

แบบฟอร์มที่ 5

แบบฟอร์มรายงานผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร

รายงานผลการจัดทำ  
ลักษณะสำคัญขององค์กร

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุข

## ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร แสดงให้เห็นภาพรวมของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการบ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติงานหลักได้แก่ ลักษณะพื้นฐานของกรมคือ พันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยมหลัก ลักษณะโดยรวมของบุคคล การมีเทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ การมีหน่วยงานที่กำกับดูแลกรม รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีบทบาทหน้าที่ มีข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีการสื่อสารระหว่างกันในการกิจหลัก การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการละผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนที่ 2 คือ ความท้าทายต่อองค์กร ที่ประกอบด้วย สภาพการแข่งขัน ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และการมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการมีแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 1. ลักษณะองค์กร

#### ก. ลักษณะพื้นฐาน

##### (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 กำหนดให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพในทุกระดับ ให้มีประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ จัดทำระบบบริการสุขภาพ และระบบคุ้มครองประชาชนด้านบริการสุขภาพ รวมทั้งพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรภาคเอกชน เพื่อการบริการสุขภาพ อันจะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีสามารถพิทักษ์สิทธิและเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพ

3) พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จแก่ราชการและประชาชน

4) ส่งเสริม พัฒนาและสนับสนุนการดำเนินการสุขศึกษาและระบบสุขภาพของประชาชน

5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านความช่วยเหลือ ความร่วมมือ และการ ประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ

6) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีด้านระบบบริการสุขภาพแก่ องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพหรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ทั้งนี้ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดพันธกิจตามแผนยุทธศาสตร์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พ.ศ. 2552 ถึง พ.ศ.2554 เพื่อให้การดำเนินการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ ดังนี้

1) ส่งเสริม ควบคุม กำกับ สถานพยาบาลภาคเอกชน และผู้ประกอบการโรคศิลปะ ตามกฎหมายว่าด้วย การประกอบโรคศิลปะ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลและดำเนินงานตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้สถานบริการสุขภาพมีคุณภาพมาตรฐาน

3) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา อาสาสมัครสาธารณสุข และระบบงานสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อนำไปสู่การมี สุขภาพดีของประชาชน

4) ส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานสุขศึกษาในระบบบริการสุขภาพ และพัฒนารูปแบบเพื่อการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน

5) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา และกำกับ ดูแลธุรกิจบริการสุขภาพ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน

6) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านระบบบริการสุขภาพทั้งใน ระดับสถานบริการและระดับชุมชน แก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รวมถึงได้กำหนดบริการหลักของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ แยกรายพันธกิจ ดังนี้

**พันธกิจข้อที่ 1 และข้อที่ 3** มุ่งเน้นให้บริการหน่วยงานภาคเอกชนเป็นหลัก โดยเป็นการดำเนินการตาม

กฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะและกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล รวมถึงพัฒนาระบบและกลไกเพื่อให้มีการ ดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จแก่ราชการและประชาชน ซึ่งจากพันธกิจทั้ง 2 ข้อ ดังกล่าว กรมฯได้ส่งมอบบริการหลักให้กับกลุ่มผู้รับบริการภาคเอกชน ได้แก่ ใบอนุญาตประเภทต่างๆที่ใช้เป็นเครื่องมือ ในการควบคุม กำกับ ดูแลให้หน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ในการสร้างความมั่นใจแก่ประชาชน ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล ผู้รับบริการคือ ผู้ขออนุญาตประกอบกิจการ สถานพยาบาลเอกชน 2) ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถาน พยาบาลเอกชน ผู้รับบริการคือ ผู้ขออนุญาตดำเนินการ สถานพยาบาลเอกชน และ 3) ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการประกอบโรคศิลปะ ผู้รับบริการคือ ผู้ประกอบโรคศิลปะ (8 สาขา/3 ศาสตร์ ) สาขาประกอบด้วย 1) สาขาการแพทย์แผนไทย มี 4 ประเภท คือ 1.1) เวชกรรมไทย 1.2) ฆาตช์ กรรมไทย 1.3) การผดุงครรภ์ไทย 1.4) การนวดไทย 2) สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ 3) สาขารังสีเทคนิค 4) สาขา จิตวิทยาคลินิก 5) สาขาการแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย 6) สาขาเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก 7) สาขา กิจกรรมบำบัด และ 8) สาขากายอุปกรณ์ ศาสตร์ประกอบด้วย 8.1) การแพทย์แผนจีน 8.2) ทัศนมาตรศาสตร์ และ 8.3) ไคโร แพรคติก และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการส่งมอบบริการ กรมฯจึงได้พัฒนาการบริการโดยการจัดตั้งหน่วย ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ หากผู้รับบริการไม่สะดวกใน การเดินทางมายังศูนย์ กรมฯยังมีบริการจัดส่งให้ทางไปรษณีย์เป็นการเพิ่มเติมอีกด้วย นอกจากนี้พันธกิจตามกฎหมาย ข้างต้นแล้ว กรมฯยังได้ดำเนินการต่างๆเกี่ยวกับนโยบายระดับประเทศในการกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์การจ่ายค่าป่วย การอาสาสมัครสาธารณสุข ซึ่งผู้รับบริการ ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุข(อสม.) โดยเป็นการดำเนินการผ่านกรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ลงสู่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด และส่งต่อไปกับสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อส่งมอบให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขโดยตรง

พันธกิจข้อที่ 2 มุ่งเน้นให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐคือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลศูนย์(รพศ.) โรงพยาบาลทั่วไป(รพท.) โรงพยาบาลชุมชน(รพช.) สถานีอนามัย(สอ.) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ(สสอ.) ศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) และกรมต่างๆในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยบริการที่ให้เป็น ใบรับรองมาตรฐานด้าน

ระบบบริการสุขภาพได้แก่ ใบอนุญาต/ใบรับรองประเภทต่างๆที่ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม กำกับ ดูแลให้หน่วยงาน เป็นไปตามคุณภาพมาตรฐาน ในการสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) ใบรับรองมาตรฐาน บริการสาธารณสุขส่งมอบให้ผู้รับบริการโดยมีหนังสือจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่งตรงถึงผู้รับบริการ และ เผยแพร่ผ่าน website ของสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ 2) ใบรับรองมาตรฐานด้านอาคารและสถาปัตยกรรม สาธารณสุข ส่งมอบให้ผู้รับบริการโดยการจัดส่งทางไปรษณีย์ และเผยแพร่ผ่าน website ของกองแบบแผน 3) ใบรับรองมาตรฐานด้านวิศวกรรมการแพทย์ ส่งมอบให้ผู้รับบริการโดยการออกหน่วยเคลื่อนที่ประจำปี และ 4) ใบรับรอง มาตรฐานงานสุขศึกษา ส่งมอบให้ผู้รับบริการโดยการถ่ายทอด และเผยแพร่องค์ความรู้ทั้งโดยตรง และผ่าน website ของกรมฯ ส่วนหน่วยงานภาคเอกชน บริการที่ส่งมอบคือ ใบรับรองมาตรฐานงานธุรกิจบริการสุขภาพ ส่งมอบโดยการ ตรวจสอบประเมินพร้อมมอบสัญลักษณ์ตามมาตรฐานที่กรมกำหนดให้กับผู้รับบริการโดยตรง

พันธกิจข้อที่ 4 เป็นการมุ่งเน้นให้บริการภาคประชาชน โดยบริการหลักที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการคือ รูปแบบ/แนวทาง/สื่อสุขภาพ นอกจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ระบุข้างต้นแล้ว ยังมีผู้รับบริการอื่นที่อยู่ใน ส่วนของท้องถิ่น เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และผู้รับบริการที่เป็นภาค ประชาชนโดยตรง ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุข(อสม.) ชมรมอสม. แกนนำองค์กรและชุมชนกลุ่มต่างๆ

พันธกิจข้อที่ 6 เป็นการให้บริการองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านบริการสุขภาพ โดยมีผู้รับบริการที่เป็น กลุ่มเดียวกับผู้รับบริการจากพันธกิจทั้ง 4 ข้อข้างต้น ซึ่งมีวิธีการส่งมอบบริการได้แก่ การให้ความรู้ผ่านการจัดประชุม/ อบรม/สัมมนา/เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อบุคคล เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข และบุคลากรของกรมฯ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ วารสาร จุลสาร จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านเว็บไซต์ของกรมฯและหน่วยงานสังกัดกรมฯ การจัดกิจกรรมรณรงค์ในวาระต่างๆ การ จัดส่งเอกสารความรู้ต่างๆทางไปรษณีย์ และการมารับด้วยตนเอง

