



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการงานที่ 1

ชื่อกระบวนการงาน พัฒนานวัตกรรม องค์ความรู้ เทคโนโลยี

ของ กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต

(วันที่จัดทำ) ธ.ค.61

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. Work Flow กระบวนการ	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. ข้อกำหนดการให้บริการ	6
8. มาตรฐานคุณภาพงาน	6
9. ระบบติดตามประเมินผล	6
10. เอกสารอ้างอิง	6
11. แบบฟอร์มที่ใช้	6
12. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	7

ภาคผนวก

แบบฟอร์มขออนุมัติหลักการ/โครงการ

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน กระบวนการที่ 1 พัฒนานวัตกรรม องค์กรความรู้ เทคโนโลยี

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิตมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และ สร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบมีแนวทางในการพัฒนานวัตกรรม องค์กรความรู้ เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.4 เพื่อควบคุม กำกับ และติดตามกระบวนการพัฒนานวัตกรรม องค์กรความรู้ เทคโนโลยีให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการพัฒนานวัตกรรม องค์กรความรู้ เทคโนโลยีตั้งแต่ขั้นตอนวิเคราะห์ความต้องการ/ความจำเป็น(Need Analysis) ทบทวนวรรณกรรม/ประมวลองค์ความรู้ กำหนดกรอบแนวคิด พิจารณากรอบแนวคิด จัดทำร่างเนื้อหา/องค์ความรู้ การทดลองใช้ ปรับปรุงแก้ไข ทดลองขยายผล ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำฉบับสมบูรณ์ จนกระทั่งจัดทำต้นฉบับสมบูรณ์และวางแผนเผยแพร่ นวัตกรรม องค์กรความรู้และเทคโนโลยี

3. คำจำกัดความ

คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ ผังกระบวนการ(Workflow) กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดการให้บริการมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบติดตาม ประเมินผล เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ และช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ ทั้งนี้ต้องมีการจัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ หมายถึง บุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิตที่ได้รับมอบหมาย

ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้/ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับนวัตกรรม/ความรู้หรือเทคโนโลยีที่ต้องการพัฒนา

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจในการสั่งการและอนุมัติ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้เกี่ยวข้อง/กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ร่วมพัฒนาและได้รับผลกระทบ/ผู้ใช้นวัตกรรม องค์กรความรู้ เทคโนโลยีในการดำเนินงาน

พัฒนานวัตกรรม องค์กรความรู้ เทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการในการจัดทำ นวัตกรรม/องค์กรความรู้/เทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1.วิเคราะห์ความต้องการ/ความจำเป็นในการพัฒนา (Need Analysis) 2.ทบทวนวรรณกรรม/ประมวลองค์ความรู้ (Reviews literature) 3.กำหนดกรอบแนวคิด

4. พิจารณากรอบแนวคิด 5. จัดทำร่างเนื้อหา/องค์ความรู้ 6. การทดลองใช้ 7. ปรับปรุงแก้ไข 8. ทดลองขยายผล 9. ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำฉบับสมบูรณ์ 10. จัดทำต้นฉบับสมบูรณ์และวางแผนเผยแพร่ โดยต้องดำเนินการอย่างน้อย 7 ขั้นตอน (ขั้นตอนที่ 1-7)

นวัตกรรม องค์ความรู้ เทคโนโลยี หมายถึง สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือความรู้ คู่มือวิทยากร หลักสูตรการอบรม แผ่นพับโปสเตอร์ แบบประเมิน CD แนวทางการปฏิบัติงาน ฯลฯ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร ทำหน้าที่ พิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติ

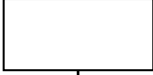
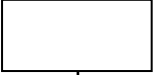
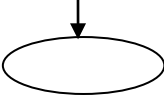
ผู้เชี่ยวชาญ ทำหน้าที่พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ กรอบแนวคิดและร่างเนื้อหา/องค์ความรู้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำหน้าที่พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ กรอบแนวคิดและร่างเนื้อหา/องค์ความรู้

