับความรุนแรง 5 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน (ภายใน 7 วันทำการ) <p>* หมายเหตุ : กรณีที่หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน ที่กรมส่งให้ดำเนินการ ให้ได้รับคะแนนฟรี 10 คะแนน</p>	10	- มีข้อมูลครบถ้วนตรงตามประเด็น ที่กรมส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	10	
		- มีข้อมูลไม่ครบถ้วนตรงตามประเด็น ที่กรมส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	5	
		- ไม่รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้กรมทราบ	0	
<p>5. การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน (ภายในวันที่ 30 พฤษภาคม 2567 ทาง E-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th)</p> <p>* หมายเหตุ : กรณีที่หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน ที่หน่วยงานรับและดำเนินการเอง ให้ได้รับคะแนนฟรี 5 คะแนน</p>	5	- ร้อยละ 80.00 – 100.00	5	
		- ร้อยละ 60.00 - 79.99	3	
		- <ร้อยละ 60	1	
<p>6. การจัดทำรายงานผลแผนพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยนำข้อมูลการจัดทำ แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มารายงานผลฯ ดังกล่าว</p> <p>6.1 คุณภาพของการจัดทำรายงานผลตามแผนฯ ในแต่ละเรื่องจะต้องมี คุณลักษณะครบถ้วนทั้ง 3 ด้าน ดังนี้</p> <p>6.1.1 ความครบถ้วนของการลงข้อมูลในแบบฟอร์ม</p> <p>6.1.2 ความสอดคล้องของผลการดำเนินงาน ปรับปรุงกับแผนที่กำหนด</p> <p>6.1.3 ความสอดคล้องของผลการดำเนินงานกับ เป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนด</p>	20			
		(15)	- ร้อยละ 100 ของแผนฯ	15
			- ร้อยละ 75 ของแผนฯ	12
			- ร้อยละ 50 ของแผนฯ	9
			- ร้อยละ 25 ของแผนฯ	6
	- <ร้อยละ 25 ของแผนฯ	3		

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
6.2 การรายงานผลตามแผนพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการตามกำหนดระยะเวลา (ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2567 ทาง E-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th)	(5)	- ส่งทันตามกำหนดเวลา	5
		- ส่งไม่ทันตามกำหนดเวลา หักวันทำการละ 0.5 คะแนน (ไม่เกิน 10 วันทำการ)	
คะแนนรวม	100		

หมวด 4

**การวัด การวิเคราะห์
และการจัดการความรู้**

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (100 คะแนน)

โครงสร้างการประเมิน หมวด 4

หัวข้อการประเมิน	หน่วยรับการประเมิน/คะแนน		
	หน่วยบริการจิตเวช	ศูนย์สุขภาพจิต	กองส่วนกลาง
การวัด วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และการสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน			
เรื่อง การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงาน แบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)
คะแนนรวม	100 คะแนน	100 คะแนน	100 คะแนน

หัวข้อการประเมิน	คะแนน	มิติการเป็นระบบราชการ 4.0
เรื่อง การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน	100	<input checked="" type="checkbox"/> Innovation <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration <input checked="" type="checkbox"/> Digitalization

หน่วยที่รับการประเมิน : ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
1. แพทย์หญิงกุสุมาวดี คำเกลี้ยง	สำนักวิชาการสุขภาพจิต	0 2590 8102
2. นายอภิชา ฤทธาทิพย์	สำนักวิชาการสุขภาพจิต	0 2590 8568
3. นางสาวพาสนา คุณาธิวัฒน์	สำนักวิชาการสุขภาพจิต	0 2590 8567
4. นายมณฑล บัวแก้ว	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	0 2590 8085

วัตถุประสงค์การประเมิน : เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต มีกระบวนการรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือในการต่อยอด พัฒนา แก้ปัญหา และปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงสามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้นวัตกรรมใหม่ให้เกิดการปรับปรุงผลงานหรือกระบวนการที่สามารถบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน ตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของประชาชน

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 : หน่วยงานมีกระบวนการรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบ และใช้ระบบการทำงานแบบดิจิทัลมาเป็นประโยชน์เพื่อการต่อยอด พัฒนา แก้ปัญหา และปรับปรุง รวมถึงวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูล/องค์ความรู้ เพื่อสร้างองค์ความรู้นวัตกรรมใหม่ให้เกิดการปรับปรุงผลงานหรือกระบวนการที่สามารถบรรลุพันธกิจขององค์กร และตอบสนองความต่อปัญหาของประชาชน

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. การระบุและบ่งชี้ความรู้ที่สำคัญที่สอดคล้องกับสถานการณ์/ผลการดำเนินงาน	10		
1.1 การทบทวน วิเคราะห์สถานการณ์ / ผลการดำเนินงาน ที่เป็นปัญหาหรือต้องการต่อยอด จากปีงบประมาณ 2566	(5)	- ทบทวน วิเคราะห์สถานการณ์/ผลการดำเนินงานที่เป็นปัญหาหรือต้องการต่อยอด	5
		- ไม่มีการทบทวน วิเคราะห์สถานการณ์ / ผลการดำเนินงานที่เป็นปัญหาหรือต้องการต่อยอด	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1.2 การระบุและบ่งชี้องค์ความรู้ที่สำคัญ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหา / ผลการดำเนินงานที่เป็นปัญหาของหน่วยงานหรือต่อยอดจากปีงบประมาณ 2566 ตามข้อ 1.1	(5)	- สอดคล้องและครบถ้วน	5
		- สอดคล้องหรือครบถ้วนบางส่วน	2.5
		- ไม่สอดคล้องหรือไม่ครบถ้วน	0
2. การจัดทำแผนในการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับองค์ความรู้ที่สำคัญ ในข้อ 1 รวมถึงแสดงระบบ/รูปแบบการทำงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน	15		
2.1 เลือกองค์ความรู้ที่สำคัญ (ในข้อ 1.2) มา 1 เรื่อง เพื่อจัดทำแผนการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการสร้าง/พัฒนา ตัวชี้วัดในแต่ละกิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย และเครื่องมือในการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้	(5)	- มีแผนการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้ประจำปีงบประมาณ 2567 ระบุรายละเอียดครบถ้วนและสอดคล้องกับองค์ความรู้ที่สำคัญ (ในข้อ 1)	5
		- มีแผนการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้ประจำปีงบประมาณ 2567 แต่ระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วนหรือไม่สอดคล้องกับองค์ความรู้ที่สำคัญ (ในข้อ 1)	2.5
		- ไม่แสดงแผนการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้	0
2.2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน ต้องสอดคล้องและครบถ้วนตามแผนการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้ ในข้อ 2.1 และหรือแผนพัฒนาดิจิทัลกรมสุขภาพจิตฉบับที่ 2 (ปีงบประมาณ 2566-2570)*	(10)	- แสดงการทำงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องและครบถ้วน	10
		- แสดงการทำงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน ไม่สอดคล้องหรือไม่ครบถ้วน 1 กิจกรรม (แสดง 99-75% ของแผน)	7.5
		- แสดงการทำงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน ไม่สอดคล้องหรือไม่ครบถ้วน 2 กิจกรรม (แสดง 74- 50% ของแผน)	5
		- แสดงการทำงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน ไม่สอดคล้องหรือไม่ครบถ้วน 3 กิจกรรมขึ้นไป (แสดงน้อยกว่า 49% ของแผน)	2.5