## (2) วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก และค่านิยมหลักของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

วิสัยทัศน์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คือ “เป็นองค์กรหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการ สุขภาพและพัฒนาศักยภาพประชาชนให้สามารถพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้” และมีเป้าประสงค์หลักของกรมฯประกอบด้วย คุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน รวมถึงได้ กำหนดค่านิยมหลักของกรมฯไว้คือ “มุ่งมั่นด้วยใจ ใฝ่รู้สร้างสรรค์ ร่วมแรงใจกัน ยึดมั่นคุณธรรม นำจิตบริการ”

## (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 1,310 คน แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 945 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 365 คน โดยบุคลากรที่ข้าราชการนั้นมีความหลากหลายในสายงานอาชีพ ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.83 อยู่ในสายงานสนับสนุน รองลงมาคือร้อยละ 23.17 อยู่ในสายงานหลัก และตำแหน่งที่มีมากที่สุดได้แก่ นักวิชาการ สาธารณสุขคือ ร้อยละ 21.16 รองลงมาคือ นายช่างโยธา , เจ้าพนักงานธุรการ , นายช่างไฟฟ้า และนายช่างเทคนิค คือ ร้อยละ 13.86 , 11.75 , 11.22 , 11.11 ตามลำดับ และพบว่า ข้าราชการมีอายุตัวเฉลี่ย 46.92 ปี และอายุราชการ เฉลี่ย 23.15 ปี ทั้งนี้ ข้าราชการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาโท คือ ร้อยละ 54.18 , 29.42 และร้อยละ 16.30 ตามลำดับ โดยมีเพียงร้อยละ 0.10 เท่านั้น ที่จบระดับ ปริญญาเอก (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2552)

ทั้งนี้ จากบุคลากรที่เป็นข้าราชการของกรมฯที่อยู่สายงานหลักที่ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนภารกิจหลักตามเป้าประสงค์ของกรมฯมีเพียง ร้อยละ 23.17 เท่านั้น ซึ่งกรมฯยังไม่มีนโยบายในการเพิ่มอัตรากำลัง แต่เนื่องจากเป็นข้อจำกัดในระดับประเทศในเรื่องการเพิ่มและขยายอัตรากำลังของส่วนราชการ ทั้งนี้ ควรที่จะมีการวางแผนการเพิ่มอัตรากำลังทดแทนในส่วนของสายงานหลักให้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น

#### (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีภารกิจหลักที่สำคัญที่ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของกรม โดยสามารถแบ่งเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และส่งผลต่อการขับเคลื่อนและผลักดันงานตามภารกิจ ออกเป็น 2 ส่วน ตามเป้าประสงค์หลักของกรมที่กำหนด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบInternetและIntranet ที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ทั่วประเทศ 1) ระบบงานเกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรมการแพทย์ได้แก่ ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ระบบ E-Radio (การติดต่อสื่อสารวิทยุผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ระบบ Video Conference (การประชุมทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยเห็นภาพและเสียง) ระบบวิทยุสื่อสารทางไกล ระบบสัญญาณดาวเทียม 2) ระบบงานเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่สถานบริการสุขภาพภาครัฐ ได้แก่ โปรแกรมปฏิบัติงานตามวิชาชีพ เช่น Auto Cad Autodesk Revit Photosho Sketch UP Vis Structure และ Microfeap 3) ระบบงานเกี่ยวกับบริการสุขภาพ ได้แก่ ระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (GIS)ใช้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านต่างๆ โปรแกรมประยุกต์สำหรับการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้รับบริการ One Stop Service เป็นต้น ส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งแบบตั้งโต๊ะและแบบพกพาพร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วงครบครัน อุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานเฉพาะวิชาชีพของแต่ละหน่วยงาน เช่นอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์และวัสดุอุปกรณ์ทั่วไปของหน่วยงานที่ขอรับบริการ เป็นต้น สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและให้บริการ กรมมีห้องประชุมขนาดความจุต่างๆที่ตั้งอยู่ในระดับกรมและตั้งอยู่ตามหน่วยงานในสังกัดกรม ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีรถยนต์ราชการ ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องกีฬาในร่ม และสถานที่/ลานกีฬา เพื่อให้บุคลากรของกรมและผู้รับบริการใช้ รวมทั้งมีบ้านพักราชการ กระจายตามหน่วยงานที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาคทุกแห่ง (จำนวน 14 แห่ง) อย่างครบครัน

