



รายงานผลการทบทวน
ลักษณะสำคัญขององค์กร
โรงพยาบาลค่ายสุรนารี
ปีงบประมาณ 2553

คำอธิบายการตอบคำถาม
รายงานผลการทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง โรงพยาบาลค่ายสุรนารี ที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งในส่วนของคุณลักษณะสำคัญขององค์กร และระหว่างหมวดต่างๆ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำถามที่มีเครื่องหมาย (#) เป็นคำถามบังคับที่ส่วนราชการต้องตอบคำถาม โดยมีข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ จึงจะถือว่าได้ตอบคำถามในข้อนั้นๆ แล้ว
- คำถามที่ **ไม่มี** เครื่องหมาย (#) เป็นคำถามที่ส่วนราชการต้องตอบคำถาม แต่การตอบคำถามดังกล่าวอาจจะยังไม่มีคำตอบที่สมบูรณ์ก็ได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ หรือด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม สำหรับกรณีคำถามใดส่วนราชการยังไม่ดำเนินการ ให้ส่วนราชการตอบว่า “ยังไม่ได้ดำเนินการเนื่องจาก.....” (ให้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ยังไม่ได้ดำเนินการ)
- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- คำถามแต่ละข้ออาจมีคำถามย่อยหลายข้อ ส่วนราชการต้องตอบคำถามในแต่ละข้อคำถามให้ครบถ้วน จึงจะถือว่าได้ตอบคำถามในข้อนั้นๆ แล้ว ซึ่งจะนำไปคำนวณคะแนนต่อไปได้

ลักษณะสำคัญขององค์กร

**ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมในปัจจุบันของ
ส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการและ
ความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่**

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงให้เห็นภาพรวมของส่วนราชการ ปบงบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการของส่วนราชการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญภายในและภายนอกส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงบริบทเพื่อให้เข้าใจส่วนราชการมากขึ้น และเพื่อชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศที่ส่วนราชการควรนำเสนอในการอธิบายในหมวด 1-7 ต่อไป

กรุณาคำถามตามแบบฟอร์มดังต่อไปนี้

ลักษณะสำคัญขององค์กรประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

- 1) ลักษณะองค์กร
- 2) ความท้าทายต่อองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

เป็นการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

รพ.ค่ายสุรนารี เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลกองทัพบก จำนวน 37 โรงพยาบาล และเป็น 1 ใน 10 รพ.ทบ.พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีขนาดใหญ่ที่สุด เป็นรพ.แม่ข่ายของรพ.ทั้ง 9 ในเขตพื้นที่ โดยท่านผู้อำนวยการดำรงตำแหน่งเป็นนายแพทย์ใหญ่กองทัพบกภาคที่ 2

ได้รับการก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2447 เดิมเป็นกองพยาบาลสำหรับสนับสนุนทหารที่ได้รับบาดเจ็บ ต่อมา พ.ศ. 2507 ได้ย้ายมาอยู่ในที่ตั้งปัจจุบัน เมื่อปีพ.ศ. 2512 เป็น รพ. ทัวไปของกองทัพบก การบังคับบัญชาขึ้น กับกองทัพบกภาคที่ 2 และจนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2526 กองทัพบกได้อนุมัติให้ขยายอัตราเตียงเพิ่มเป็น 400 เตียง พร้อมทั้งอนุมัติขยายอัตราตำแหน่งผู้อำนวยการ รพ.ค่ายสุรนารี เป็น อัตรา พลตรี

กระทรวงกลาโหมได้อนุมัติให้แก้ไขอัตราการจัดหน่วย เมื่อปี 2533 เป็นอัตราเฉพาะกิจ หมายเลข 6120 เรื่องการแก้ไขอัตรากองทัพบก 2513 และเป็นอัตราเฉพาะกิจที่ยังคงใช้อยู่จนปัจจุบัน และวันที่ 25 ธ.ค. 2511 เป็นวันที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามว่า รพ.ค่ายสุรนารี

(1) คำถาม

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)

คำตอบ

พันธกิจ ตาม กฎหมาย	ตามอัตราเฉพาะกิจ หมายเลข 6120 ลงวันที่ 15 กรกฎาคม 2534 และคำสั่งกรมแพทย์ทหารบก เฉพาะที่ 06/2544 เรื่องแก้กำหนดหน้าที่และอัตรากำลังพลโรงพยาบาลค่ายสุรนารี อัตราเฉพาะกิจ หมายเลข 6120 ลงวันที่ 18 กันยายน 2544 1. วางแผน อำนวยการ และดำเนินการในการตรวจ วินิจฉัยโรค ทุกสาขา และให้การ รักษาพยาบาลด้วยวิธีการต่างๆ ให้แก่ทหาร ข้าราชการกลาโหมพลเรือน ลูกจ้าง ตลอดจน ครอบครัว และบุคคลพลเรือนทั่วไป 2. ดำเนินการเกี่ยวกับเวชกรรมป้องกัน และควบคุมโรคขาดสารอาหาร แก่หน่วยทหารในพื้นที่รับผิดชอบ 3. ดำเนินการฝึกอบรมวิชาการทางการแพทย์ให้กับกำลังพล ตามที่ได้รับมอบหมาย 4. ดำเนินการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ให้กับผู้ป่วยตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย 5. อำนวยการและดำเนินการฝึกทหารกองประจำการ เหล่าทหารแพทย์ตามที่ได้รับมอบหมาย
พันธกิจ ตาม ยุทธศาสตร์	พัฒนาคุณภาพด้านการบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางคลินิกและฝ่ายสนับสนุนบริการ โดยตอบสนองนโยบายกองทัพบก และกรมแพทย์ทหารบก

คำถาม

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

คำตอบ

กลุ่มผู้รับบริการ CUSTOMER	บริการที่ให้ OUTPUT
1. ผู้ป่วยทหาร ข้าราชการกลาโหม พลเรือน ลูกจ้าง ตลอดจนครอบครัว และบุคคลพลเรือนทั่วไป - ผู้ป่วยสิทธิบัตร 30 บาท , ประกันสังคม	- การรักษาพยาบาล - การส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี - การให้ความรู้ , การตรวจหาภาวะเสี่ยง - การฟื้นฟูสภาพ
2. บริษัทฯและเครื่องมือ , ห้างร้าน,สถานประกอบการต่าง ๆ	- การจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบสำนักนายก การส่งเสริมสุขภาพ การออกหน่วยสายแพทย์เคลื่อนที่ และช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
3. หน่วยงานอื่น ๆ 1. องค์กรราชการ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด :สสจ./โรงพยาบาล : รพ./สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ : สปสช./สำนักงานประกันสังคม/แรงงานจังหวัด ฯลฯ 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : อบต.(เทศบาล/อบต) : อบต.(เทศบาล/อบต.) 3. องค์กรชุมชน 4. สถาบันการศึกษา	- ส่งเสริมให้ความร่วมมือในการบริการ - ข้อมูลสารสนเทศทางด้านสาธารณสุข การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ และช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย STAKEHOLDERS	บริการที่ให้ OUTPUT
1. ญาติผู้ป่วย	- ความรู้และทักษะในการดูแลผู้ป่วย
2. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมบัญชีกลาง ,ปกส.,สปสช.,สสส.	- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล - ให้ข้อมูลสถิติตัวชี้วัดที่สำคัญ
3. ชุมชน	- การควบคุมสิ่งแวดล้อมที่ดี
4. รพ.ทก.2	-สนับสนุนบุคลากรและเครื่องมือทางการแพทย์