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
		- ไม่แสดงการทำงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน หรือไม่มีความสอดคล้อง/ ครบถ้วนตามแผน	0
3. ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ได้จากการพัฒนาองค์ความรู้ เช่น แนวปฏิบัติ รายงาน คู่มือ Application ฯลฯ	25		
3.1 การแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานที่ได้จากการพัฒนาองค์ความรู้ตามแผน รวมถึงพิจารณาจากความสอดคล้องและครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	(10)	- แสดงผลลัพธ์การดำเนินงานที่ได้จากการพัฒนาองค์ความรู้ สอดคล้องและครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2 ทุกข้อ และแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบ QR code ที่สามารถเข้าถึงได้	10
		- แสดงผลลัพธ์การดำเนินงานในรูปแบบ QR code สอดคล้องหรือครบถ้วน 99-75%	7.5
		- แสดงผลลัพธ์การดำเนินงานในรูปแบบ QR code สอดคล้องหรือครบถ้วน 74-50%	5.0
		- แสดงผลลัพธ์การดำเนินงานในรูปแบบ QR code สอดคล้องหรือครบถ้วน น้อยกว่า 49%	2.5
		- ไม่แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาองค์ความรู้ในรูปแบบ QR code หรือผลลัพธ์ไม่มีความสอดคล้อง/ ไม่ครบถ้วนตามแผน	0
3.2 การแสดงการนำองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นตามแผนในข้อ 2 ไปใช้เพื่อพัฒนางานที่วิเคราะห์ว่าเป็นปัญหาหรือต่อยอดในข้อ 1 รวมถึงพิจารณาจากความสอดคล้องและความครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2 (ระบุหน่วยงาน โครงการ วัน เวลา สถานที่ที่นำองค์ความรู้ไปใช้ในปีงบประมาณ 2567)	(10)	- แสดงการนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนางานสอดคล้องและครบถ้วนตามแผนในข้อ 2	10
		- แสดงการนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนางานสอดคล้องหรือครบถ้วน 99-75%	7.5
		- แสดงการนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนางานสอดคล้องหรือครบถ้วน 74-50%	5
		- แสดงการนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนางานสอดคล้องหรือครบถ้วนน้อยกว่า 49%	2.5
		- แสดงผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้ไม่สอดคล้องและไม่ครบถ้วน	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
3.3 การแสดงผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงพิจารณาจากความสะดวกคล่องและความครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	(5)	แสดงผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายครบถ้วนและสอดคล้องตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	5
		- แสดงผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายครบถ้วนหรือสอดคล้องบางส่วน	2.5
		- แสดงผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายไม่ครบถ้วนและไม่สอดคล้อง	0
4. การจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์	15		
4.1 องค์ความรู้ที่จัดเก็บและเผยแพร่สอดคล้องกับแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	(5)	- สอดคล้องและครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	5
		- สอดคล้องหรือครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2 บางส่วน	2.5
		- ไม่สอดคล้องและไม่ครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	0
4.2 แสดงช่องทางการจัดเก็บองค์ความรู้เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ที่สะดวกต่อการจัดเก็บและเรียกใช้ เช่น Cloud file sharing, คอมพิวเตอร์แม่ข่าย, ระบบคลังข้อมูล/ฐานข้อมูล หรือช่องทางอื่นๆ	(5)	- แสดงช่องทางการจัดเก็บองค์ความรู้ครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	5
		- แสดงช่องทางการจัดเก็บองค์ความรู้ไม่ครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2	2.5
		- ไม่แสดงช่องทางการจัดเก็บองค์ความรู้	0
4.3 แสดงช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ เช่น คลังความรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต (DMH-elibrary), เว็บไซต์หน่วยงาน, LINE group, Facebook หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ ที่กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว	(3)	- แสดงช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้ มากกว่า 1 ช่องทาง (ระบุลิงก์ ช่องทางเข้าถึง หรือหลักฐานว่ามีการเผยแพร่จริง)	3
		- แสดงช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้ 1 ช่องทาง (ระบุลิงก์ ช่องทางเข้าถึง หรือหลักฐานแสดงว่ามีการเผยแพร่จริง)	1.5
		- ไม่แสดงช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้/ไม่ระบุลิงก์ ช่องทางเข้าถึง หรือหลักฐานแสดงว่ามีการเผยแพร่จริง)	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
4.4 แสดงกลุ่มเป้าหมายที่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	(2)	- แสดงกลุ่มเป้าหมายที่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดย ระบุลิงก์ ช่องทางเข้าถึง หรือหลักฐานว่ามีการเข้าถึง และนำไปใช้ประโยชน์จริง	2
		- ไม่แสดงกลุ่มเป้าหมายที่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ ระบุลิงก์ ช่องทางเข้าถึง หรือหลักฐานว่ามีการเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์จริง	0
5. การพัฒนา/ขยายผล/ต่อยอดองค์ความรู้ เพื่อนำองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานต่อไป ปีงบประมาณ 2568	20		
5.1 การพัฒนา ขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานต่อไปปีงบประมาณถัดไป (2568)	(10)	- แสดงแนวทางการพัฒนา ขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้ สู่การปฏิบัติ และแสดงแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานต่อไปปีงบประมาณถัดไป (2568) อย่างสอดคล้องและครบถ้วน	10
		- แสดงแนวทางการพัฒนา ขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้ หรือแสดงแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สอดคล้องหรือครบถ้วน 99-75%	7.5
		- แสดงแนวทางการพัฒนา ขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้ หรือแสดงแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สอดคล้องหรือครบถ้วน 74-50%	5
		- แสดงแนวทางการพัฒนา ขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้ หรือแสดงแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สอดคล้องหรือครบถ้วนน้อยกว่า 49%	2.5
		- ไม่แสดงแนวทางการพัฒนาขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้ และ ไม่แสดงแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
5.2 สิ่งที่ได้เรียนรู้ ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข (เขียนให้ครบถ้วนทั้ง 4 ประเด็น) พิจารณาจากความสอดคล้องตามแผนข้อ 2	(10)	- แสดงสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปัจจัย ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคและ แนวทางการแก้ไข สอดคล้องและ ครบถ้วน	10
		- แสดงสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปัจจัย ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคและ แนวทางการแก้ไขสอดคล้องหรือ ครบถ้วน99-75%	7.5
		- แสดงสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปัจจัย ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคและ แนวทางการแก้ไขสอดคล้องหรือ ครบถ้วน74-50%	5
		- แสดงสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปัจจัย ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคและ แนวทางการแก้ไขสอดคล้องหรือ ครบถ้วนน้อยกว่า49%	2.5
		- ไม่แสดงสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปัจจัย ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคและ แนวทางการแก้ไข	0
6. จัดส่งการรายงานในรูปแบบ PDF File ทาง E-mail : pmqa.bmha.dmh@gmail.com ตามเวลาที่กำหนด ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2567	10	- จัดส่งทันตามกำหนดเวลา	10
		- จัดส่งล่าช้า <i>หักวันทำการละ 1 คะแนน (ไม่เกิน 10 วันทำการ)</i>	
		- ** หากส่งช้าเกินกว่า 10 วันทำการ จะถูกหักคะแนนภาพรวมเพิ่ม 20 คะแนน (รวมเป็น 30 คะแนน)	
คะแนนรวม	100		

หมายเหตุ : ความสอดคล้อง/ครบถ้วน ดูจากข้อมูลที่ระบุไว้ตามแผนการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้ในประเด็นที่ 2 และหรือแผนพัฒนาดิจิทัลกรมสุขภาพจิตฉบับที่ 2 (ปีงบประมาณ 2566-2570)

**แบบฟอร์มการดำเนินงานหมวด 4
และตัวอย่างการจัดทำรายงาน**

แบบฟอร์มรายงานผลหมวด 4

แบบฟอร์มหมวด 4 ปี 2567

การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ชื่อหน่วยงาน

ประเด็นที่ 1 การระบุและบ่งชี้ความรู้ที่สำคัญที่สอดคล้องกับสถานการณ์/ผลการดำเนินงานที่เป็นปัญหาหรือต้องการต่อยอดจากปีงบประมาณ 2566

ทบทวน วิเคราะห์สถานการณ์/ ผลการดำเนินงาน ที่เป็นปัญหาหรือต้องการต่อยอดจากปีงบประมาณ 2566 (1)	การแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานจากการ วิเคราะห์สถานการณ์ในช่อง (1) (2)	ระบุและบ่งชี้องค์ความรู้ที่สำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหา/ ปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ลงข้อมูลในช่อง (2) (3)

ประเด็นที่ 2 การจัดทำแผนในการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้ ปีงบประมาณ 2567

เลือกองค์ความรู้ที่สำคัญ (ในช่อง 3) 1 เรื่อง มาจัดทำแผนการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้ประจำปีงบประมาณ2567

ชื่อองค์ความรู้.....

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

.....

หน่วยงาน/ฝ่าย/กลุ่มงาน/งานที่จะนำองค์ความรู้ที่พัฒนาไปใช้ (สอดคล้องกับการวิเคราะห์สถานการณ์ / ผลการดำเนินงานที่เป็นปัญหาหรือต่อยอดในข้อ1)

.....

ตารางแสดงแผนในการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้

กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เครื่องมือในการสร้าง/พัฒนา/ ต่อยอดความรู้	กลุ่มเป้าหมาย	เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการ ดำเนินงาน

ประเด็นที่ 3 แสดงผลลัพธ์การดำเนินงานตามแผนการพัฒนางานองค์ความรู้ประจำปีงบประมาณ2567

ชื่อองค์ความรู้ 1.เรื่อง

ประเภทองค์ความรู้ แนวปฏิบัติ รายงาน คู่มือ Application อื่นๆ ระบุ

ชื่อองค์ความรู้ 2.เรื่อง

ประเภทองค์ความรู้ แนวปฏิบัติ รายงาน คู่มือ Application อื่นๆ ระบุ

ตารางแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานที่ได้จากการพัฒนางานองค์ความรู้

องค์ความรู้ที่สร้าง/ พัฒนา	การนำองค์ความรู้ที่สร้าง/พัฒนาไปใช้ตามแผนในข้อ 2				ผลลัพธ์ที่เกิดกับกลุ่มเป้าหมายหลังจากการนำองค์ ความรู้ไปใช้จริง	
	หน่วยงาน	โครงการ	วันเวลา	สถานที่	กลุ่มเป้าหมาย	ผลลัพธ์

แสดง QR code องค์ความรู้ที่พัฒนา



ประเด็นที่ 4 การจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

(สอดคล้องและครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2)

ชื่อองค์ความรู้	ช่องทางการจัดเก็บ ผ่าน เทคโนโลยีดิจิทัล	ช่องทางการเผยแพร่ ผ่าน เทคโนโลยีดิจิทัล	กลุ่มเป้าหมาย		
			ระบุกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนการเข้าถึง*	จำนวนการนำไปใช้ ประโยชน์*

*ถ้าทราบจำนวนกลุ่มเป้าหมายให้ระบุ

ประเด็นที่ 5 การพัฒนา/ขยายผล/ต่อยอดองค์ความรู้ เพื่อนำองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานต่อในปีงบประมาณ 2568
องค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนา (ตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2)

แนวทางการพัฒนา ขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนา (ตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2)

.....

.....

แนวทางการนำองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนา (ตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2) ไปใช้ในการการปฏิบัติ /ดำเนินงานต่อด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในปีงบประมาณ 2568

.....

.....

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการพัฒนาองค์ความรู้:

ระดับบุคคล

ระดับทีมงาน/กลุ่มงาน

ระดับองค์กร

ปัจจัยความสำเร็จ:

.....

ปัญหาอุปสรรค:

.....

แนวทางการแก้ไข:

.....