ส่วนที่ 2 ด้านการพัฒนาศักยภาพประชาชนให้สามารถพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้ นอกจากระบบInternet และ Intranet ที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ทั่วประเทศแล้ว กรมยังมีเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานดังนี้คือ โปรแกรมการเรียนรู้แบบออนไลน์คือ โปรแกรมการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพ (e-learning) ศูนย์การเรียนรู้สุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ โปรแกรมการประเมินผลหมู่บ้านจัดการด้านสุขภาพ โปรแกรมระบบฐานข้อมูลอาสาสมัครสาธารณสุข(อสม.) นอกจากนี้ยังมีระบบรับสัญญาณดาวเทียมและระบบ e-radio (การติดต่อสื่อสารวิทยุผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ของหน่วยงานที่ตั้งอยู่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง 5 แห่ง สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาศักยภาพประชาชน นอกจากที่กล่าวไว้ในส่วนที่ 1 แล้ว ยังมีอุปกรณ์ที่ใช้เกี่ยวกับงานด้านการสื่อสารและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพประชาชน กรมมีห้องส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงพร้อมอุปกรณ์ ชุดผลิตสื่อวีดิทัศน์พร้อมอุปกรณ์ รถหน่วยสุขาเคลื่อนที่ และโรงพิมพ์ เป็นต้น

ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและให้บริการที่เพิ่มเติมจากที่ระบุข้างต้นคือ มีทั้งห้องประชุมสำหรับใช้ในการฝึกอบรมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมเป็นการเฉพาะ ที่ตั้งอยู่ในหน่วยงานส่วนภูมิภาค 5 แห่ง เพื่อใช้สำหรับการถ่ายทอดความรู้ และพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน รวมถึงมีห้องพักสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมครบทุกหน่วยงานส่วนภูมิภาค

#### **(5) ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ**

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ และส่งผลต่อการดำเนินงานของกรม ประกอบด้วย พระราชบัญญัติต่างๆ ได้แก่ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2543 พระราชบัญญัติวิศวกรรมการแพทย์ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสถาปนิก พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ส่วนกฎกระทรวงที่สำคัญที่กรมดำเนินการได้แก่ กฎกระทรวงว่าด้วยการตรวจสอบอาคาร มาตรา 32 ทวิแห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวงว่าด้วยการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการหรือทุพพลภาพและคนชราในอาคาร พ.ศ. 2544 โดยในส่วนของระเบียบที่สำคัญและกรมรับผิดชอบคือ ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยบุคคลซึ่งกระทรวง ทบวงกรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือสมาคมชาวไทยมอบหมายให้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2539 ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้ประกอบโรคศิลปะสาขาการแพทย์แผนไทย หรือสาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ หรือผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2545 ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ.2541 นอกจากนี้ ยังมีประกาศที่กรมมีการดำเนินการกับหน่วยงานผู้รับบริการ เช่น ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติบริการ พ.ศ. 2509 2551 และประกาศกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พ.ศ.2551 เรื่องการปรับอัตราค่าที่พัก ห้องประชุมและค่าบริการอื่นๆของศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน เป็นต้น

#### **ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร**

##### **(6) โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี**

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นหน่วยงานภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลของปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมอบให้รองปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้านสนับสนุนงานบริการสุขภาพ มีหน้าที่กำกับดูแล และกรมฯได้แบ่งโครงสร้างหน้าที่การบริหารตามกฎกระทรวง เป็น 2 สำนัก 5 กอง ประกอบด้วย สำนักบริหาร สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กองวิศวกรรม การแพทย์ กองแบบแผน กองการประกอบโรคศิลปะ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กองสุขศึกษา และมีหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน 2 หน่วยงานได้แก่ สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาวิชาการและนิเทศงาน รวมถึงมีหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับอธิบดีกรมฯคือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และกลุ่มตรวจสอบภายใน มีผู้บริหารสูงสุดคืออธิบดีและมีรองอธิบดีรับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยงานในสังกัดกรมฯ โดยมีการกำกับดูแลองค์กรภายในองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

**ด้านการการเงิน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ** มีหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทำหน้าที่ตรวจสอบ วิเคราะห์ รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ

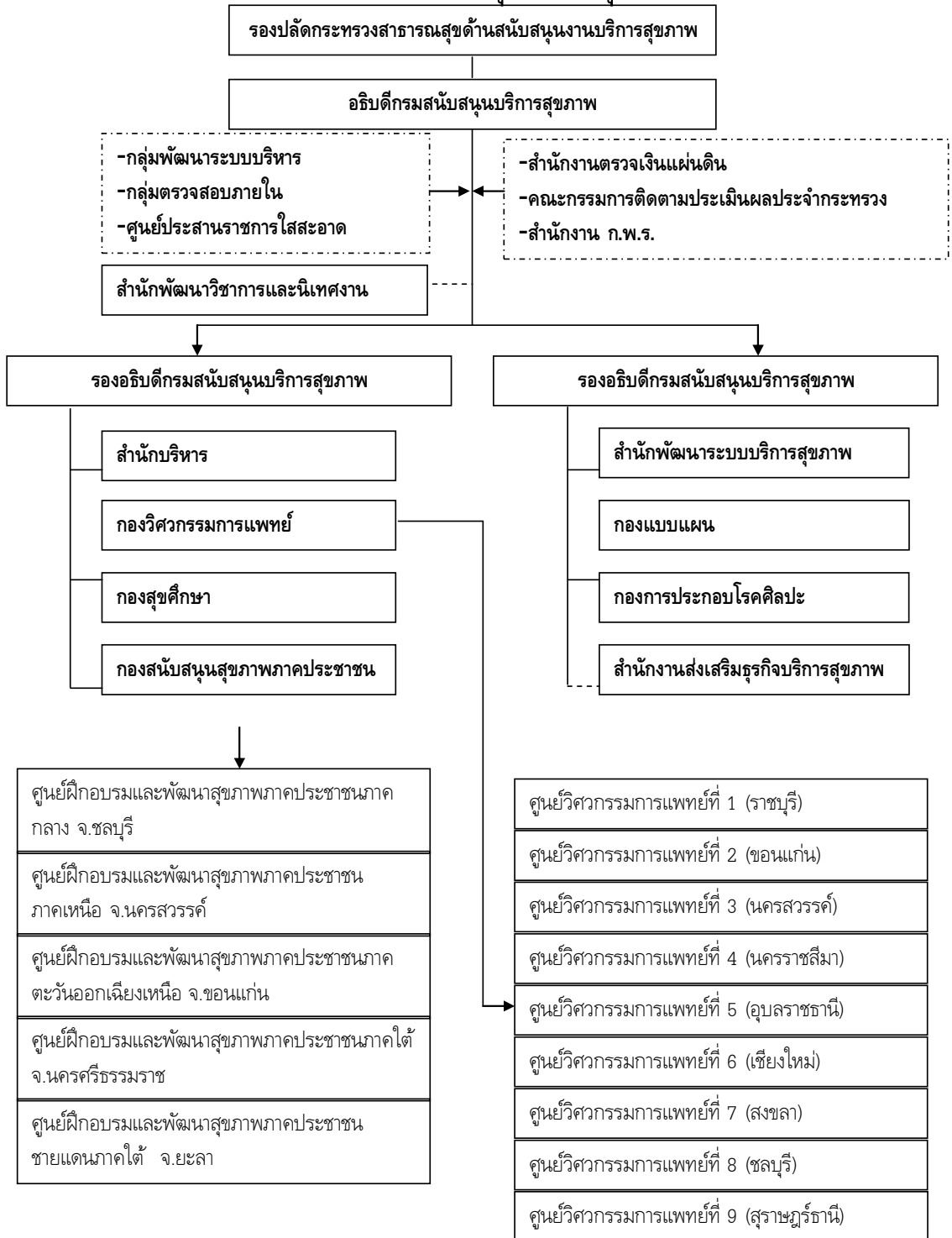
การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน การใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และให้คำปรึกษาแก่คณะทำงานวางระบบควบคุมภายในขององค์กร ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ซึ่งจัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2542 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้จัดวางระบบควบคุมภายในในระดับหน่วยรับตรวจ และระดับหน่วยงานย่อย รวมทั้งรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงการควบคุมภายในของระดับหน่วยงานย่อย นำมาประมวลและวิเคราะห์ผลการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงการปรับปรุงควบคุมภายในให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