(2) คำถาม

- วิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร (#)
- เป้าประสงค์หลักของส่วนราชการคืออะไร (#)
- วัฒนธรรมในส่วนราชการคืออะไร
- ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร

คำตอบ

วิสัยทัศน์	“ เป็นผู้นำการบริการสุขภาพ ”
เข็มมุ่ง	รวดเร็ว ปลอดภัย ได้คุณภาพแบบองค์รวม
เป้าประสงค์หลัก	1. การบริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพ 2. มีคุณภาพมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย 3. การจัดการแบบบูรณาการที่ดี 4. ตอบสนองนโยบายทบ.และ พบ.
วัฒนธรรม	ยึดมั่นในค่านิยม 4 ประการและแบบธรรมเนียมทหาร
ค่านิยม	1. ทำงานเป็นทีม (Team work) 2. มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ (Customer Focus) 3. เรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) 4. พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (CQI)

(3) คำถาม

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (#)

คำตอบ

แบ่งตามสายงาน

	- 7 -ระดับตำแหน่งข้าราชการ / จำนวน													
สายงาน	พล ทหาร	ลูกจ้าง ชั่วคราว	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน ราชการ	ส.ต.- จ.ส.อ.	ร.ต.-ร.อ.	ร.ต.-ร.อ. ชรก.	พ.ต.- พ.ท.	พ.ต.-พ.ท. ชรก.	พ.อ.-พ.อ. (พ)	พ.อ.-พ.อ. (พ) ชรก. (มา)	พ.อ.-พ.อ.(พ) ชรก. (ไป)	พล.ต.- พล.ท.	รวม (คน)
1. บริหาร														
- ผอ.รพ.													1	1
- รอง ผอ.รพ.										2				2
- ผอ.กอง										5		1 (ภาคใต้)		6
- ทน.กอง										2				2
2. สายงานหลัก														
<u>2.1 ฝ่ายรักษาพยาบาล</u>														
2.1.1กองการพยาบาล		99	1	0	71	50	1	29	2	0	3		0	256
2.1.2กองอายุรกรรม		41	6	0	9	0	0	6	0	1	0		0	63
2.1.3กองศัลยกรรม		57	19	0	25	1	0	8	0	1	0		0	111
2.1.4กองสูตินรีเวชกรรม		28	9	0	2	0	0	6	0	1	1		0	47
2.1.5กองตรวจโรคผู้ป่วยนอก		75	13	2	19	6	0	7	0	3	0		0	125
2.1.6กองทันตกรรม		12	3	0	6	0	0	3	0	1	2		0	27
2.1.7แผนกเวชกรรมป้องกัน		14	6	0	4	1	0	3	0	1	0		0	29
<u>2.2ฝ่ายสนับสนุนการรักษาพยาบาล</u>														
2.2.1กองเภสัชกรรม														
2.2.2กองพยาธิวิทยา		44	7	0	13	3	0	6	0	1	0		0	74
<u>2.3ฝ่ายสนับสนุนทั่วไป</u>		12	3	0	8	1	0	2	0	0	0		0	26
2.3.1กองอำนวยการ														
2.3.2กองร้อยพลเสนารักษ์		145	42	6	43	8	0	14	0	0	0		0	258
	180	0	0	0	16	3	0	1	0	0	0		0	200
รวม	180	527	109	8	216	73	1	85	2	19	6	1	1	1,228

แบ่งตามอายุ

ตำแหน่ง	พล ทหาร	ลูกจ้าง ชั่วคราว	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน ราชการ	ส.ต.- จ.ส.อ.	ร.ต.- ร.อ.	พ.ต.- พ.ท.	พ.อ.- พ.อ.พิเศษ	พล.ต.- พล.ท.	อายุเฉลี่ย โดยรวม
อายุ										
1.อายุตัวเฉลี่ย	21	31	47	33	40	33	42	47	53	40
2.อายุราชการเฉลี่ย	-	11	21	1	17	10	20	22	27	16

แบ่งตามวิชาชีพ

ตำแหน่ง วิชาชีพ	รวม	ลูกจ้าง ชั่วคราว	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน ราชการ	ส.ต.- จ.ส.อ.	ร.ต.- ร.อ.	พ.ต.- พ.ท.	พ.อ.- พ.อ.(พ)	พล.ต.
แพทย์	61	5	0	0	0	5	27	21	3
ทันตแพทย์	5	0	0	0	0	0	3	2	0
เภสัชกร	19	10	0	0	0	2	5	2	0
พยาบาล / ผช.พยาบาล	254	66	1	0	103	52	25	7	0
เทคนิคการแพทย์	9	6	0	0	0	1	2	0	0
นักกายภาพบำบัด	5	5	0	0	0	0	0	0	0
รังสีเทคนิค									
นักโภชนาการ	4	4	0	0	0	0	0	0	0

ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน

ข้อกำหนด พิเศษ ด้านการ ปฏิบัติงาน	กรณีสายงานที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการ ที่มีโอกาสสัมผัสกับ ผู้ใช้บริการ สารคัดหลั่ง เชื้อโรค สารเคมี ต่างๆ หรือ ตลอดจนพนักงานทำความสะอาด - ต้องผ่านการอบรม ในเรื่องแนวทางการปฏิบัติและมีคู่มือปฏิบัติการ เช่น หลัก Universal precaution เป็นต้น - บุคลากรบางหน่วยงานต้องได้รับการตรวจเฉพาะอย่าง นอกเหนือจากการตรวจสุขภาพขั้นพื้นฐาน / หรือ ได้รับวัคซีนตามมาตรฐาน
	ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานกับรังสี - ต้องมีอุปกรณ์ป้องกันรังสีที่ได้เหมาะสม มีประสิทธิภาพ - ได้รับการตรวจวัดระดับรังสี สำหรับผู้ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์(Lab) หรือต้องสัมผัสสารเคมี - ต้องมีอุปกรณ์ป้องกันที่ได้มาตรฐาน

	กรณีผู้ปฏิบัติงานในกรณีเสี่ยงภัย เช่นช่างซ่อม ช่างไฟฟ้า พนักงานรักษาความสะอาด (คัดแยกขยะ) - ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถเรียนรู้วิธีการรักษาความปลอดภัยให้กับตนเองและผู้อื่นในการทำงาน - ต้องมีอุปกรณ์ป้องกันที่มาตรฐาน เช่น หน้ากากป้องกัน / ชุดสวมป้องกันเวลาเก็บขยะ
	ทีมเฉพาะกิจ เช่น หน่วยสนับสนุนการส่งกลับทางอากาศร่วมกับกองทัพอากาศที่ 2 หรือหน่วยช่วยชีวิตฉุกเฉิน - ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องอย่างมีมาตรฐานเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการในภาวะฉุกเฉินเฉพาะกิจต่าง ๆ - บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้ต้องผ่านการอบรมเรื่อง BLS / ACLS