หมายเหตุ : จัดส่งรายงานตามแบบฟอร์มหมวด 4 ปี 2566 ทาง e-mail : pmqa.bmha.dmh@gmail.com ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2567

หากส่งล่าช้าหักวันทำการละ 1 คะแนน (ไม่เกิน 10 วันทำการ) และหากส่งล่าช้าเกิน 10 วันทำการ จะถูกหักคะแนนภาพรวมเพิ่มอีก 20 คะแนน (รวมเป็นหักทั้งหมด 30 คะแนน)

ตัวอย่างการจัดทำรายงาน

แบบฟอร์มรายงานผลหมวด 4 การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน
ชื่อหน่วยงาน หน่วยงานส่วนกลางกรม

ประเด็นที่ 1 การระบุและบ่งชี้ความรู้ที่สำคัญที่สอดคล้องกับสถานการณ์/ผลการดำเนินงานที่เป็นปัญหาหรือต้องการต่อยอดจากปีงบประมาณ 2566

<p style="text-align: center;">ทบทวน วิเคราะห์สถานการณ์ / ผลการดำเนินงาน ที่เป็นปัญหาหรือต้องการต่อยอดจากปีงบประมาณ 2566 (1)</p>	<p style="text-align: center;">การแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานจาก การวิเคราะห์สถานการณ์ในช่อง (1) (2)</p>	<p style="text-align: center;">ระบุและบ่งชี้องค์ความรู้ที่สำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหา/ ปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ลงข้อมูลในช่อง (2) (3)</p>
<p>เนื่องจากกรมสุขภาพจิตได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี กรมสุขภาพจิต (พ.ศ.2566-2570) และได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างมูลค่างานสุขภาพจิต ผ่านกลไกการตลาดเศรษฐศาสตร์ สุขภาพจิต และกำลังคนสมรรถนะสูง โดยมีเป้าประสงค์ให้ “ประชาชนได้รับคุณค่าจากผลิตภัณฑ์ บริการ และบุคลากรกรมสุขภาพจิต จนเกิดความเชื่อมั่นต่อกรมสุขภาพจิต” รวมถึงมีกลยุทธ์ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์งานสุขภาพจิต โดยกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินความสำเร็จ 2 ด้านคือ</p> <p>1) ร้อยละของประชาชนหรือเครือข่ายที่มีความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต 2) ร้อยละของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพจิต</p> <p>หน่วยงานส่วนกลางกรมจึงต้องมีการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือการประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต ใหม่ ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าว แทนระบบการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SatSurvey) เดิม ที่มีเพียงการประเมินตามกระบวนการเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ของกรมฯ ได้</p>	<p>ออกแบบ/พัฒนาเครื่องมือและระบบการประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ของกรมฯ ได้และให้ทุกหน่วยงานสามารถนำผลการประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจไปปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญให้ดียิ่งขึ้น จนเกิดนวัตกรรมบริการที่เหนือความคาดหมาย ตลอดจนสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของกรมสุขภาพจิต เป้าหมายการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี กรมสุขภาพจิต (พ.ศ. 2566-2570) 2. ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของกรมสุขภาพจิตที่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต 3. ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง/วิธีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ 4. ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนเก็บข้อมูล เทคนิคการเก็บข้อมูลจากเครื่องมือการประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ

ประเด็นที่ 2 การจัดทำแผนในการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้ ปีงบประมาณ 2567

เลือกองค์ความรู้ที่สำคัญ (ในช่อง 3) 1 เรื่อง มาจัดทำแผนการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้ประจำปีงบประมาณ2567

ชื่อองค์ความรู้ แบบประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

เพื่อใช้เรียนรู้ รับฟังความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมสุขภาพจิต รวมทั้งนำผลการประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจไปปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญให้ดียิ่งขึ้น จนเกิดนวัตกรรมบริการที่เหนือความคาดหมาย สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุขภาพจิต ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ของกรมฯ ได้

หน่วยงาน/ฝ่าย/กลุ่มงาน/งานที่จะนำองค์ความรู้ที่พัฒนาไปใช้ (สอดคล้องกับการทบทวน วิเคราะห์สถานการณ์ / ผลการดำเนินงานที่เป็นปัญหา/ต่อยอดในข้อ1) ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

ตารางแสดงแผนในการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดองค์ความรู้

กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เครื่องมือในการสร้าง/พัฒนา/ต่อยอดความรู้	กลุ่มเป้าหมาย	เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการดำเนินงาน
1. จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ...	23 - 24 พฤศจิกายน 2566	1. ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ.... 2. ได้รายการผลิตภัณฑ์...	ประชุมระดมสมองในการสร้างแบบสอบถาม, Cognitive Interview	ผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต	QR code, Google drive, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การจัดทำเครื่องมือการประเมิน.....	30 - 31 มกราคม 2567	1. ได้เครื่องมือการประเมินความเชื่อมั่นต่อ....	ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทดลองใช้และหาคุณภาพเครื่องมือ/ AAR	ผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต	QR code, Google drive, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หมายเหตุ มี 9 กิจกรรม จึงได้แบบประเมินความเชื่อมั่นฯ ด้านบนยกตัวอย่างเพียง 2 กิจกรรม

ประเภทองค์ความรู้ แนวปฏิบัติ รายงาน คู่มือ Application อื่นๆ ระบุแบบประเมิน.....

ตารางแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานที่ได้จากการพัฒนาองค์ความรู้

องค์ความรู้ที่สร้าง/ พัฒนา	การนำองค์ความรู้ที่สร้าง/พัฒนาไปใช้ตามแผนในข้อ 2				ผลลัพธ์ที่เกิดกับกลุ่มเป้าหมายหลังจากการนำองค์ ความรู้ไปใช้จริง	
	หน่วยงาน	โครงการ	วันเวลา	สถานที่	กลุ่มเป้าหมาย	ผลลัพธ์
แบบประเมินความ เชื่อมั่น.....	หน่วยงานในสังกัดกรม สุขภาพจิต	โครงการประชุมชี้แจง การใช้แบบประเมิน ความเชื่อมั่น....	28-29 สิงหาคม 2567	ห้องประชุม 1 กรม สุขภาพจิต	หน่วยงานในสังกัดกรม สุขภาพจิต	หน่วยงานนำผลการ ประเมินฯ ไปปรับปรุง คุณภาพ....

QR codeองค์ความรู้ที่พัฒนา



<https://psdg.dmh.go.th/pmqa/>

ประเด็นที่ 4 การจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

(สอดคล้องและครบถ้วนตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2)

ชื่อองค์ความรู้	ช่องทางการจัดเก็บ ผ่าน เทคโนโลยีดิจิทัล	ช่องทางการเผยแพร่ ผ่าน เทคโนโลยีดิจิทัล	กลุ่มเป้าหมาย		
			ระบุกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนการเข้าถึง*	จำนวนการนำไปใช้ ประโยชน์*
แบบประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจต่อ ผลิตภัณฑ์ บริการ และความ เชี่ยวชาญของบุคลากรกรม สุขภาพจิต	Google Form กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- Website กพร. - Group line SatServey - หนังสือแจ้งเวียนผ่านระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่xxxx	1.หน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต 2. คณะทำงานที่อ่าน ข้อความใน Group line SatServey	46 หน่วยงาน 40 คน	46 หน่วยงาน -

*ถ้าทราบจำนวนกลุ่มเป้าหมายให้ระบุ

ประเด็นที่ 5 การพัฒนา/ขยายผล/ต่อยอดองค์ความรู้ เพื่อนำองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2568
องค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนา (ตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2) แบบประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต

แนวทางการพัฒนา ขยายผล ต่อยอดองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนา (ตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2)

ออกแบบ/พัฒนาระบบแบบประเมินความเชื่อมั่นฯ จากรูปแบบ Google Form ให้อยู่ในรูปแบบ Website หรือ Web Application ที่สามารถประมวลผลข้อมูลได้แบบ Real Time

แนวทางการนำองค์ความรู้ที่สร้างหรือพัฒนา (ตามแผนที่ระบุไว้ในข้อ 2) ไปใช้ในการการปฏิบัติ /ดำเนินงานต่อด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในปีงบประมาณ 2568

ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้าง Website หรือ Web Applicationที่ใช้ประเมินความเชื่อมั่นฯ

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการพัฒนาองค์ความรู้ :

ระดับบุคคล : ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบเครื่องมือ

ระดับทีมงาน/กลุ่มงาน : รับรู้ผลของแบบประเมินฯ ความต้องการ ความคาดหวัง

ระดับองค์กร : ประมวลผลแบบประเมินฯ ในภาพรวมของกรมสุขภาพจิต

ปัจจัยความสำเร็จ:

1. ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารหน่วยงานฯ ให้ความสำคัญ
2. ผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต
3. ได้รับคำแนะนำ/คำปรึกษาจากอาจารย์

ปัญหาอุปสรรค:

หน่วยงานมีภารกิจการทำงานที่แตกต่างกัน

แนวทางการแก้ไข:

แยกแบบประเมินตามภารกิจการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มหน่วยงาน

หมวด 5

การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (100 คะแนน)

โครงสร้างการประเมิน หมวด 5

หัวข้อการประเมิน	หน่วยรับการประเมิน/คะแนน		
	หน่วยบริการจิตเวช	ศูนย์สุขภาพจิต	กองส่วนกลาง
การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม และความรู้ ทักษะ ของบุคลากร			
เรื่อง การพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ในหลักสูตรที่จำเป็น ในการปฏิบัติงาน	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)
คะแนนรวม	100 คะแนน	100 คะแนน	100 คะแนน

หัวข้อการประเมิน	คะแนน	มิติการเป็นระบบราชการ 4.0
เรื่อง การพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ในหลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	100	<input type="checkbox"/> Innovation <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration <input checked="" type="checkbox"/> Digitalization

หน่วยที่รับการประเมิน : ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสาวสิทธิกานต์ โฉมทรัพย์	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	0 2590 8324
2. นางสาวมิตา จันทร์ศรี	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	0 2590 8053
3. นางสาวสิรินารถ ก้องกิจการ	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	0 2590 8061

วัตถุประสงค์การประเมิน : เพื่อให้หน่วยงานดำเนินงานด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะการปฏิบัติงานในหลักสูตรที่จำเป็น แก่บุคลากร ด้วยรูปแบบ Onsite/Online ตามเป้าหมายที่กรมสุขภาพจิตกำหนด

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 : การพัฒนาทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล ให้บุคลากรในสังกัด รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ (ตั้งแต่ระดับเชี่ยวชาญลงมา) พนักงานราชการ (เฉพาะที่มีชื่อตำแหน่งเหมือนข้าราชการ และอยู่ในกลุ่มงานบริการ, กลุ่มงานเทคนิค, กลุ่มงานบริหารทั่วไป, กลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะ) พนักงานกระทรวงสาธารณสุข (เฉพาะที่มีชื่อตำแหน่งเหมือนข้าราชการ)