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่ดำเนินการจัดทำ นวัตกรรม/องค์ความรู้/เทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1.วิเคราะห์ความต้องการ/ความจำเป็นในการพัฒนา (Need Analysis) 2. ทบทวนวรรณกรรม/ประมวลองค์ความรู้ 3. กำหนดกรอบแนวคิด 4. พิจารณากรอบแนวคิด 5. จัดทำร่างเนื้อหา/องค์ความรู้ 6. การทดลองใช้ 7. ปรับปรุงแก้ไข 8. ทดลองขยายผล 9. ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำฉบับสมบูรณ์ 10. จัดทำต้นฉบับสมบูรณ์และวางแผนเผยแพร่

5. Work Flow กระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
1. วิเคราะห์ความต้องการ/ความจำเป็นในการพัฒนา (Need Analysis) - พิจารณา/อนุมัติ		2 สัปดาห์	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ/ผู้บริหาร
2. ทบทวนวรรณกรรม/ประมวลองค์ความรู้		1 เดือน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
3. กำหนดกรอบแนวคิด		2 สัปดาห์	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
4. พิจารณากรอบแนวคิด		1 เดือน	ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. จัดทำร่างเนื้อหา/องค์ความรู้		2 เดือน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ/ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. ทดลองใช้		2 เดือน	กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
7. ปรับปรุงแก้ไข		1 เดือน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
8. ทดลองขยายผล		3-6 เดือน	กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มงาน ที่รับผิดชอบ
9. ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข เพื่อจัดทำฉบับสมบูรณ์		1 เดือน	กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มงาน ที่รับผิดชอบ
10. จัดทำต้นฉบับสมบูรณ์และ วางแผนเผยแพร่		1 เดือน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 วิเคราะห์ความต้องการ/ความจำเป็นในการพัฒนา (Need Analysis)

6.1.1 ศึกษาจากเอกสาร รายงาน การวิเคราะห์ปัญหา ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ /ศึกษาสภาพ
ขนาดของปัญหา อุบัติการณ์ อัตราความเจ็บป่วย การใช้บริการ ปัจจัยความเสี่ยง และศึกษาเชิง
คุณภาพกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้เกี่ยวข้อง

6.1.2 ได้รับนโยบาย

6.1.3 ขออนุมัติผู้บริหาร

6.1.4 ความคิดเห็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าหลัก/ผู้รับบริการ

6.2 ทบทวนวรรณกรรม/ประมวลองค์ความรู้

6.2.1 ทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
แบ่งเป็น

- ข้อมูลจากบุคคล เช่น การสำรวจ การถอดบทเรียนจากกลุ่มเป้าหมาย/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น
- ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูล เช่น เอกสาร ข้อมูลทางสถิติ รายงานการวิจัย ประมวลกฎหมาย
ระเบียบปฏิบัติของราชการ เป็นต้น

6.3 กำหนดกรอบแนวคิด

6.3.1 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทบทวนเอกสาร

6.3.2 ประชุม/ระดมความคิดจากกลุ่มงานที่รับผิดชอบ

6.3.3 สรุปและจัดทำกรอบแนวคิดเพื่อแสดงทิศทาง ขอบเขต และความสัมพันธ์ของนวัตกรรม
และองค์ความรู้ที่พัฒนา

6.4 พิจารณากรอบแนวคิด

6.4.1 นำกรอบแนวคิดมาให้ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพิจารณา

6.4.2 กรณีที่มีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาปรับแก้

6.4.3 สรุปและจัดทำกรอบแนวคิดที่ผ่านการเห็นชอบ

6.5 จัดทำร่างเนื้อหา/องค์ความรู้

6.5.1 ประชุมกลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อจัดทำต้นร่างเนื้อหา/องค์ความรู้