(4) คำถาม

-ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

คำตอบ

ระบบเครือข่าย ICT (ศูนย์กรรมวิธีข้อมูล)	ปี2553 (สำรวจ 10 พ.ค.53)
1. เครื่อง Computer Desktop	200
2. Notebook	20
3. เครื่องแม่ข่าย Server	6
4. เครื่อง Proxy Server	1
5. เครื่อง Workstation	210
6. ระบบเครือข่าย LAN UTP (ระบบอินทราเน็ตและ LAN เชื่อมโยงเครือข่ายทุกหน่วยงานในเขต รพ.)	200
7. ระบบเครือข่ายไร้สาย Wireless LAN	54
8. ระบบ Internet ความเร็วสูง (ระบบ ADSL) (บ้านพอ. / ส่วนเงิน / scanลายนิ้วมือ / สื่อสาร / PCU / สกม / กองร้อย / เกสซ์ / สพร / สังกมสงเคราะห์ / สกม.ตึกใหม่ / สกม.ตำรอน / หลักประกันสุขภาพ / เวชกรรมป้องกัน)	Lead line 1 / 13
9. ระบบ Intranet	1
10. Dot.Printer , Laser Printer, Inkjet Printer , Scanner, CD Writer	150 , 50 , 20 , 26 , 30
11. Projector	9
12. Visualizer	6

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการ

รายการ	จำนวน
1. ระบบการติดต่อสื่อสารทางวิทยุ (นายทหารเวร / โรงรถ / แผนกจักษุ 2 / ศกม.)	4 จุด
2. ระบบรับส่งหนังสือเวียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานต่างๆ	50 จุด
3.ระบบการเงินการคลังภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)	2
4.ระบบการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-auction) (กองเภสัชกรรม / แผนกส่งกำลังบำรุง)	2 จุด
5.ระบบเสียงตามสาย (ในเวลาราชการ : แผนกประชาสัมพันธ์ / นอกเวลาราชการ : ศูนย์สื่อสาร)	2 ระบบ
6. ระบบ LAN online - ระบบการจัดการเวชระเบียนด้วยรหัสบาร์โค้ด - ระบบสั่งยา - ระบบการส่งตรวจและส่งผลการตรวจทางพยาธิและรังสีกรรม - ระบบการบันทึกค่าใช้จ่ายบนหอผู้ป่วย - ระบบการเก็บเงินรายรับสถานพยาบาล - ระบบการชำระเงินโครงการสวัสดิการฯ	1
7. Studio ผลิตรายการ	1
8. เครื่องโสตทัศนูปกรณ์สำหรับห้องควบคุมการติดต่อและผลิตรายการ SRTV	1
9. คอมพิวเตอร์ติดต่อรายการ	2

อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

อุปกรณ์ทาง การแพทย์	1. เครื่องมือตรวจพิเศษทางการแพทย์ เช่น - เครื่อง MRI / เครื่อง CT scan / เครื่องสลายนิว / Hemodialysis / เครื่องตรวจ Mammogram / Echocardiogram / EEG / EMG / เครื่องตรวจ Bone density / เครื่อง scope / x-ray computer ทางทันตกรรม / เครื่อง X-ray ระบบ PACS 2. รถ x-ray เคลื่อนที่
------------------------	--

อุปกรณ์ อำนวยความสะดวก	1. เครื่องถ่ายเอกสาร / เครื่องโรเนียวเอกสาร 2. กล้องโทรทัศน์วงจรปิด 3. เครื่องยิงบาร์โค้ด / เครื่องรับบัตรเครดิต / เครื่อง ATM / เครื่องกดบัตรคิว / เครื่องสแกนลายนิ้วมือ
สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการ สถานที่ทำงาน)	1. ห้องประชุม ขนาดใหญ่ (จุคนได้ 250 คน), กลาง (จุคนได้ 150 คน) และเล็ก (จุคนได้ 30 – 50 คน) 7 ห้อง 2. ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ 3. ห้องสมุด 4. ร้านค้าสวัสดิการ 5. ที่รับฝาก-ส่งไปรษณีย์ 6. สนามกีฬากลางแจ้ง 7. ห้องอาหารสำหรับเจ้าหน้าที่ 8. โรงพักขยะ 9. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 10. โรงผลิตน้ำดื่ม 11. สวนสุขภาพ 12. หอพักสวัสดิการ,บ้านพักข้าราชการและกำลังพล,ห้องพักแพทย์ 13. เรือนพักรับรอง 14. ระบบไฟสำรองฉุกเฉิน, และเครื่องปั่นไฟสำรอง 15. บ่อน้ำบาดน้ำเสีย 16. สนามทดสอบกำลังใจ 17. ศาลาพระพุทธชินราช, ศาลาเจ้าแม่กวนอิม, อนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี 18. อาคารจอดรถ

(5)

คำถาม

-ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหา สาระสำคัญของ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการที่เป็นผู้ รักษาการตามกฎหมาย
1. พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ. 2541	การควบคุมกิจการสถานพยาบาลเพื่อให้ความคุ้มครอง ประชาชนผู้รับบริการจากสถานพยาบาล	กระทรวงสาธารณสุข
2. พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535	คุ้มครองด้านสุขลักษณะและการอนามัย สิ่งแวดล้อมหรือ การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมซึ่งครอบคลุมทั้ง กิจกรรม การกระทำทุกอย่าง และกิจการประเภทต่างๆที่มี ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสุขภาพอนามัยของประชาชน ตั้งแต่ระดับชาวบ้าน คริวเรือน ชุมชน ตลอดจนกิจการขนาดเล็ก ขนาดใหญ่	กระทรวงสาธารณสุข (กรมอนามัย)
3. พระราชบัญญัติวิชาชีพ	บุคลากรด้านวิชาชีพต้องมีใบประกอบวิชาชีพ มีจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ	สภาวิชาชีพทุกสาขา
4. คำประกาศสิทธิผู้ป่วย พ.ศ. 2540	ความชอบธรรมที่ผู้ป่วยซึ่งรวมถึงผู้ที่ไปรับ บริการด้านสุขภาพสาขาต่าง ๆ จะพึงได้รับ เพื่อคุ้มครองหรือรักษาผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นแม้ว่าที่ผ่านมาความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ป่วยและผู้ให้บริการด้านสุขภาพสาขาต่าง ๆ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของความเกื้อกูล น้ำใจ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน <u>การ</u> <u>ดำเนินการ</u> คุ้มครองสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ	องค์กรสภาวิชาชีพ ด้านสุขภาพ ทุกสาขา
5. พ.ร.บ.หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545	- ให้บริการตามสิทธิที่ระบุใน พรบ. - จัดบริการให้ได้ตามมาตรฐาน	กระทรวงสาธารณสุข
6. พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533	- การดูแลลูกจ้างชั่วคราว ด้านสวัสดิการตามพระราชบัญญัติ - จัดบริการให้ได้ตามมาตรฐาน	กระทรวงแรงงานและ สวัสดิการสังคม
7. มาตรฐานอาชีวอนามัย ของ สธ.	- จัดระบบการดูแลบุคลากรและสถานที่ให้เป็นไปตามมาตรฐาน อาชีวอนามัย	กองอาชีวอนามัยและ สิ่งแวดล้อม
8. กฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภค 2551	ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรือ อนามัย โดยผลของสารที่ สะสมอยู่ในร่างกายของผู้เสียหายหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลา ในการแสดงอาการ ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตาม มาตรา ๑๐ ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึง ความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกิน	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค

	สิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย	
9. พ.ร.บ. เวชภัณฑ์	กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริการพัสดุภาครัฐเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	สำนักงานพัฒนามาตรฐาน ระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
10. บัญชียาหลักแห่งชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2552	ตามประกาศคณะกรรมการแห่งชาติด้านยา เรื่อง บัญชียาหลักแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๑ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ได้จัดทำมีกลไกสำหรับผู้ป่วยที่มีความ จำเป็นเฉพาะให้สามารถเข้าถึงยาได้ดียิ่งขึ้น โดยบรรจุ “รายการยาสำหรับผู้ป่วยที่มีความจำเป็นเฉพาะ” ไว้ในบัญชี จ (๒) รวมทั้ง ได้กำหนดข้อบ่งชี้และเงื่อนไขการส่งยาไว้ ด้วย เพื่อใช้ในการกำกับและอนุมัติการจ่ายยาให้เป็นไปอย่าง สมเหตุผล ตามหลักปรัชญาวิถีชีวิตพอเพียง	กระทรวงสาธารณสุข
11. ระเบียบกองทัพบกว่า ด้วยการส่งเสริมสุขภาพ 2551	-เพื่อให้การดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพกำลังพลกองทัพบก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกองค์ประกอบต่อ การมีสุขภาพที่ดีของกำลังพลทุกระดับในกองทัพบกและ ครอบครัว และเพื่อกำหนดความรับผิดชอบ และแนวทางปฏิบัติ ในการสร้างเสริมสุขภาพกองทัพบก	คณะกรรมการสร้างเสริม สุขภาพกองทัพบก
12. พ.ร.บ.สุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ. 2550	กำหนดสิทธิและหน้าที่ด้านสุขภาพ กำหนดกรอบและแนวทาง ในการจัดทำธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ รวมทั้ง กำหนดแนวทางการบูรณาการองค์ความรู้และความร่วมมือด้าน สุขภาพทั้งภาครัฐและประชาชน เพื่อนำไปสู่การสร้างเสริม สุขภาพของบุคคล ชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน	สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข
13. พ.ร.บ.คุ้มครอง สุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. 2535	คุ้มครองประชาชนที่ไม่สูบบุหรี่ มิให้ต้องรับควันบุหรี่ใน สถานที่สาธารณะและให้ผู้ที่สูบบุหรี่ก็สามารถสูบบุหรี่ได้ใน สถานที่ที่จัดไว้ให้ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและสุขลักษณะ	กระทรวงสาธารณสุข (กรมควบคุมโรค)
14. พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ. 2523	การรับแจ้ง การวินิจฉัยโรคขั้นต้นและประเมินสภาพผู้ป่วยขณะ แจ้งความ การชันสูตรทางการแพทย์	กระทรวงสาธารณสุข
15. ระเบียบว่าด้วยการ บริหารงบประมาณ ปี 2548	การดำเนินการด้านการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ เป็นไปตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	สำนักงานประมาณ

16. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม	- การดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ การใช้เงินงบประมาณ เงินกู้ และเงินช่วยเหลือ	ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
17. พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	ส่วนราชการต้องเปิดเผยระบบข้อมูล ข่าวสารส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ในกรณีที่ได้รับการร้องขอ	สำนักนายกรัฐมนตรี
18. พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550	เพื่อให้เด็กและสตรี ได้รับความคุ้มครองจากการกระทำรุนแรงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ	ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
19. พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546	ให้ผู้สูงอายุได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยได้รับความคุ้มครองทุกด้านเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองการส่งเสริมและการสนับสนุนต่อสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
20. ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก	เด็กจะได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการทำร้ายร่างกาย จิตใจ หรือทางเพศ หรือต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในสงคราม รวมไปถึงสิทธิในครอบครัวเด็กจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเพียงพอทั้งทางด้านโภชนาการ สาธารณสุขมูลฐาน และการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เพียงพอ	UN : องค์การสหประชาชาติ
21. พ.ร.บ.วัตถุอันตราย พ.ศ.2535	ควบคุมวัตถุที่ก่อให้เกิดอันตรายให้ครอบคลุมวัตถุอันตรายต่าง ๆ ทุกชนิด และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการควบคุมวัตถุอันตรายให้เหมาะสม พร้อมทั้งจัดระบบบริหารให้มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลวัตถุอันตราย	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
22.พ.ร.บ.กฎหมายแรงงาน	กำกับและกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเกี่ยวกับแรงงานและการดำเนินการต่างๆ ในด้านแรงงานตั้งแต่มาตรฐานจำนวนชั่วโมงทำงานช่วงเวลาหยุดพัก ค่าแรง ค่าล่วงเวลา ช่วงระยะเวลาว่าจ้างให้ทำงาน วันหยุด ข้อจำกัดเกี่ยวกับการจ้างงานเด็กและสตรี การตรวจสอบแรงงาน	กระทรวงแรงงาน

ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กร

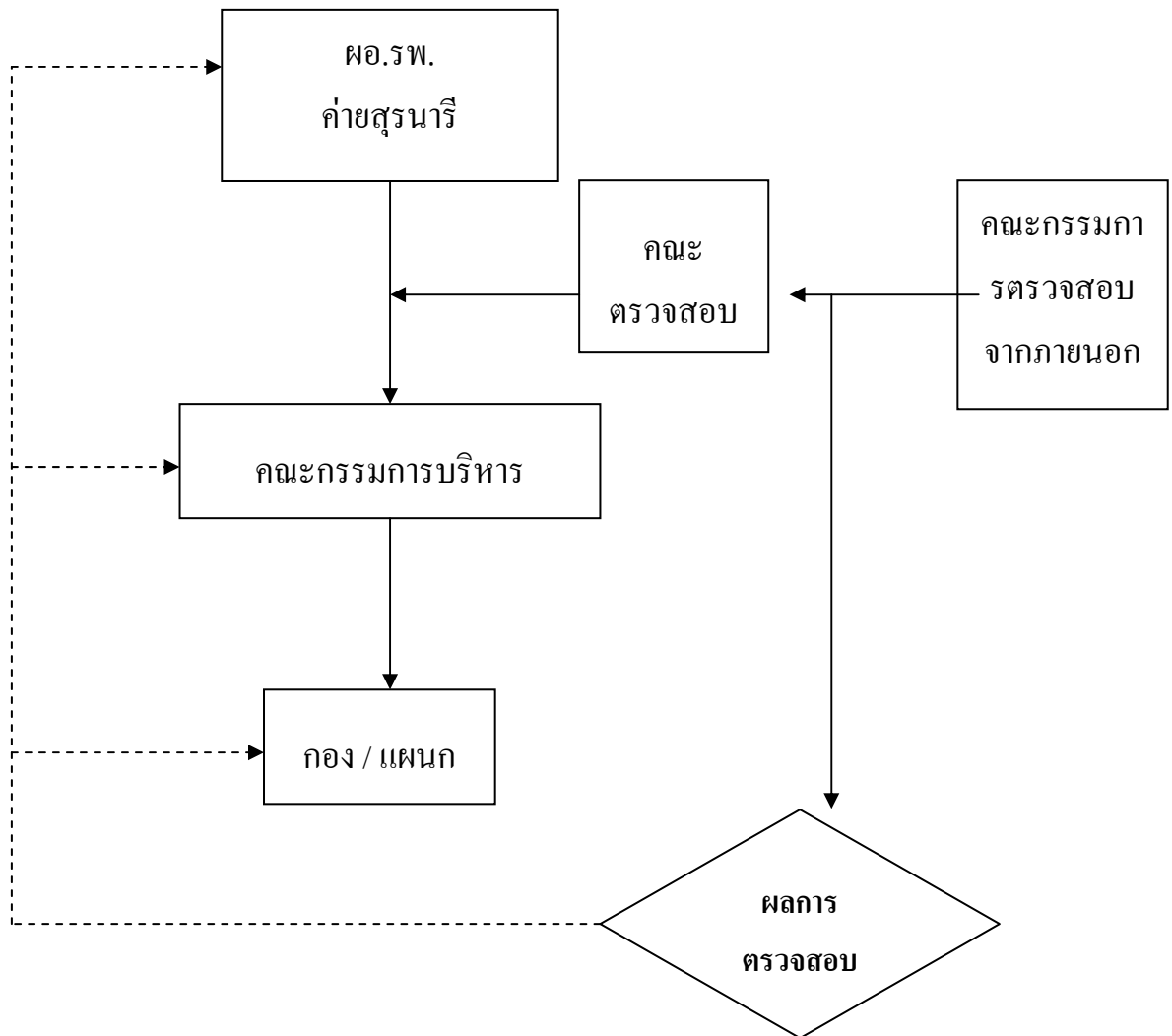
(6)