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. การพัฒนาสมรรถนะหรือทักษะของบุคลากรในหน่วยงาน ในหลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (รอบ 5 เดือน)	40	หน่วยงานขนาดเล็ก (จำนวนบุคลากร 1-50 คน)	
		- \geq ร้อยละ 55	40
		- ร้อยละ 50.00 – 54.99	30
		- ร้อยละ 45.00 – 49.99	20
		- ร้อยละ 40.00 – 44.99	10
		- $<$ ร้อยละ 40.00	0
		หน่วยงานขนาดกลาง (จำนวนบุคลากร 51-200 คน)	
		- \geq ร้อยละ 50	40
		- ร้อยละ 45.00 – 49.99	30
		- ร้อยละ 40.00 – 44.99	20
		- ร้อยละ 35.00 – 39.99	10
		- $<$ ร้อยละ 35.00	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
		หน่วยงานขนาดใหญ่ (จำนวนบุคลากร 201 คนขึ้นไป)	
		- \geq ร้อยละ 45	40
		- ร้อยละ 40.00 – 44.99	30
		- ร้อยละ 35.00 – 39.99	20
		- ร้อยละ 30.00 – 34.99	10
		- $<$ ร้อยละ 30.00	0
2. การพัฒนาสมรรถนะหรือทักษะใหม่ ให้กับบุคลากรใน หน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการกรมฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) (รอบ 5 เดือน) <u>ด้านใดด้านหนึ่ง</u> ดังนี้ 2.1 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2.2 ด้านระบอบาติวิทยาศาสตร์สุขภาพจิต 2.3 ด้านการสื่อสารการตลาด 2.4 ด้านเศรษฐศาสตร์สุขภาพจิต 2.5 ด้านการสร้างนวัตกรรมสุขภาพจิต	15	- \geq ร้อยละ 60	15
		- ร้อยละ 50.00 – 59.99	11.25
		- ร้อยละ 40.00 – 49.99	7.5
		- ร้อยละ 30.00 – 39.99	3.75
		- $<$ ร้อยละ 30	0
3. การเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของ กลไกการป้องกันการทุจริตและระบบบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาล กิจกรรมที่ 2 อบรม พัฒนาด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไก การป้องกันการทุจริตและระบบบริหารจัดการตาม หลักธรรมาภิบาล	5	ส่งรายชื่อและเข้าร่วมโครงการ	5
		เข้าร่วมโครงการ <u>แต่</u> ไม่มีการ ส่งรายชื่อ	2.5
		ไม่ส่งรายชื่อและไม่เข้าร่วม โครงการ	0
4. การรายงานผลการพัฒนาตนเองในระยะ 1 เดือน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และ/หรือ ติดตามตาม ประเมินผล โดยผู้บังคับบัญชาในระยะ 3 เดือน (รอบ 5 เดือน)	15	- \geq ร้อยละ 60	15
		- ร้อยละ 50.00 – 59.99	11.25
		- ร้อยละ 40.00 – 49.99	7.5
		- ร้อยละ 30.00 – 39.99	3.75
		- $<$ ร้อยละ 30	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
5. ความสมบูรณ์ของการจัดทำข้อมูลตามแบบฟอร์ม รายงานผลการประเมินสมรรถนะและทักษะ ข้าราชการ และผลการพัฒนาสมรรถนะและ ทักษะในหลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (รอบ 5 เดือน)	15	- จัดส่งแบบรายงานผล การประเมิน และแบบสรุปผล การพัฒนาฯ ซึ่งมีความ ครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นไปตามแบบฟอร์ม ที่กำหนด	15
		- จัดส่งแบบรายงานผล การประเมิน และแบบสรุปผล การพัฒนาฯ <u>แต่</u> ไม่เป็นไปตาม เงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ - 1) ไม่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ 2) ไม่เป็นไปตามแบบฟอร์ม ที่กำหนด	11.25
		- จัดส่งแบบรายงานผล การประเมิน และแบบสรุปผล การพัฒนาฯ <u>แต่</u> ไม่เป็นไปตาม เงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ 1) ไม่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ 2) ไม่เป็นไปตามแบบฟอร์ม ที่กำหนด	7.5
		- จัดส่งแบบรายงานผล การประเมิน <u>หรือ</u> แบบสรุปผล การพัฒนาฯ <u>อย่างใดอย่างหนึ่ง</u>	3.75
		- ไม่จัดส่งแบบรายงานผล การประเมิน <u>และ</u> แบบสรุปผล การพัฒนาฯ	0
6. การจัดส่งการรายงานผลการประเมินสมรรถนะ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของ บุคลากร และแบบสรุปการพัฒนาฯ (รอบ 5 เดือน)ทางอีเมลล์ hr04@dmh.mail.go.th ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2567	10	- ส่งตามกำหนดเวลา	10
		- ส่งไม่ทันเวลา <i>หักวันทำการละ 1 คะแนน</i>	
		- ** หากส่งช้าเกินกว่า 10 วัน ทำการ จะถูกหักคะแนน ภาพรวมเพิ่มอีก 20 คะแนน (รวมเป็น 30 คะแนน)	
คะแนนรวม	100		

หมายเหตุ : การจัดส่งรายงานผลการประเมินสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร และแบบสรุปการพัฒนาฯ (รอบ 11 เดือน) ทางอีเมล hr04@dmh.mail.go.th ภายในวันที่ 5 กันยายน 2567 โดยจะนำไปคำนวณสะสมในปีงบประมาณถัดไป

เอกสารประกอบการดำเนินงาน หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



<https://bitly.ws/3acNG>

หมวด 6

การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

**รายละเอียดการประเมิน หมวด 6
สำหรับหน่วยบริการจิตเวช**

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (100 คะแนน)

โครงสร้างการประเมิน หมวด 6

หัวข้อการประเมิน	หน่วยรับการประเมิน/คะแนน		
	หน่วยบริการจิตเวช	ศูนย์สุขภาพจิต	กองส่วนกลาง
การจัดการระบบและกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ			
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน (หน่วยบริการจิตเวช)	✓ (100 คะแนน)	-	-
คะแนนรวม	100 คะแนน	-	-

หัวข้อการประเมิน	คะแนน	มิติการเป็นระบบราชการ 4.0
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน (หน่วยบริการจิตเวช)	100	<input checked="" type="checkbox"/> Innovation <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration <input checked="" type="checkbox"/> Digitalization

หน่วยที่รับการประเมิน : หน่วยบริการจิตเวช

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสาวชลลดา จารุศิริชัยกุล	กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	0 2590 8145
2. นางสาวภูษณิศา ชัยวิรัตน์นุกุล	กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	0 2590 8179

วัตถุประสงค์การประเมิน :

1. เพื่อประเมินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
2. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการและกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 : การวิเคราะห์ ปรับปรุง ออกแบบ และติดตามควบคุมการพัฒนา Smart Hospital ในกระบวนการพัฒนาระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวชที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ทั้งกระบวนการที่ดำเนินการกับหน่วยงานภายในและกระบวนการที่ดำเนินการกับหน่วยงานภายนอก ด้วยการบูรณาการความร่วมมือการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. การพัฒนาระบบบริการ smart service ที่ช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการรับบริการ	50		
1.1 มีระบบ smart service ที่ช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการลงทะเบียนและระบบคิว	10		
- ใช้บัตรประชาชนแทนบัตรผู้ป่วยในระบบ Smart Health ID	(2)	- มีการดำเนินงาน	2
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- มีระบบลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่และ ผ่าน Website/ Application ของหน่วยงาน ก่อนมาสถาบัน/ โรงพยาบาลจิตเวช	(2)	- มีการดำเนินงาน	2
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- มีระบบคิวออนไลน์ของหน่วยงาน และระบุจำนวนผู้ใช้คิวออนไลน์	(2)	- มีการดำเนินงาน	2
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- ระบบแจ้งเตือนคิวไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line SMS	(2)	- มีการดำเนินงาน	2
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- มีการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อลดการสัมผัสระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการเชื่อมข้อมูลเข้าสู่ระบบ HIS อัตโนมัติ	(2)	- มีการดำเนินงาน	2
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
1.2 มีระบบ Smart service ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและลดการใช้ทรัพยากร	40		
1.2.1 การใช้ระบบ Tele-psychiatry	15		
- แพทย์มีการตรวจวินิจฉัยและบำบัด รักษา ผ่านระบบ Tele-psychiatry ด้วยโปรแกรมที่มีความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล (เช่น DMS Telemedicine หมอพร้อม) และระบุโปรแกรมที่ใช้	(5)	- มีการดำเนินงาน	5
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- มีระบบเยี่ยมญาติทางไกล (Tele-Visit)	(3)	- มีการดำเนินงาน	3
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- มีระบบสหวิชาชีพให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต ผ่านระบบ Tele-psychiatry และระบุจำนวนผู้รับบริการ	(2)	- มีการดำเนินงาน	2
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- มีระบบ Tele-psychiatry กับเครือข่าย (การตรวจวินิจฉัย การติดตามต่อเนื่อง) เช่น โรงพยาบาลในเขตสุขภาพ เรือนจำ สถานสงเคราะห์ และระบุเครือข่ายพร้อมทั้งจำนวนผู้รับบริการ	(5)	- มีการดำเนินงาน	5
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1.2.2 ระบบยา	10		
- มีใบสั่งยา Electronic	(5)	- มีการดำเนินงาน	5
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
- ให้คำปรึกษาเรื่องยา Online	(5)	- มีการดำเนินงาน	5
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
1.2.3 ระบบ refer	5		
- มี Referral form online (ระบบ Refer ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ให้เชื่อมโยงกับข้อมูล Refer ของเขตสุขภาพ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น ระบบ Thai Refer (เขตสุขภาพที่ 1-5,8-11,12), Refer-link (เขตสุขภาพที่10), nRefer (เขตสุขภาพที่ 6-7))		- มีการดำเนินงาน	5
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
<i>** สำหรับเขตสุขภาพที่ 13 ยังไม่มีระบบ refer online ให้ระบุรูปแบบ/ช่องทางที่ใช้ในการส่งต่อ</i>			
1.2.4 ใช้เวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record, EMR)	10		
- ใช้เวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ผู้ป่วยนอก (Electronic Medical Record, EMR) ระดับ 4		- มีการดำเนินงานในระดับ 4	10
		- ไม่มีการดำเนินงาน	0
2. การเพิ่มระยะเวลาสร้างคุณค่า มีกระบวนการต่อไปนี้	40		
2.1 การกำหนดระยะเวลารอดคอยและระยะเวลาการให้บริการ	(5)		
		- มีการกำหนด	5
		- ไม่มีกำหนด	0
2.2 การบันทึกข้อมูลรายเดือนในโปรแกรมระบบรายงานข้อมูลระยะเวลาการให้บริการผู้ป่วยจิตเวช (https://psywait.dmh.go.th/)	(15)		
		- มีการบันทึกข้อมูลครบทุกเดือน	15
		- ขาดการบันทึก 1 เดือน	11.25
		- ขาดการบันทึก 2 เดือน	7.5
		- ขาดการบันทึก 3 เดือน	3.75
		- ขาดการบันทึก 4 เดือนขึ้นไป	0
2.3 การจัดบริการ/กิจกรรมระหว่างรอรับบริการตามขั้นตอนการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก	(5)		
		- มีการจัดบริการ/กิจกรรม	5
		- ไม่มีการจัดบริการ/กิจกรรม	0
2.4 ร้อยละของระยะเวลาสร้างคุณค่าการให้บริการ	(15)		
		- ร้อยละ 20 ขึ้นไป	15
		- ร้อยละ 15 – 19.99	11.25
		- ร้อยละ 9 – 14.99	7.5
		- ร้อยละ 4 – 8.99	3.75
		- < ร้อยละ 8	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
3. การส่งรายงานภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2567	10	- จัดส่งทันตามกำหนดเวลา	10
		- จัดส่งไม่ทันตามกำหนดเวลา <i>หักวันทำการละ 1 คะแนน ไม่เกิน 10 วันทำการ</i>	
		- ** หากส่งช้าเกินกว่า 10 วัน ทำการ จะถูกหักคะแนน ภาพรวมอีก 20 คะแนน (รวมเป็น 30 คะแนน)	
คะแนนรวม	100		