6.5.2 ประชุมผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อพิจารณาต้นร่างเนื้อหา/องค์ความรู้

6.5.3 กรณีที่มีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาปรับแก้

6.5.4 สรุปและจัดทำต้นร่างที่ผ่านการเห็นชอบ

6.6 ทดลองใช้

6.6.1 ออกแบบการทดลองใช้ (กำหนดกลุ่มเป้าหมายและระยะเวลาในการทดลองใช้)

6.6.2 ส่งต้นร่างให้แก่กลุ่มเป้าหมายเพื่อทดลองใช้และตอบกลับตามระยะเวลาที่กำหนด

6.7 ปรับปรุงแก้ไข

6.7.1 รวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและประเมินผลการใช้ต้นร่างและปรับปรุง

6.7.2 จัดทำต้นแบบนวัตกรรมและเทคโนโลยี

6.7.3 วางแผนเผยแพร่ นวัตกรรมและเทคโนโลยี

6.8 ทดลองขยายผล

6.8.1 ออกแบบการทดลองขยายผล (กำหนดกลุ่มเป้าหมายและระยะเวลาในการขยายผล)

6.8.2 ส่งต้นแบบนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้แก่กลุ่มเป้าหมายเพื่อทดลองขยายผล

6.8.3 นิเทศติดตาม/สัมมนาประเมินผล

6.9 ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำฉบับสมบูรณ์

6.9.1 รวบรวมผลการนิเทศติดตามและประเมินผลและปรับปรุง

6.10 จัดทำต้นฉบับสมบูรณ์และวางแผนเผยแพร่

7. ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

- ข้อเสนอผลการนิเทศงาน/รายงานผลการนิเทศงาน
- มติที่ประชุม
- นโยบาย/แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมป้องกัน
- ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ

7.2 ค่าธรรมเนียม

- ไม่มี

8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

8.1 นวัตกรรม/องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาผ่านกระบวนการอย่างน้อย 7 ขั้นตอน (ขั้นตอนที่ 1-7)

8.2 นวัตกรรม/องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละขั้นตอนนั้นๆ

9. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามผลการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการทุก 3 เดือน

10. เอกสารอ้างอิง

-

11. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มการขออนุมัติหลักการ/โครงการ

12. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

1. โทรศัพท์หมายเลข 0 2149 5549, 0 2590 8550
2. โทรสารหมายเลข 0 2590 8078, 0 2149 5549
3. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่หน้ากองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต อาคาร 2 ชั้น 5 กรมสุขภาพจิต
4. Website : www.sorporsor.com
5. e-mail : sorporsor58@gmail.com
6. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์
ที่อยู่ : กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
88/20 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
11000
7. ติดต่อด้วยตนเองที่ กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต อาคาร 2 ชั้น 5 กรมสุขภาพจิต

ภาคผนวก

แบบฟอร์มขออนุมัติหลักการ/โครงการ

1. ชื่อโครงการ.....
2. ที่มาและความสำคัญ
.....
.....
.....
3. วัตถุประสงค์โครงการ
3.1.....
3.2.....
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จโครงการ
4.1.....
4.2.....
5. กลุ่มเป้าหมาย
5.1.....
5.2.....
6. ขั้นตอนการดำเนินงาน
6.1.....
6.2.....
7. ระยะเวลาดำเนินการ
8. สถานที่ดำเนินงาน
9. วิธีดำเนินงาน
9.1.....
9.2.....
10. งบประมาณดำเนินโครงการ
11. การติดตามประเมินผลโครงการ
12. ผลที่คาดว่าจะได้รับ
12.1.....
12.2.....

(ชื่อ-สกุล)

ตำแหน่ง

ผู้เสนอโครงการ

(ชื่อ-สกุล)

ตำแหน่ง

ผู้เห็นชอบโครงการ

(ชื่อ-สกุล)

ตำแหน่ง

ผู้อนุมัติโครงการ