คำถาม

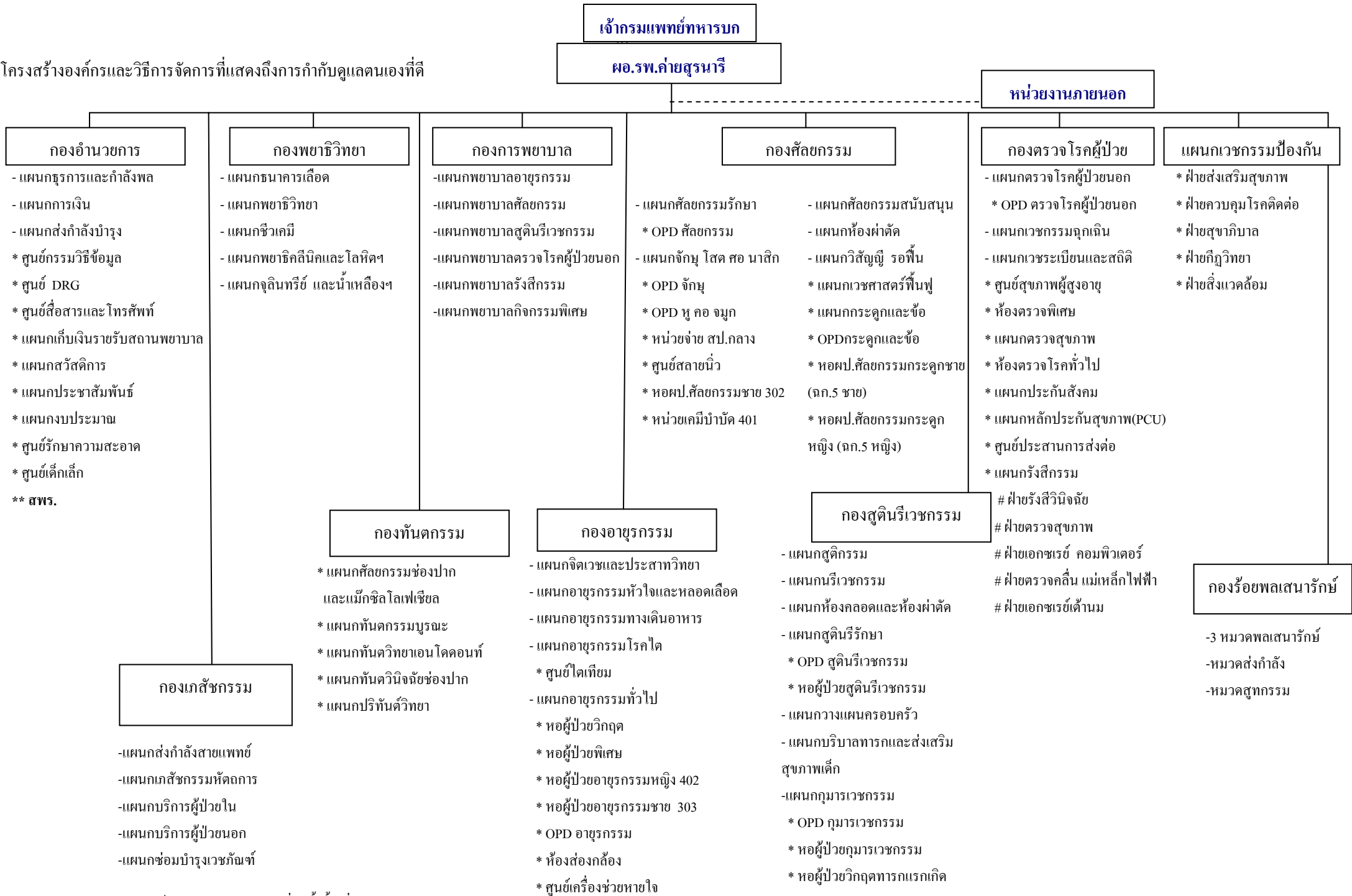
-โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด

คำตอบ

ให้วาดโครงสร้างแผนผังองค์กร และเขียนบรรยายถึงวิธีการจัดการ ที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี
โครงสร้างการกำกับดูแลตนเองที่ดี



โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี



หมายเหตุ * เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการภายใน

(7)

คำถาม

-ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

บริการที่ให้	ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. การ รักษา พยาบาล	1. รพ.รร.6 2. รพ.ทบ.ในพื้นที่ทก.2 3. รพ.มหาราช นครราชสีมา 4. สถานีอนามัย 5. รพ.ชุมชนสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขในเขต พื้นที่ จ.นครราชสีมา และใกล้เคียง 6. รพ.เอกชนต่างๆ	สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการรักษาและส่งต่อ	ปฏิบัติตามแนวทางที่แต่ละ รพ. ตกลงร่วมกัน	- ประชุมร่วมกัน - ทางหนังสือราชการ - ประสานงานทางโทรศัพท์/โทรสาร - สื่ออิเล็กทรอนิกส์
	1. องค์กรเภสัชกรรม 2. โรงงานเภสัชกรรมทหาร 3. บริษัทยา	ส่งมอบยาและเวชภัณฑ์	ตามสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง(ปริมาณ, คุณภาพ, ระยะเวลา)	
2. การ ส่งเสริม สุขภาพ	1. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น สสจ., สสอ. , สคร. ที่ 5, ศูนย์อนามัยที่ 5, สถานีอนามัย 2. สปสช. 3. กรมแพทยทหารบก 4. สำนักงานประกันสังคม	ดำเนินการตามนโยบายในการส่งเสริมสุขภาพและติดตามประเมินผล	เป็นไปตามหลักเกณฑ์และ /หรือ ขอความร่วมมือ	- ประชุมวางแผนร่วมกัน - เอกสารการรายงาน - สื่อสิ่งพิมพ์ / สื่ออิเล็กทรอนิกส์
3.การ ป้องกัน & ควบคุม โรค	1. หน่วยงานภาครัฐอื่น เช่น สสจ., สสอ., อบจ. อบต.เกษตรจังหวัด 2. กรมแพทยทหารบก 3. กระทรวงมหาดไทย	การสอบสวนและควบคุมโรค	ตามข้อตกลงร่วมกัน เช่น เรื่อง การควบคุมโรคติดต่อ	- ประชุมร่วม - นิเทศงานร่วมกัน