หมายเหตุ :

- การประเมินในข้อ 1. การพัฒนาระบบบริการ smart service ที่ช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการรับบริการรายงานผ่าน google sheet
- การประเมินในข้อ 2. การเพิ่มระยะเวลาสร้างคุณค่า รายงานผ่านโปรแกรมระบบรายงานข้อมูลระยะเวลาการให้บริการผู้ป่วยจิตเวช (<https://psywait.dmh.go.th/>)

**รายละเอียดการประเมิน หมวด 6
สำหรับศูนย์สุขภาพจิต
และหน่วยงานส่วนกลาง**

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (100 คะแนน)

โครงสร้างการประเมิน หมวด 6

หัวข้อการประเมิน	หน่วยรับการประเมิน/คะแนน		
	หน่วยบริการจิตเวช	ศูนย์สุขภาพจิต	กองส่วนกลาง
การจัดการระบบและกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ			
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน (ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลาง)	-	✓ (100 คะแนน)	✓ (100 คะแนน)
คะแนนรวม	-	100 คะแนน	100 คะแนน

หัวข้อการประเมิน	คะแนน	มิติการเป็นระบบราชการ 4.0
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน (ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลาง)	100	<input checked="" type="checkbox"/> Innovation <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration <input checked="" type="checkbox"/> Digitalization

หน่วยที่รับการประเมิน : ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลาง

หน่วย Process Owner :

ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวสตรีรัตน์ รุจิระชาคร	กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	0 2590 8055
นางวรรณวิไล ภูตระกูล	สำนักวิชาการสุขภาพจิต	0 2590 8568
นายภพธร วุฒินทร	สำนักวิชาการสุขภาพจิต	0 2590 8254/ 08 4287 4711

วัตถุประสงค์การประเมิน : เพื่อให้หน่วยงานส่วนกลางมีการปรับปรุง/จัดการระบบและกระบวนการทำงานหลักภายใต้บทบาทภารกิจของหน่วยงาน แบบเชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end Process) อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความคล่องตัว ลดต้นทุน ลดความสูญเปล่า และตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 : การวิเคราะห์ ปรับปรุง ออกแบบ และติดตามควบคุมกระบวนการหลักภายใต้บทบาทภารกิจของหน่วยงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ทั้งกระบวนการที่ดำเนินการกับหน่วยงานภายในและกระบวนการที่ดำเนินการกับหน่วยงานภายนอก ด้วยการบูรณาการความร่วมมือ การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เกณฑ์การประเมิน :

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. การวิเคราะห์กระบวนการหลักที่ต้องปรับปรุง และระบุกิจกรรม/ขั้นตอนที่เกิดความสูญเปล่า	30		
1.1 ความสำคัญ/เหตุผลที่เลือก (เป็นกระบวนการเดิมได้ แต่เรื่องต้องไม่ซ้ำกับปีที่ผ่านมา)	(10)		
1.1.1 ความสอดคล้องกับภารกิจหลักหน่วยงาน	3	- มีความสอดคล้องกับภารกิจหลักหน่วยงานชัดเจน	3
		- มีความสอดคล้องกับภารกิจหลักหน่วยงาน แต่ไม่ชัดเจน	1.5
		- ไม่มีความสอดคล้อง	0
1.1.2 ความสำคัญ สภาพปัญหา/ลักษณะของปัญหาที่พบ	3	- แสดงความสำคัญ สภาพปัญหา/ลักษณะของปัญหาที่พบ ได้สมบูรณ์	3
		- แสดงความสำคัญ สภาพปัญหา/ลักษณะของปัญหาที่พบ ไม่สมบูรณ์	1.5
		- ไม่แสดง	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1.1.3 ความเป็นเหตุเป็นผล	4	- แสดงความเป็นเหตุเป็นผล ได้สมบูรณ์	4
		- แสดงความเป็นเหตุเป็นผล ไม่สมบูรณ์	2
		- ไม่แสดง	0
1.2 ระบุความสูญเปล่า/วิเคราะห์ปัญหา	(10)		
1.2.1 อธิบายความสูญเปล่า/วิเคราะห์ปัญหาได้ชัดเจน	5	- แสดงความสูญเปล่า/วิเคราะห์ปัญหาได้ชัดเจน สมบูรณ์	5
		- แสดงความสูญเปล่า/วิเคราะห์ปัญหาไม่ชัดเจน ไม่สมบูรณ์	2.5
		- ไม่อธิบาย	0
1.2.2 ระบุกิจกรรม/ขั้นตอนที่เกิดความสูญเปล่าได้ โดยมีสถิติประกอบ เช่น ค่าใช้จ่าย ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เวลา ความล่าช้า ทรัพยากรที่ใช้	5	- ระบุกิจกรรม/ขั้นตอนที่เกิดความสูญเปล่าได้ โดยมีสถิติประกอบ ชัดเจน สมบูรณ์	5
		- ระบุกิจกรรม/ขั้นตอนที่เกิดความสูญเปล่าได้ โดยมีสถิติประกอบ ไม่ชัดเจน ไม่สมบูรณ์	2.5
		- ไม่ระบุ	0
1.3 มี flowchart/ขั้นตอนกระบวนการที่ต้องการปรับปรุง	(10)		
1.3.1 flowchart/ขั้นตอนกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ	4	- แสดง flowchart/ขั้นตอนกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ สมบูรณ์	4
		- แสดง flowchart/ขั้นตอนกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่สมบูรณ์	2
		- ไม่แสดง flowchart/ขั้นตอนกระบวนการ	0
1.3.2 มีการระบุกิจกรรมดำเนินการในแต่ละขั้นตอน	3	- ระบุกิจกรรมดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ครบถ้วน	3
		- ระบุกิจกรรมดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ไม่ครบถ้วน	1.5
		- ไม่ระบุ	0
1.3.3 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้ดำเนินการหลักในแต่ละขั้นตอน	3	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้ดำเนินการหลักในแต่ละขั้นตอน ชัดเจน	3
		- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้ดำเนินการหลักในแต่ละขั้นตอน ไม่ชัดเจน	1.5
		- ไม่ระบุ	0
2. ปรับปรุงกระบวนการ	26		
2.1 อธิบายแนวทาง/ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ	(8)		
2.1.1 แนวทาง/ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ	8	- แสดงแนวทาง/ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ ครบถ้วน สมบูรณ์	8
		- แสดงแนวทาง/ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ ไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์	4
		- ไม่อธิบาย	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
2.2 การแก้ไขกระบวนการเพื่อลดความสูญเปล่า	(8)		
2.2.1 ระบุกิจกรรม/ขั้นตอน (ยกเลิก/รวม/พัฒนาใหม่) การแก้ไขเพื่อลดความสูญเปล่า ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่พบ	8	- ระบุกิจกรรม/ขั้นตอน การแก้ไขเพื่อลดความสูญเปล่า ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา ครบถ้วน สมบูรณ์	8
		- ระบุกิจกรรม/ขั้นตอน การแก้ไขเพื่อลดความสูญเปล่า ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา ไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์	4
		- ไม่ระบุ	0
2.3 flowchart/ขั้นตอนกระบวนการใหม่	(10)		
2.3.1 flowchart/ขั้นตอนกระบวนการมีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ	4	- แสดง flowchart/ขั้นตอนกระบวนการ มีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ สมบูรณ์	4
		- แสดง flowchart/ขั้นตอนกระบวนการ มีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่สมบูรณ์	2
		- ไม่แสดง	0
2.3.2 มีการระบุกิจกรรมดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน	3	- ระบุกิจกรรมดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน ครบถ้วน	3
		- ระบุกิจกรรมดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน	1.5
		- ไม่ระบุ	0
2.3.3 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้ดำเนินการหลักในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน	3	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้ดำเนินการหลักในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน	3
		- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้ดำเนินการหลักในแต่ละขั้นตอนที่ไม่ชัดเจน	1.5
		- ไม่ระบุ	0
3. สื่อสารสร้างความเข้าใจ นำสู่การปฏิบัติใหม่	10		
3.1 กลยุทธ์/แผน/กิจกรรมการสื่อสารเพื่อให้เกิดการปฏิบัติใหม่	(5)		
		- แสดงการสื่อสารกลยุทธ์/แผน/กิจกรรมการสื่อสารเพื่อให้เกิดการปฏิบัติใหม่ ชัดเจน	5
		- แสดงการสื่อสารกลยุทธ์/แผน/กิจกรรมการสื่อสารเพื่อให้เกิดการปฏิบัติใหม่ ไม่ชัดเจน	2.5
		- ไม่มีการสื่อสาร	0
3.2 รูปแบบ/วิธีการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย	(5)		
		- แสดงรูปแบบ/วิธีการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย ชัดเจน	5
		- แสดงรูปแบบ/วิธีการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย ไม่ชัดเจน	2.5
		- ไม่แสดง	0