**ด้านการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีศูนย์ราชการใสสะอาด ที่ดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการ โดยมีรองอธิบดีกรมที่เป็น CCO (Chief Change Officer) ทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการ โดยมีกำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินงานเพื่อสร้างราชการที่ใสสะอาด และกำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานภายในกรมฯ ให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนด รวมถึง การจัดทำนโยบายกำกับองค์กรที่ดี ที่ประกอบด้วยนโยบายหลัก 4 ด้าน ที่กำหนดเป็นแนวปฏิบัติ มาตรการ/โครงการ ที่ส่งมอบให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมฯ นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน

**ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน** มีกลุ่มติดตามและประเมินผล สำนักบริหารกรมฯ ทำหน้าที่ในการรวบรวมและติดตามผลงานในระดับกรมฯ และมีหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมฯ อีก 1 หน่วยงานคือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและผลักดันและพัฒนาระบบบริหารจัดการของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เข้าสู่เกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-2555 และมีคณะทำงานพัฒนาระบบติดตามประเมินผล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ควบคุมกำกับดูแลโดย รองอธิบดีกรมฯ ที่ทำหน้าที่เป็น CCO

การกำกับดูแลจากหน่วยงานภายนอก ยังมีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน(สตง.) และคณะกรรมการตรวจสอบภาคราชการประจำกระทรวงสาธารณสุข(คตป.) ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงในเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงตรวจสอบและประเมินผลกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานทั้งในด้านการเงิน การคลัง และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึง มีสำนักงานก.พ.ร. ที่ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและผลักดันการพัฒนาระบบราชการในทุกส่วนราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ตามผังโครงสร้างของกรมฯ ดังนี้

# โครงสร้างกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



หมายเหตุ : เส้น \_\_\_\_\_ คือ หน่วยงานที่จัดตั้งภายใต้กฎกระทรวงฯ

เส้น - - - - คือ หน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน

[ ] คือ หน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การ

แผนภูมิที่ 1 ผังโครงสร้างกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข



(7) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน และมีบทบาทในการ

**ปฏิบัติงานร่วมกัน**

การปฏิบัติงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในกระบวนการให้บริการ เมืองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน หรือต้องส่งมอบงานให้กรม มีทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ที่เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เช่น กรมต่างๆในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น ส่วนหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อาทิ หน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) (เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.)) อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) สภาวิชาชีพ สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง โดยการสื่อสารระหว่างกันมีทั้งแบบ 2 ทิศทาง และทิศทางเดียว ซึ่งได้แก่ การจัดประชุม การประสานและร่วมกันปฏิบัติงานในพื้นที่ การติดต่อระหว่างบุคคล การรายงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทาง Internet โทรศัพท์ โทรสาร โดยหนังสือราชการ เป็นต้น ดังแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 แสดงส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**

ส่วนราชการ/หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน	บทบาทหน้าที่	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกการสื่อสารระหว่างกัน
กรมต่างๆในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ประสานการทำงานด้านระบบบริการสุขภาพ และสุขภาพประชาชน	ความสำเร็จของผลผลิตงาน	การลงนามความร่วมมือแผนการดำเนินงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	ตรวจสอบ กำกับ ควบคุมสถานบริการสุขภาพให้เป็นไปตามคุณภาพมาตรฐาน	ตรวจสอบ กำกับ ควบคุมภายใต้กฎหมายที่กำหนด	โทรศัพท์ , โทรสาร ,Website
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.), อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ชมรมอสม.	ประสานความร่วมมือ เพื่อการบริการสุขภาพทุกระดับ	ประสานงาน ด้านการดูแลพฤติกรรมสุขภาพแบบองค์รวม	ประสานและร่วมกันปฏิบัติงานในพื้นที่ , โทรศัพท์ , โทรสาร Website,
สภาวิชาชีพ	ควบคุม กำกับมาตรฐานวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ด้านสถาปัตยกรรมควบคุม ด้านวิศวกรรมควบคุม	จรรยาบรรณวิชาชีพ ทุกสาขาวิชาชีพต้องมีใบประกอบวิชาชีพควบคุม	ประชุมร่วมกัน โทรศัพท์ , โทรสาร ,Website
สำนักงานประมาณ	จัดสรรงบประมาณ	ความถูกต้องตามระเบียบการจัดสรรงบประมาณ	การรายงานผ่านระบบ EVMIS
กรมบัญชีกลาง	ประสานการใช้จ่ายงบประมาณ	ความถูกต้องตามระเบียบการเบิกจ่าย	การรายงานผ่านระบบ GFMS เอกสารทางการเงิน