4. การ ฟื้นฟู สภาพ ร่างกาย	1. สถานีอนามัย 2. รพ.ชุมชนสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขในเขต พื้นที่ จ.นครราชสีมา และใกล้เคียง	สนับสนุนและให้ ความร่วมมือใน การดูแลต่อเนื่อง	ปฏิบัติตามแนวทางที่ ตกลงร่วมกัน	- ทางหนังสือราชการ - ประสานงานทาง โทรศัพท์/โทรสาร
4. ความรู้ ทางการ แพทย์และ ด้าน สาธารณสุข	- สถานศึกษาทางการแพทย์ และพยาบาล สังกัดหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน - ราชวิทยาลัยต่างๆ	สนับสนุนองค์ ความรู้ด้านวิชาการ แพทย์ และ สาธารณสุขรวมทั้ง สื่อการสอน	องค์ความรู้ที่ทันสมัย และตรงกับความต้องการ หลักสูตร ตามที่กำหนด	- อบรม , ฝึกสอน - ปฏิบัติร่วมกัน

(8)

คำถาม

- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

คำตอบ

กลุ่มผู้รับบริการ CUSTOMER	บริการที่ให้ OUTPUT	ความต้องการ / ความคาดหวัง OUTCOME	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน PROCESS
1. ผู้ป่วยทหาร ข้าราชการ กลาโหม พลเรือน ลูกจ้าง ตลอดจนครอบครัว และบุคคล พลเรือนทั่วไป - ผู้ป่วยสิทธิบัตร 30 บาท , ประกันสังคม	- การรักษาพยาบาล	1. การดูแลรักษาที่ทันสมัยได้ มาตรฐาน 2. มีประกันเวลาในการตรวจรักษา 3. มีการประเมินค่าใช้จ่ายก่อนให้ การรักษา 4. พฤติกรรมการให้บริการที่ดี 5. การให้คำแนะนำในการรักษา และมีส่วนในการตัดสินใจ	- การติดตามหลังการจำหน่าย และการให้คำปรึกษา - ให้ความรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์ ,วิทยุ, สื่อสิ่งพิมพ์ / คู่มือ / แผ่นพับ / บอร์ดประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องโรคและการปฏิบัติตน - การอบรมให้ความรู้กลุ่มเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เช่น จัดกลุ่ม ผู้ป่วยโรคเบาหวานให้สามารถดูแลตนเองได้
	- การส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี - การให้ความรู้ , การ ตรวจหาภาวะเสี่ยง - การฟื้นฟูสภาพ	1. สุขภาพแข็งแรง 2. ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว 3. ให้คำปรึกษาแนะนำในการดูแล สุขภาพที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ 4. พฤติกรรมการให้บริการที่ดี	1. ประชุม / สัมมนา / อบรมเชิงปฏิบัติการ เช่น โครงการพัฒนา ศักยภาพ อสม. 2. จัดกิจกรรมรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น โครงการ หมอ้อม มาแล้ว , ทหารไทยไร้พุง , การป้องกันไข้เลือดออก , อาหารปลอดภัย 3. จัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามความเสี่ยง เช่น อายุ ประวัติ ครอบครัว,พฤติกรรมเสี่ยง - มีการแปลผลที่มีคำอธิบายคำแนะนำที่ง่ายแก่การเข้าใจของ ประชาชน - มีการติดตามกลุ่มเสี่ยงมาตรวจต่อเนื่อง 4. ให้การสนับสนุนสื่อ / อุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น แผ่นพับการป้องกัน ไข้เลือดออก,การล้างมือที่ถูกต้อง,การสวมหน้ากากอนามัยเพื่อ

กลุ่มผู้รับบริการ CUSTOMER	บริการที่ให้ OUTPUT	ความต้องการ / ความคาดหวัง OUTCOME	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน PROCESS
			ป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค 5. สื่อสิ่งพิมพ์จดหมายข่าวผู้สูงอายุ สุนารีเวชสาร 6. จัดรายการส่งเสริมสุขภาพและให้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ สุขภาพทางวิทยุกระจายเสียง FM 107.25 MHZ 7. หนังสือราชการแจ้งแนวทางการป้องกันและบรรเทาโรคตาม ฤดูกาลผ่านหน่วยงาน เช่น การป้องกันและดูแลโรคลมร้อนใน หน่วยทหาร , โรคตามฤดูกาล (ท้องเสีย, ไข้หวัด, ไข้เลือดออก ฯลฯ)
2. บริษัทฯและเครื่องมือ , ห้าง ร้าน,สถานประกอบการต่าง ๆ	- การจัดซื้อจัดจ้างตาม ระเบียบสำนักนายก	นโยบายที่ชัดเจน โปร่งใสและ สามารถตรวจสอบได้ทันสมัย ทัน เหตุการณ์และง่ายต่อการนำไป ปฏิบัติ - ประสานงานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน - การเรียกเก็บเงินค่าจ้าง สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา	1. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ 2. จดหมายราชการโทรศัพท์ โทรสารกระดานอิเล็กทรอนิกส์ 3. ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4. ควบคุมกำกับติดตามให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด

กลุ่มผู้รับบริการ CUSTOMER	บริการที่ให้ OUTPUT	ความต้องการ / ความคาดหวัง OUTCOME	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน PROCESS
	การส่งเสริมสุขภาพ	1. สุขภาพแข็งแรง 2. ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว 3. ให้คำปรึกษาแนะนำในการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ	1. ประชุม / สัมมนา / อบรมเชิงปฏิบัติการ เช่น โครงการพัฒนา ศักยภาพ อสม. 2. จัดกิจกรรมรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น โครงการ หมออ่วม
		4. พฤติกรรมการให้บริการที่ดี	มาแล้ว , ทหารไทยไร้พุง , การป้องกันไข้เลือดออก , อาหาร ปลอดภัย 3. ให้การสนับสนุนสื่อ / อุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น แผ่นพับการป้องกัน ไข้เลือดออก, การล้างมือที่ถูกต้อง, การสวมหน้ากากอนามัยเพื่อ ป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค 4. สื่อสิ่งพิมพ์จดหมายข่าวผู้สูงอายุ สุรนาธิเวชสาร 5. จัดรายการส่งเสริมสุขภาพและให้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ สุขภาพทางวิทยุกระจายเสียง FM 107.25 MHZ และระบบ โทรทัศน์วงจรปิดของ รพ. (SRTV) 6. หนังสือราชการแจ้งแนวทางการป้องกันและรณรงค์โรคตาม ฤดูกาลผ่านหน่วยงาน เช่น การป้องกันและดูแลโรคลมร้อนใน หน่วยทหาร , โรคตามฤดูกาล (ท้องเสีย, ไข้หวัด, ไข้เลือดออก ฯลฯ)