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การให้คะแนน	
		เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
4. พิสูจน์ผลลัพธ์	24		
4.1 แนวทาง/วิธีการติดตามประเมินผล	(8)	- แสดงแนวทาง/วิธีการติดตามประเมินผลครบถ้วน สมบูรณ์	8
		- แสดงแนวทาง/วิธีการติดตามประเมินผลไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์	4
		- ไม่แสดง	0
4.2 ผลผลิตจากการปรับปรุงกระบวนการ (แสดงข้อมูลเชิงประจักษ์/สถิติ/แสดงข้อมูล)	(8)	- แสดงผลผลิตจากการปรับปรุงกระบวนการ ครบถ้วน สมบูรณ์	8
		- แสดงผลผลิตจากการปรับปรุงกระบวนการ ไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์	4
		- ไม่แสดง	0
4.3 ผลลัพธ์/คุณค่าที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ จากการปรับปรุงกระบวนการ (แสดงข้อมูลเชิงประจักษ์/สถิติ/แสดงข้อมูลเปรียบเทียบก่อน-หลัง)	(8)	- แสดงผลลัพธ์/คุณค่าที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ จากการปรับปรุงกระบวนการ ครบถ้วน สมบูรณ์	8
		- แสดงผลลัพธ์/คุณค่าที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ จากการปรับปรุงกระบวนการ ไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์	4
		- ไม่แสดง	0
5. การจัดส่งเอกสารตามเวลาที่กำหนด ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2567	10	- จัดส่งทันตามกำหนดเวลา	10
		- จัดส่งช้ากว่ากำหนดเวลา <i>หักวันทำการละ 1 คะแนน (ไม่เกิน 10 วันทำการ)</i>	
		- ** หากส่งช้าเกินกว่า 10 วันทำการ จะถูกหักคะแนนภาพรวมอีก 20 คะแนน (รวมเป็น 30 คะแนน)	
คะแนนรวม	100		

รูปแบบการจัดทำรายงาน และการจัดส่งรายงาน

1. ให้ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลางจัดทำรายงานผลการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน (หน่วยงานส่วนกลาง) (ไม่เกิน 3 หน้า) กรณีแผนภาพกระบวนการงาน (1.3, 2.3) หากตัวอักษรเล็กเกินไป สามารถแนบไฟล์แยกได้

แบบฟอร์มที่ 1 การจัดทำรายงานฯ และตัวอย่าง



<https://shorturl.asia/9QROy>

2. ช่องทางการจัดส่งรายงานไปยังผู้ตรวจประเมิน

- **สำหรับศูนย์สุขภาพจิต** จัดส่งทาง E-mail : pmqasps@gmail.com
- **สำหรับหน่วยงานส่วนกลาง** จัดส่งทาง E-mail : pmqa.bmha.dmh@gmail.com

**แบบฟอร์มการดำเนินงานหมวด 6
(ศูนย์สุขภาพจิต และหน่วยงานส่วนกลาง)
และตัวอย่างการจัดทำรายงาน**

หมายเหตุ

1. การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการต้องแสดงถึง 1) ความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end Process) 2) คำนึงถึงความคล่องตัว ลดต้นทุน ลดความสูญเปล่า และตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ และ 3) ขับเคลื่อนด้วยแนวทางระบบราชการ 4.0 ด้วยการบูรณาการความร่วมมือ การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. แผนภาพกระบวนการ (1.3, 2.3) หากตัวอักษรเล็กเกินไป สามารถแนบไฟล์แยกได้

จัดส่งรายงานไปยังผู้ตรวจประเมินทาง

ศูนย์สุขภาพจิต e-mail: pmqasps@gmail.com

หน่วยงานส่วนกลาง e-mail: pmqa.bmha.dmh@gmail.com

ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2567

แบบฟอร์มรายงานผลการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน (หน่วยงานส่วนกลาง)

แบบฟอร์มที่ 1 (หมวด 6)

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขานุการกรม

กระบวนการหลักที่เลือก การรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์กระบวนการหลักที่ต้องปรับปรุง และระบุกิจกรรม/ขั้นตอนที่เกิดความสูญเสีย

1.1 ความสำคัญ/เหตุผลที่เลือก

ระบบงานสารบรรณเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการบริหารด้านเอกสารของหน่วยงาน อันเป็นภารกิจหลักของสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ตามแผนพัฒนาดิจิทัลกรมสุขภาพจิต ฉบับที่ 1 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2565)

อย่างไรก็ตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังจำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้งานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากระบบปฏิบัติการยังไม่สามารถเชื่อมโยงกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบของกระบวนการสารบรรณได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนของการลงนามและการเสนอหนังสือราชการที่ยังต้องปริ้นท์เอกสารออกจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใส่แฟ้มเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาลงลายมือชื่อ ก่อนดำเนินการรับหนังสือมาสแกนเป็นไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แนบส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.2 ระบุความสูญเสีย/วิเคราะห์ปัญหา

จากการวิเคราะห์กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการของสำนักงานเลขานุการกรม ยังต้องมีการปริ้นท์เอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกมาทุกเรื่องและทุกแผน ทำให้ไม่สามารถลดการใช้กระดาษจากการปฏิบัติงานลงได้ เมื่อนำข้อมูลการใช้กระดาษ จากการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2565 พบว่า ใช้กระดาษ A 4 สำหรับปริ้นท์หนังสือเสนอลงนาม จำนวน 322 ริม นอกจากนี้กระบวนการดังกล่าวซึ่งมีขั้นตอน ในการทำงาน 12 ขั้นตอน ใช้เวลาในการทำงานรวม 47 นาที/เรื่อง ทั้งนี้ หากรวมระยะเวลาการรอคอยการลงนามของผู้บริหารโดยเฉลี่ยอีก 360 นาที/เรื่อง รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 407 นาที/เรื่อง ส่งผลให้การส่งต่อหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดความล่าช้า

1.3 กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง (รูปแบบ flowchart/ขั้นตอน)



Work Flow กระบวนการสารบรรณ

-การรับ-ส่งหนังสือราชการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก และคัดแยกหนังสือตามลำดับชั้นความเร่งด่วนของหนังสือ	รับหนังสือ / คัดแยก	๓	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒.ลงทะเบียนรับและสแกนเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ลงทะเบียนรับ/สแกนเอกสาร	๒	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓.คัดแยกหนังสือและต้นเรื่องเดิม เพื่อพิจารณาว่าจะเสนอผู้บริหารหรือไม่ ถ้าไม่ใช้ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เสนอหนังสือผู้บริหาร NO → ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง YES	๓	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๔.ถ้าใช่ สรุปลงนาม	สรุป/เสนอเลขานุการกรม	๕	หัวหน้างานสารบรรณ/ หัวหน้ากลุ่มงาน
๕.เสนอแฟ้มเข้าห้องให้เลขานุการกรมลงนาม	เสนอแฟ้มเข้าห้อง	๑	เลขาหน้าห้อง
๖.เลขานุการกรมลงนาม	เลขานุการกรมลงนาม	๑๐	เลขานุการกรม
๗.นำแฟ้มที่เลขานุการกรมลงนามแล้ว คืนเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	นำแฟ้มออกจากห้อง	๑	เลขาหน้าห้อง
๘.บันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเดินส่งเรื่องให้ผู้บริหารสั่งการลงนาม	บันทึกข้อมูล	๔	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๙.ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเสนอแฟ้มให้ผู้บริหารสั่งการลงนาม	ลงทะเบียนรับ	๑	เลขาหน้าห้องผู้บริหาร
๑๐.ผู้บริหารสั่งการลงนาม (รวมระยะเวลาการคอย)	ผู้บริหารสั่งการ	๓๖๐	อธิบดี/รองอธิบดี
๑๑.นำแฟ้มที่ผู้บริหารลงนามแล้วบันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเดินส่งเรื่องคืนสารบรรณ	บันทึกข้อมูล	๔	เลขาหน้าห้องผู้บริหาร
๑๒.บันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้บริหารสั่งการ	บันทึกข้อมูล / ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
	รวมเวลา	๔๐๗	นาที

ส่วนที่ 2 ปรับปรุงกระบวนการงาน

2.1 อธิบายแนวทาง/ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ

การปรับปรุงกระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถเชื่อมโยงกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ ด้วยการพัฒนา ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ มีขั้นตอนในการปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าของกระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการรูปแบบเดิม
2. กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE แทนการใช้กระดาษ
3. ดำเนินการพัฒนากระบวนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature)
4. ทดสอบกระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่เชื่อมโยงกับระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) เก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบ และนำผลการทดสอบระบบปฏิบัติการมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข
6. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE
7. สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณ เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน
8. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสารบรรณ เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE

2.2 การแก้ไขกระบวนการเพื่อลดความสูญเสียเปล่า

กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการของสำนักงานเลขานุการกรม ได้ดำเนินการแก้ไขกระบวนการโดยการพัฒนาโปรแกรมระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE สำหรับใช้แทนการลงนามหนังสือราชการที่ปรี้นท์ลงในกระดาษ ซึ่งสามารถลดขั้นตอนการปรี้นท์หนังสือราชการจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การจัดแฟ้ม และการสแกนหนังสือราชการที่ลงนามแล้ว เข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ A 4 สำหรับใช้ในกระบวนการดังกล่าว