**(8) กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน**

ผู้รับบริการหลักของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น สถานบริการสุขภาพ (โรงพยาบาลศูนย์(รพศ.) โรงพยาบาลทั่วไป(รพท.) โรงพยาบาลชุมชน(รพช.) สถานีอนามัย(สอ.)) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และกรมต่างๆ ส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนภาคเอกชน ได้แก่ สถานพยาบาลเอกชน คลินิก และสถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ สำหรับภาคประชาชน ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุข(อสม.) ชมรมอสม. แกนนำองค์กร และชุมชนกลุ่มต่างๆ นอกจากนี้ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกรม ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสถานบริการสุขภาพ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้รับบริการของกรม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ป่วย และผู้ดูแลผู้ป่วย เป็นต้น โดยความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการ กรมฯได้ดำเนินการสำรวจไม่ครบทุกกลุ่ม และยังไม่ได้สำรวจในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**2. ความท้าทายต่อองค์กร**

**ก. สภาพการแข่งขัน**

**(9) สภาพการแข่งขันภายในประเทศ / ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภท /**

**ประเด็นการแข่งขัน และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นการแข่งขันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง**

เนื่องจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจึงเป็นส่วนราชการเดียวในประเทศที่ดำเนินการ ไม่มีหน่วยงานใดทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้เปรียบเทียบทั้งในเชิงผลลัพธ์ขององค์กรได้ ซึ่งกรมฯได้พิจารณาแล้วจึงกำหนดการเปรียบเทียบที่กระบวนการ โดยจากการวิเคราะห์และจัดลำดับแล้วพบว่า มีกระบวนการสนับสนุนที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันให้ภารกิจหลักของกรมฯ บรรลุ ได้แก่ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ กระบวนการพัฒนาบุคลากร และกระบวนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทั้งนี้ได้คัดเลือกกระบวนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการผลักดันภารกิจของกรมฯให้บรรลุเป้าหมาย ดังแสดงตามตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงประเด็นการแข่งขันภายในประเทศของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ	ศูนย์สารสนเทศกรมสุขภาพจิต	กระบวนการบริหารจัดการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพยังไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ	กรมสุขภาพจิตมีปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จดังนี้

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ (ต่อ)				1. ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 2. มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่เพียงพอและทำงานเป็นทีม 3. องค์กรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร 4. มาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบงาน
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	-	-	-	-

**(10) - ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง**

- 1) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) มีงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ ต่อการพัฒนา วางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ได้ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคๆ ได้อย่างครอบคลุม ทั่วถึง
- 3) มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ(Programmer) เพื่อวางระบบและพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ และสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ในระยะยาว

**- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการ**

- 1) ผู้บริหารของกรมฯ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ส่งผลต่อการกำหนดนโยบาย และดำเนินการตามนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ต่อเนื่อง
- 2) งบประมาณมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
- 3) จำนวนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ และเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบ่อยครั้ง

**(11)(12) - แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน**

สำหรับส่วนราชการคู่แข่ง กรมฯ ได้เลือกส่วนราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข คือ กรมสุขภาพจิต โดยจากการที่กรมฯ ได้ประสานงานกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกันได้ไปศึกษาดูงานอย่างไม่เป็นทางการพบว่า ในการกระบวนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสุขภาพจิต มีผลงานในเชิง

ประจักษ์ที่สามารถนำมาเป็นประเด็นในการเปรียบเทียบกระบวนการของกรมฯได้ ทั้งนี้กรมฯยังไม่ได้กำหนดการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอกประเทศ

ในส่วนของสภาพการแข่งขันนั้น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพอยู่ระหว่างการเร่งรัดเพื่อดำเนินการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการเปรียบเทียบในการพัฒนากระบวนการตามที่ กำหนด

กรมฯไม่มีข้อจำกัดในการซึ่งได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน

## ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

### (13) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

1) **ความท้าทายด้านพันธกิจ** กำหนดความท้าทาย 2 เรื่อง ภายใต้พันธกิจส่งเสริม สนับสนุน และ ประสานการพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพ ได้แก่ เรื่องการพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพในสถานบริการสุขภาพภาครัฐ ที่ต้องมี กฎหมายรองรับ เพื่อให้การควบคุมกำกับ ดูแลสถานบริการสุขภาพภาครัฐให้มีคุณภาพมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และเรื่องการพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพในสถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ ที่ต้องมีกฎหมายรองรับเช่นเดียวกับ กฎหมายรองรับการควบคุมกำกับดูแลสถานพยาบาลภาคเอกชน เนื่องจากกรมฯเป็นหน่วยบริการเดียวที่ทำหน้าที่ในการ ให้บริการหลักการส่งมอบ ใบอนุญาต/ใบรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม กำกับ ดูแลให้หน่วยงานเป็นไปตามคุณภาพมาตรฐาน ในการสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ภายใต้เป้าประสงค์ หลักขององค์กรคือ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