กลุ่มผู้รับบริการ CUSTOMER	บริการที่ให้ OUTPUT	ความต้องการ / ความคาดหวัง OUTCOME	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน PROCESS
	การออกหน่วยสายแพทย์เคลื่อนที่ และช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	1. ได้รับการช่วยเหลือรวดเร็ว 2. กระบวนการติดต่อ ประสานงานที่รวดเร็ว ทันเวลา 3. มีการประกาศประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุม 4. ช่วยเหลือ/ให้บริการสุขภาพตามที่ได้รับการร้องขอ	1. มีการเตรียมความพร้อมของทีมปฏิบัติ 2. โทรศัพท์ โทรสาร E-mail 3. สื่อสารผ่านทางหน่วยงานราชการและเอกชน ศูนย์บรรเทาสาธารณภัย
4. หน่วยงานอื่น ๆ 1. องค์กรราชการ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด : สสจ./โรงพยาบาล : รพ./สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ : สปสช./สำนักงานประกันสังคม/แรงงานจังหวัด ฯลฯ 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : อบท.(เทศบาล/อบต.) : อบท.(เทศบาล/อบต.) 3. องค์กรชุมชน 4. สถาบันการศึกษา	- ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในด้านการบริการ - ข้อมูลสารสนเทศทางด้านสาธารณสุข การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ และช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	1. ได้รับความร่วมมือในการบริการตามที่ขอตกลง 2. ข้อมูลถูกต้อง ทันเวลา ง่ายต่อการเข้าถึง 1. บุคลากรที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ 2. ความพร้อมและได้มาตรฐานของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น 3. กระบวนการติดต่อ ประสานงานที่รวดเร็ว ทันเวลา 4. มีสื่อสนับสนุนอย่างเพียงพอทันสมัย	1. ประชุมกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกัน 2. หนังสือราชการ 3. สื่อสารผ่านทาง โทรสาร E-mail 4. สื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์แผ่นพับ คู่มือ 1. จัดทีมบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม 2. จัดกิจกรรมรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชนและหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้อง 3. ให้การสนับสนุนสื่อ / อุปกรณ์ ที่จำเป็น

กลุ่มผู้รับบริการ CUSTOMER (STAKEHOLDERS)	บริการที่ให้ OUTPUT	ความต้องการ / ความคาดหวัง OUTCOME	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน PROCESS
		5. มีการประกาศประชาสัมพันธ์ ที่ครอบคลุม	
1. ญาติผู้ป่วย	- ความรู้และทักษะในการดูแลผู้ป่วย	- ดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม - ได้รับข้อมูลข่าวสารของผู้ป่วยระหว่างรักษา - ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการรักษา	- การให้คำปรึกษาดังแต่แรกรับจนจำหน่าย - การติดตามหลังการจำหน่าย และการให้คำปรึกษา เรื่องการดูแลผู้ป่วย - ให้ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อ สิ่งพิมพ์ / คู่มือ / แผ่นพับ - การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ เช่น จัดกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวาน ให้สามารถดูแลตนเองได้ - โครงการจิตอาสา ให้ญาติผู้ป่วยและอาสาสมัคร มีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วย
2. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมบัญชีกลาง , ปกศ., สปสช., สสส.	- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล	- ค่ารักษาพยาบาล , ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยที่ถูกต้อง, ทันเวลา, เหมาะสม	- คัดค่ารักษาพยาบาลตามระบบ DRG บันทึกข้อมูล ด้วยระบบคอมพิวเตอร์และส่งข้อมูล Online
	- ให้ข้อมูลสถิติตัวชี้วัดที่สำคัญ	- ข้อมูลถูกต้อง, ทันเวลา, เหมาะสม, เชื่อถือได้, ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้	- บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ ประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และส่งข้อมูล Online
3. ชุมชน	- การควบคุมสิ่งแวดล้อมที่ดี	- ไม่เกิดมลภาวะเกินมาตรฐานที่กำหนด	สื่อสารผ่าน อบต. , อสม. , กรรมการชุมชน

กลุ่มผู้รับบริการ CUSTOMER (STAKEHOLDERS)	บริการที่ให้ OUTPUT	ความต้องการ / ความคาดหวัง OUTCOME	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน PROCESS
4. รพ.ทก.2	-สนับสนุนบุคลากรและ เครื่องมือทางการแพทย์	- ได้รับการตอบสนองตามที่ร้อง ขออย่างเหมาะสม	- ประชุม / ตรวจเยี่ยมตามวงรอบ / หนังสือราชการ

2. ความท้าทายต่อองค์กร

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. สภาพการแข่งขัน

(9)

คำถาม

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด

- ประเด็นการแข่งขันคืออะไรและผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

คำตอบ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ	โรงพยาบาลระดับเดียวกันในประเทศไทย	Fall prevention	- ลำดับที่ 5 ของภาค - ลำดับที่ 28 ของประเทศ	- การทำ Cop ในกลุ่มการพยาบาล
		Palliative care	- ลำดับที่ 4 ของภาค - ลำดับที่ 17 ของประเทศ	- ตระหนักเรื่อง Humanized health care
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	ยังไม่ได้กำหนด	ยังไม่ได้ศึกษา	ยังไม่ได้ศึกษา	ยังไม่ได้ศึกษา

(10)

คำถาม

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร

- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร

คำตอบ

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	- ความเป็น Unity ขององค์กร โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรพยาบาล ชัดเจน กำหนดทิศทางการกำกับดูแลด้านมาตรฐานวิชาชีพที่ดี
2. ปัจจัยภายนอก	- มาตรฐานการรับรองของสภาพยาบาล - ปัจจุบันสป.โรคเรื้อรังมีจำนวนมากขึ้น ทำให้มาตรฐานการดูแลกำกับอยู่ไม่ ครอบคลุม ทำให้ต้องมีการแข่งขันในด้านการบริการ เพื่อให้ครอบคลุมความ เสี่ยงที่เพิ่มขึ้น

(11)

คำถาม

-ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลที่ใดบ้าง

คำตอบ การรายงานจาก สภาพยาบาล

(12)

คำถาม

-ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

คำตอบ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัดในการได้มาซึ่ง ข้อมูล
1. การแข่งขันภายในประเทศ	ไม่มี	สภาพยาบาล	รอรับการรายงานจากทาง สภาพยาบาล
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	ยังไม่ได้กำหนด	ยังไม่ได้กำหนด	ยังไม่ได้กำหนด

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

(13)

คำถาม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

คำตอบ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	1. เป็นองค์กรที่ได้คุณภาพมาตรฐานด้านบริการทางการแพทย์อย่างยั่งยืน 2. ปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ กับทก.2 เป็นไปตามแผน 3. เป็นต้นแบบองค์กร ที่มีระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการที่ดี สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของกรมแพทยทหารบก
ด้านปฏิบัติการ	1. การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 2. การบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย ได้คุณภาพ ในบริบทที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการการรักษาที่รพ.จำนวนมาก 3. การนำระบบ IT มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน
ด้านทรัพยากรบุคคล	1. การสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยการจัดระบบค่าตอบแทนและแรงจูงใจให้เหมาะสม 2. การสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและความเป็นธรรม 3. บุคลากรได้รับการพัฒนา เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม ส่งผลให้สร้างผลงานที่ดีต่อองค์กร 4. การสร้างระบบประกันคุณภาพของการฝึกอบรม 5. จัดทำแผนการสร้างความรู้ในสายงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(14)