2.3 กระบวนการใหม่ (รูปแบบ flowchart/ขั้นตอน)



Work Flow กระบวนการสารบรรณ -การรับ-ส่งหนังสือราชการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
๑. ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และหน่วยงานภายนอก เป็นไฟล์ .pdf พร้อมสรุป/เสนอเลขานุการกรม	ลงทะเบียนรับ / สรุป/เสนอเลขานุการกรม	๓	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒. ตรวจสอบ/เสนอเลขานุการกรม ถ้าไม่ใช้ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ตรวจสอบ/เสนอเลขานุการกรม NO → ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง YES	๒	หัวหน้างานสารบรรณ
๓. ถ้าใช้ ส่งไฟล์ .pdf เข้าโปรแกรมลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	โปรแกรมลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	๑	เลขานุการห้อง
๔. เลขานุการกรมลงนามอิเล็กทรอนิกส์	เลขานุการกรมลงนาม	๑	เลขานุการกรม
๕. ส่งให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณบันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งต่อไปผู้บริหารสั่งการลงนาม	บันทึกข้อมูล	๒	เลขานุการห้อง/เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๖. ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และส่งไฟล์ .pdf เข้าโปรแกรมลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	ลงทะเบียนรับ / โปรแกรมลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	๒	เลขานุการห้องผู้บริหาร
๗. ผู้บริหารสั่งการ/ลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (รวมระยะเวลาออกคอย)	ผู้บริหารสั่งการ/ลงนาม	๑๐	อธิบดี/รองอธิบดี
๘. ดาวนโหลดไฟล์จากโปรแกรมลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	บันทึกข้อมูล	๑	เลขานุการห้องผู้บริหาร
๙. ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
รวมเวลา		๒๓	นาที

ส่วนที่ 3 สื่อสารสร้างความเข้าใจ นำสู่การปฏิบัติใหม่

3.1 กลยุทธ์/แผน/กิจกรรมการสื่อสารเพื่อให้เกิดการปฏิบัติใหม่

สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ดำเนินการจัดแผนกลยุทธ์การสื่อสาร เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต นำรูปแบบการทำงานที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม
1. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE	- โครงการประชุมชี้แจงแนวทางการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE สำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต	- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE - นำเสนอระบบ e-Signature ในวาระการประชุมกรมสุขภาพจิต - ประชุมชี้แจงแนวทางการใช้ระบบ e-Signature บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE
2. ส่งเสริมการใช้ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE	- ประชาสัมพันธ์ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE	- ส่งหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต - เผยแพร่คู่มือการใช้ระบบ e-Signature ในเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการกรม

3.2 รูปแบบ/วิธีการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย

รูปแบบ/วิธีการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย
1. นำเสนอระบบ e-Signature ในวาระการประชุมกรมสุขภาพจิต	อธิบดี/รองอธิบดี/ผู้บริหาร หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต
2. ประชุมชี้แจงแนวทางการใช้ระบบ e-Signature บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ และเลขาธิการอธิบดี/รองอธิบดี/ผู้บริหาร หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต
3. ส่งหนังสือแจ้งเวียนและเผยแพร่แนวทางการใช้ระบบ e-Signature บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE ให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

ส่วนที่ 4 พิสูจน์ผลลัพธ์

4.1 แนวทาง/วิธีการติดตามประเมินผล

สำนักงานเลขาธิการกรม ได้กำหนดแนวทาง/วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 ดังนี้

- บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานตามกระบวนการใหม่ ประกอบด้วย ระยะเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอน (นาที/เรื่อง) ระยะเวลาการรอคอยหนังสือที่เสนอลงนาม (นาที/เรื่อง) และจำนวนหนังสือราชการ (เรื่อง/แผน)
- สำรวจจำนวนหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ที่นำระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ไปใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ และความพึงพอใจต่อระบบงานสารบรรณกรมสุขภาพจิต หลังการปรับปรุง

4.2 ผลผลิตจากการปรับปรุงกระบวนการ (แสดงข้อมูลเชิงประจักษ์/สถิติ/แสดงข้อมูล)

- โปรแกรมระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บนแอปพลิเคชัน WPS OFFICE
- กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการของสำนักงานเลขาธิการกรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ลดลงจาก 12 ขั้นตอน เหลือเพียง 9 ขั้นตอน

4.3 ผลลัพธ์/คุณค่าที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ จากการปรับปรุงกระบวนการ (แสดงข้อมูลเชิงประจักษ์/สถิติ/แสดงข้อมูลเปรียบเทียบก่อน-หลัง)

ผลลัพธ์/คุณค่าที่เกิดขึ้น	กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	47 นาที/เรื่อง	13 นาที/เรื่อง
2. ระยะเวลาการรอคอยหนังสือที่เสนอผู้บริหารลงนาม	360 นาที/เรื่อง	10 นาที/เรื่อง
3. จำนวนกระดาษที่ต้องใช้ในการปริ้นท์หนังสือราชการที่เสนอลงนาม 4,335 เรื่อง	26 รีม (13,000 แผ่น)	0 (ไม่มีการใช้กระดาษ)
4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสารบรรณ	97.25 %	98.33 %
5. จำนวนหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่นำระบบ e-Signature ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	45	27

บทที่ 3

แนวทางการประเมินคุณภาพการดำเนินงาน ของหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0)

การประเมินคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานในภาพรวม

ประเด็นการพิจารณา	คะแนนเต็ม
ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน	100*
ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพของระบบการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต 4.0 (PMQA-DMH 4.0) (จำนวน 6 หมวดๆ ละ 100 คะแนน)	600*
คะแนนรวม	700



**ใช้คะแนนหลังหักส่งล่าช้าในทุกประเด็นการพิจารณา
มาเทียบระดับคุณภาพของหน่วยงาน*

การเทียบคะแนนการประเมินในภาพรวม กับ ระดับคุณภาพของหน่วยงาน ตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0

ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	ระดับ Significance Plus*
385 – 489.99 คะแนน	490 – 559.99 คะแนน	560 – 700 คะแนน	ใช้ค่าคะแนน T-Score
ร้อยละ 55 – 69.99	ร้อยละ 70 – 84.99	ร้อยละ 85 - 100	

หมายเหตุ *คัดเลือกจากหน่วยงานที่ได้รับคะแนนอยู่ในกลุ่ม Significance โดยใช้ค่าคะแนน T-Score

ภาคผนวก

**ปฏิทินการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน
ตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0
ประจำปีงบประมาณ 2566**

ปฏิทินการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0

ปีงบประมาณ 2567

หัวข้อการประเมิน	ระยะเวลาในการจัดส่งผลการดำเนินงาน								สิ่งที่ต้องจัดส่ง	ช่องทางการจัดส่ง	ผู้ประสานงาน
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.			
1. การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (หมวด 2)	8								แผนที่ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	psd.mhs4@gmail.com	นางสาวกัญชลิ ศิริวิสูตร (กยพ.) โทร. 0 2590 8080
2. การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3)	ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับความรุนแรงของเรื่อง								รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ที่กรมฯ รับเรื่อง และส่งให้หน่วยงาน ไปพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	pr.sec@dmh.mail.go.th	<ul style="list-style-type: none"> นางสาวณัฐพร สุขชุม (สกก.) โทร. 0 2590 8143 นางสาวพรทิพย์ สระทองแพ (สกก.) โทร. 0 2590 8863 นายณัฐกิตติ์ ทองอาจ (กพร.) โทร. 02 590 8141
3. การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3)		5	5	5	5	5	5	5	รายงานข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ความไม่พึงพอใจ คำชมเชย ที่หน่วยงานรับและดำเนินการเอง	pr.sec@dmh.mail.go.th	<ul style="list-style-type: none"> นางสาวณัฐพร สุขชุม (สกก.) โทร. 0 2590 8143 นางสาวพรทิพย์ สระทองแพ (สกก.) โทร. 0 2590 8863 นายณัฐกิตติ์ ทองอาจ (กพร.) โทร. 02 590 8141
4. การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3)			28						แผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ	pr.sec@dmh.mail.go.th	<ul style="list-style-type: none"> นางสาวณัฐพร สุขชุม (สกก.) โทร. 0 2590 8143 นางสาวพรทิพย์ สระทองแพ (สกก.) โทร. 0 2590 8863 นายณัฐกิตติ์ ทองอาจ (กพร.) โทร. 02 590 8141

ปฏิทินการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0

ปีงบประมาณ 2567

หัวข้อการประเมิน	ระยะเวลาในการจัดส่งผลการดำเนินงาน								สิ่งที่ต้องจัดส่ง	ช่องทางการจัดส่ง	ผู้ประสานงาน
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.			
5. การจัดทำรายงานลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (Organization Profile : OP)						1			รายงานลักษณะสำคัญของหน่วยงาน (OP1 - OP5)	opdc41.dmh@gmail.com	นายจิเบศ ยิ้มแย้ม (กพร.) โทร. 0 2590 8151
6. การประเมินการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ ในทิศทาง การดำเนินงานของกรมสุขภาพจิต และของหน่วยงาน (หมวด 1)						17			สรุปผลการประเมินฯ	psd.mhs4@gmail.com	นางสาวอภาวลี วงศ์เจริญ (กยผ.) โทร. 0 2590 8133
7. การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3)						30			รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน	pr.sec@dmh.mail.go.th	<ul style="list-style-type: none"> นางสาวณัฐพร สุขชุม (สกก.) โทร. 0 2590 8143 นางสาวพรทิพย์ สระทองแพ (สกก.) โทร. 0 2590 8863 นายณัฐกิตติ์ ทองอาจ (กพร.) โทร. 02 590 8141
8. การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (หมวด 3)							30		รายงานผลตามแผนพัฒนา/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ	pr.sec@dmh.mail.go.th	<ul style="list-style-type: none"> นางสาวณัฐพร สุขชุม (สกก.) โทร. 0 2590 8143 นางสาวพรทิพย์ สระทองแพ (สกก.) โทร. 0 2590 8863 นายณัฐกิตติ์ ทองอาจ (กพร.) โทร. 02 590 8141
9. การพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ในหลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (หมวด 5)							30		รายงานผลการประเมินสมรรถนะและ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของ บุคลากร และแบบสรุปการพัฒนาฯ (รอบ 5 เดือน)	ethics.dmh@gmail.com	<ul style="list-style-type: none"> นางสาวลธิษฐานต์ โฉมทรัพย์ (กบค.) โทร. 0 2590 8402 นางสาวรมิตา จันทร์ศรี (กบค.) โทร. 0 2590 8053 นางสาวสิรินารถ ก้องกิจการ (กบค.) โทร. 02 590 8061

ปฏิทินการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0

ปีงบประมาณ 2567

หัวข้อการประเมิน	ระยะเวลาในการจัดส่งผลการดำเนินงาน								สิ่งที่ต้องจัดส่ง	ช่องทางการจัดส่ง	ผู้ประสานงาน
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.			
10. การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหลักของหน่วยงาน <i>(หมวด 6)</i>											
<input type="checkbox"/> หน่วยงานส่วนกลาง								31	รายงานผลการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	pmqa.bmha.dmh@gmail.com	นายภพร วุฒิทาร (ส.วิชาการ) โทร. 0 2590 8254
<input type="checkbox"/> ศูนย์สุขภาพจิต								31	รายงานผลการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	pmqasps@gmail.com	นางสาวสตรีรัตน์ รุจิระชาคร (กสพส.) โทร. 0 2590 8055
<input type="checkbox"/> หน่วยบริการจิตเวช								31	- รายงานการพัฒนาระบบ smart service ทาง google form - รายงานการเพิ่มระยะเวลาสร้างคุณค่า	google form http://psywait.dmh.go.th	• นางสาวชลลดา จารุศิริชัยกุล (กบบส.) โทร. 0 2590 8145 • นางสาวภูษณิศร ชัยวิรัตน์นุกูล (กบบส.) โทร. 0 5290 8179
11. การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรมระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน <i>(หมวด 4)</i>								31	รายงานการสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน	pmqa.bmha.dmh@gmail.com	• แพทย์หญิงกุสุมาวดี คำเกลี้ยง (ส.วิชาการ) โทร. 0 2590 5102 • นางสาวพาสณา คุณาธิวัฒน์ (ส.วิชาการ) โทร. 0 2590 8567 • นายมณฑล บัวแก้ว (ส.เทศฯ) โทร. 0 2590 8085

**รายนามผู้พัฒนาเกณฑ์ PMQA-DMH 4.0 ประจำปีงบประมาณ 2567
โดย...คณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
กรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
ตามคำสั่งกรมสุขภาพจิต ที่ 1354/2566 ลงวันที่ 15 ธันวาคม 2566**

สำเนาฉบับ

คำสั่งกรมสุขภาพจิต

ที่ ๑๓๕๔/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมสุขภาพจิต

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ตามที่กรมสุขภาพจิตได้มีนโยบายในการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางหลักในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของการดำเนินงานในภาพรวมของกรมสุขภาพจิต และของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต เพื่อให้การดำเนินงานของกรมสุขภาพจิตมีความเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ และเป็นหลักประกันถึงผลงานที่ดีที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้มีการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วมในรูปแบบคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมสุขภาพจิต มาอย่างต่อเนื่อง นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อธิบดีกรมสุขภาพจิตจึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

ข้อ ๑ องค์ประกอบ

- | | | |
|-----|--|------------------|
| ๑.๑ | นายศิริศักดิ์ ธิติดิลรัตน์
รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต | ประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๒ | นายชรัช ราชรักษา
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สำนักงานเลขานุการกรม | คณะกรรมการ |
| ๑.๓ | นางสาวณัฐพร สุขชุม
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สำนักงานเลขานุการกรม | คณะกรรมการ |
| ๑.๔ | นางสาวปิยะดา ศรีปัญญา
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
สำนักงานเลขานุการกรม | คณะกรรมการ |
| ๑.๕ | นางสาวอัจฉรา ปานะศุทธะ
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สำนักงานเลขานุการกรม | คณะกรรมการ |
| ๑.๖ | นางสาวฐิติกรรชน์ รอดคุ้ม
นักจัดการงานทั่วไป
สำนักงานเลขานุการกรม | คณะกรรมการ |

๑.๗ นางสาวสิทธิกานต์...

๑.๗	นางสาวสิทธิกานต์ โฉมทรัพย์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๑.๘	นางสาวรมิตา จันทร์ศร นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๑.๙	นางสาวสุภาวดี พิบูลย์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๑.๑๐	นางเบ็ญจมาพร วนภักตร์พันธุ์ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๑.๑๑	นางสาวกัญชวลี ศิริวิสูตร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	คณะทำงาน
๑.๑๒	นางสาววรรณธิดา งามขำ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	คณะทำงาน
๑.๑๓	นางสาวอาภาวดี วงศ์เจริญ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	คณะทำงาน
๑.๑๔	นายกรกิจ บนปิ่นเชื้อ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	คณะทำงาน
๑.๑๕	นายศุภโชค ศรีสุวรรณกุล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	คณะทำงาน
๑.๑๖	นางสาวอุษา ลิมขิว นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๑๗	นางสาวชลลดา จารุศิริชัยกุล นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๑๘	นางสาวพัชรินทร์ ศิริวิสุทธิรัตน์ นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๑๙	นางสาวสตรีรัตน์ รุจิระชาคร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	คณะทำงาน

๑.๒๐	นางสาวกานต์ธิดา ปาละเขียว นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๑	นางสาวกวิตา พวงมาลัย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๒	นางนรภมล ทองเปลี่ยน นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๓	นางสาวกฤษมาวดี คำเกลี้ยง นายแพทย์เชี่ยวชาญ สำนักวิชาการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๔	นางวรรณวิไล ภูตระกูล นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สำนักวิชาการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๕	นายอภิชา ฤทธาทิพย์ นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการ สำนักวิชาการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๖	นางสาวพาสณา คุณาธิวัฒน์ นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักวิชาการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๗	นายภพธร วุฒิหาร นักสังคมสงเคราะห์ สำนักวิชาการสุขภาพจิต	คณะทำงาน
๑.๒๘	นางเสาวนีย์ ภิญโญ เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน
๑.๒๙	นายเอกวิทย์ หย่งบุญ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน
๑.๓๐	นายมณฑล บัวแก้ว นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน
๑.๓๑	นางสาวเลิศขวัญ สุวรรณรัตน์ นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน

๑.๓๒	นางสาววิศรดา ใจคำปัน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา	คณะกรรมการ
๑.๓๓	นางสาวจุฬาลักษณ์ รุ่งวิริยะพงษ์ นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	คณะกรรมการ
๑.๓๔	นางจินตนา คหินทพงศ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	คณะกรรมการ
๑.๓๕	นาย ก.สินศักดิ์ สุวรรณโชติ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	คณะกรรมการ
๑.๓๖	นางหยกฟ้า เพ็งเลีย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๒	คณะกรรมการ
๑.๓๗	นางมณฑา โชคชัยไพศาล นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔	คณะกรรมการ
๑.๓๘	นางสาวจรรยา สอนภักดี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๖	คณะกรรมการ
๑.๓๙	นางสาววรรรณ หนึ่งตันจาก นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๙	คณะกรรมการ
๑.๔๐	นางสาวอภิญญา สัตยากุล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการ และเลขานุการ
๑.๔๑	นายธิเบศ ยิ้มยิ้ม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๔๒	นางอริฎฐาน ภัทรสุข นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๒ หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
สู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

๒.๑.๑ ศึกษากรอบแนวคิดและแนวทางการพัฒนากรมสุขภาพจิตตามเกณฑ์คุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

๒.๑.๒ กำหนด...

๒.๑.๒ กำหนดแผนการดำเนินงาน รูปแบบ และวิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

๒.๑.๓ สร้างความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย แนวทาง และวิธีการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) แก่หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

๒.๑.๔ จัดทำข้อมูลการประเมินสถานะในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) และจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน (Application Report) ของกรมสุขภาพจิต

๒.๑.๕ วางแผนปรับปรุงระบบ/กระบวนการทำงานของกรมสุขภาพจิตให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ สู่ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) ต่อไป

๒.๒ การขับเคลื่อนการดำเนินงานเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต ๔.๐ (PMQA-DMH ๔.๐)

๒.๒.๑ กำหนดแผนการดำเนินงาน รูปแบบ และวิธีการที่เหมาะสมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต ๔.๐ (PMQA-DMH ๔.๐)

๒.๒.๒ พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต ๔.๐ (PMQA-DMH ๔.๐)

๒.๒.๓ สร้างความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย แนวทาง และวิธีการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต ๔.๐ (PMQA-DMH ๔.๐) แก่หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

๒.๒.๔ ติดตาม กำกับ และประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต ๔.๐ (PMQA-DMH ๔.๐) ให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางที่กรมสุขภาพจิตกำหนด

๒.๒.๕ สรุปผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับหน่วยงานสู่เป้าหมายการเป็นกรมสุขภาพจิต ๔.๐ (PMQA-DMH ๔.๐) และจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกคำสั่งกรมสุขภาพจิต ที่ ๑๐๓๓/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายพงศ์เกษม ไข่มุกด์)
รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข
รักษาราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ร่าง.....
พิมพ์.....
ตรวจ.....



Public Sector Development Group

-- Driving to Excellence --

 www.psdg.dmh.go.th

 กรมสุขภาพจิต

 Opdc41.dmh@gmail.com

 Opdc.dmh

Tel. 0 2590 8141, 0 2590 8151, 0 2590 8192, 0 2590 8196

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสุขภาพจิต อาคาร 4 ชั้น 3 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000