2) **ความท้าทายด้านปฏิบัติการ** ได้แก่ การจัดทำ ปรับปรุง และพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สามารถ นำไปบังคับใช้ได้แบบเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่ การควบคุม กำกับ ดูแลให้สถานบริการสุขภาพภาครัฐ และสถานประกอบการ ธุรกิจบริการสุขภาพ มีคุณภาพมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

3) **ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคลากร** คือ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีความรู้ และเชี่ยวชาญในด้านการ จัดทำ ปรับปรุง และพัฒนากฎหมายเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถเป็นกลไกในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมฯบรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนด

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

### (14) แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ที่กรมดำเนินการภายใต้เครื่องมือและแนวคิดต่างๆ ทางการบริหารจัดการ เช่น ภารกิจหลักของกรมฯ ได้แก่ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่เป็น Software เฉพาะสาขาวิชาชีพที่ ระบุไว้ในข้อ(4) เช่น Auto Cad Autodesk Revit Photosho Sketch UP Vis Structure และ Microfeap โปรแกรม การเรียนรู้แบบออนไลน์ที่ให้ประชาชนเข้ามาใช้คือ โปรแกรมการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพ (e-learning) เป็นต้น ส่วน ภารกิจสนับสนุนได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ได้แก่ PDCA เข้ามาปรับใช้ทั้งในเชิงยุทธศาสตร์และในระดับ ปฏิบัติการ มีกระบวนการทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาโดยการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์กรด้วยวิธีการ SWOT Analysis เพื่อนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของกรม การนำแนวทางของ Balance Score Card มาใช้ในการ นำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

(Blueprint for Change) การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ/การปฏิบัติงาน การลดต้นทุนต่อหน่วย การบริหารความเสี่ยง การรายงานการใช้จ่ายงบประมาณผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น ระบบ GFMS และระบบ SMART ของกรมฯ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำ 5 ส. ในทุกหน่วยงานสังกัดกรมฯ เป็นต้น รวมถึงได้กำหนดจุดเริ่มต้นที่จะพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ โดยใช้ Benchmarking กับส่วนราชการที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ดีกว่า ที่เรียกว่าเป็นคู่แข่ง คือกรมสุขภาพจิต

### (15) แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและการแลกเปลี่ยนความรู้

แบ่งแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและการแลกเปลี่ยนความรู้ของกรม ออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยระดับองค์กร ได้ส่งเสริม สนับสนุนให้มีความรู้ในการจัดการองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ตั้งแต่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองให้เป็นระบบ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาการเรียนรู้ โดยดำเนินการในรูปของคณะทำงานการจัดการความรู้ของกรมภายใต้การควบคุมกำกับจาก CKO ของกรมฯ ซึ่งนอกจากจะดำเนินการจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมฯ แล้ว ยังได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงานเอง โดยกำหนดเป็นมาตรการ/โครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการองค์ความรู้ของหน่วยงาน ภายใต้นโยบายกำกับองค์กรที่ดีของกรมด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการมีศูนย์การเรียนรู้ด้านสุขศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพที่ให้บริการแก่บุคลากรและผู้รับบริการ ส่วนในระดับบุคคลนั้นกรมได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของกรมมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ผ่านกระบวนการพัฒนาในรูปแบบต่างๆทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรตามแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและ/หรือตามประเด็นองค์ความรู้ใหม่ๆ การเสริมสร้างความรู้และนำเสนอผลงานวิชาการในเวทีการประชุมต่างๆ รวมถึงเวทีการประชุมวิชาการประจำปีด้วย การสนับสนุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การมีระบบการฝึกสอนงาน (Coaching) และการเป็นวิทยากรที่ปรึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มีประสบการณ์ในแต่ละด้านอย่างสม่ำเสมอ (เช่น การจัดฝึกอบรมหลักสูตรเสริมสร้างความรู้เชิงลึก การเป็นวิทยากรที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) การจัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) เป็นต้น