คำถาม

-แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

แนวทางและวิธีการ ปรับปรุงประสิทธิภาพ ของส่วนราชการ	- การดำเนินกิจกรรม 5 ส. - การใช้วงล้อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Deming Cycle) PDCA - การดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพบริหารภาครัฐ (PMQA) โดยใช้หลักการทบทวนตนเองของ ADLI - ระบบบริหารความเสี่ยง ร่วมกับการทบทวนโดยใช้ RCA - ระบบควบคุมภายใน - การลดขั้นตอนการบริการ - ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน รพ. เช่น HA, AHS, HPH - ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS
---	---

(15)

คำถาม

- ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไร (#)

คำตอบ

แนวทางในการ เรียนรู้ของ องค์กร	- การจัดให้มีชุมชน นักปฏิบัติ (CoP) - การทำ PEER Review - จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มหกรรมการนำเสนอ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) ปีละครั้ง / เวทีการเล่าเรื่องดี ๆ จากประสบการณ์ - การสื่อสารความรู้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ในคลังความรู้รพ.ค่ายฯ มีการตั้งกระทู้เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การฝึกอบรม - การทำ R to R - การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงให้เกิดความทันสมัยเสมอ - ระบบพี่เลี้ยง / การสอนงาน / การปฐมนิเทศ - การเสนอนวัตกรรมทางการแพทย์ - การประชุมวิชาการ องค์กรแพทย์, องค์กรพยาบาล
---	---

ผู้ร่วมทบทวน วันที่ 31 พ.ค. 2553

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	พล.ต.ธีรยุทธ ศศิประภา	ผอ.รพ.ค่าย ๑	
2	พ.อ.พสิน บัวแสง	รอง ผอ.รพ.ค่าย ๑(1)	ประธานคณะกรรมการหมวด 1
3	พ.อ.คาราพงศ์ ลังกาฟ้า	รอง ผอ.รพ.ค่าย ๑(2)	รองประธาน ๑
4	พ.อ.อลงกรณ์ เจริญพันธ์	ผอ.กองตรวจโรคพ.น.นอก	ประธานหมวด 3
5	พ.อ.ภัทรารัฐ สุทธิรัตน์	ผอ.กองศัลยกรรม	
6	พ.อ.หญิง รัตนา เอื้อบุญชนะนันท์	คณะกรรมการ	
7	พ.อ.หญิง พุสดี เทียมทัด	คณะกรรมการ	
8	พ.อ.หญิง สุกัญญา ภูมิอัครโกสิน	คณะกรรมการ	
9	พ.อ.พงษ์จิรัส ทองมี	คณะกรรมการ	ประธานหมวด 2
10	พ.อ.สุวัฒน์ชัย เนื่อนวลสุวรรณ	คณะกรรมการ	
11	พ.ท.หญิงวรรณชลี เกตุโสภณ	คณะกรรมการ	
12	พ.ท.กานต์ ชะนะ	เลขานุการ	หมวด 2 / ประธานหมวด 4
13	พ.ต.หญิงนภาพิณ จันทจัมมา	ผู้ช่วยเลขานุการ	หมวด 2 / 5

คณะกรรมการ PMQA หมวด 2

14	พ.อ.หญิงน้องนุช จันทน์มาลา	คณะกรรมการ	หมวด 5
15	พ.ท.หญิงล่องพรรณ คุณกมุต	คณะกรรมการ	
16	พ.ท.หญิงรัตนา ตริรัตน์ตระกูล	คณะกรรมการ	
17	ร.ต.หญิงพรหมหทัย วงษ์พันธุ์รักษ์	ผู้ช่วยเลขานุการ	

คณะกรรมการ PMQA หมวด 3

18	พ.ท.หญิงวรรณกร คำเดช	คณะกรรมการ	
19	พ.ท.พงษ์เดช อาบสุวรรณ	คณะกรรมการ	
20	พ.ต.หญิงสุภาพิชญ์ กลีบบัว	คณะกรรมการ	
21	พ.ต.หญิงปรีชาวัลย์ ไชยเชษฐ์	คณะกรรมการ	
22	พ.ต.หญิงอุษณีย์ คำมณี	คณะกรรมการ	
23	พ.ต.สามารถ วงษ์กระสัน	คณะกรรมการ	
24	พ.ต.จรงค์ศักดิ์ อัจฉารักษ์	คณะกรรมการ	
25	พ.ต.หญิงอรอุษา ปรีดิขนิษฐ์	คณะกรรมการ	

26	พ.ต.หญิงณัฐฐา ไร่ทิม	คณะทำงาน	
27	ร.อ.หญิงภาณุมาศ อินทรคำแหง	คณะทำงาน	
28	พ.ท.หญิงอภิสร่า ศรีเรือน	เลขานุการ	หมวด 4
29	ร.อ.หญิงชุดิมาภรณ์ เตชะเสน	ผู้ช่วยเลขานุการ	

คณะกรรมการ PMQA หมวด 4

30	พ.อ.หญิงกฤษณา โพธิ์อาสน์	ที่ปรึกษา	
31	พ.อ.หญิงจันทนา อรรถถิโสศ	ที่ปรึกษา	
32	พ.ต.หญิงนฤมล ทองวัชรไพบูลย์	คณะทำงาน	
33	พ.ต.หญิงศิริวิไล สิงห์หนองโดน	ผู้ช่วยเลขานุการ	

คณะกรรมการ PMQA หมวด 5

34	พ.ท.หญิงเอี่ยมพร กองเพชร	คณะทำงาน	
35	พ.ท.หญิงชนิษฐา โกเมนทร์	คณะทำงาน	
36	พ.ต.ประนอม รันคอน	คณะทำงาน	
37	พ.ต.ฉกาจ พรหมดีสาร	คณะทำงาน	
38	พ.ท.หญิงจิตาภา แสงมหาชัย	เลขานุการ	
39	พ.ต.หญิงช่อทิพย์ ศรีอินทร์	ผู้ช่วยเลขานุการ	
40	พ.ต.หญิงสุธาสินี โอวาทวงษ์	คณะทำงาน	
41	ร.อ.หญิงอภิญา วรณประพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ	

คณะกรรมการ PMQA หมวด 6

42	พ.อ.หญิง เปรม เก่งชน	รองหัวหน้าคณะทำงาน	
43	พ.ท.หญิงจิรฐา ภูระหงษ์	คณะทำงาน	
44	พ.ท.หญิงสายชล เกตุแก้ว	คณะทำงาน	
45	ร.อ.หญิงลัดดา โรหิตาคนี	คณะทำงาน	
46	พ.ท.หญิงสุมิตรา มิ่งมิตร	เลขานุการ	
47	พ.ต.หญิงหทัยรัตน์ บุญญะฤทธิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ	
48	พ.ต.หญิงทัศนาลัย หิรัญโรจน์	คณะทำงาน	
49	ร.อ.หญิงปณัฐดา สละชีพ	คณะทำงาน	
50	พ.ต.หญิงณจิเรจ อรรคคำ	คณะทำงาน	