



ประกาศกรมสุขภาพจิต

เรื่อง รายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ

ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๕ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในตำแหน่งระดับควบ และมีผู้ครองตำแหน่งนั้นอยู่ โดยให้ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประเมินบุคคลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ อ.ก.พ. กรมสุขภาพจิต กำหนด นั้น

กรมสุขภาพจิต ได้คัดเลือกข้าราชการผู้ผ่านการประเมินบุคคลที่จะเข้ารับการประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น (ตำแหน่งระดับควบ) จำนวน ๒ ราย ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้ โดยผู้ผ่านการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น จะต้องจัดส่งผลงานประเมินตามจำนวนและเงื่อนไขที่คณะกรรมการประเมินผลงานกำหนด ภายใน ๖ เดือน นับตั้งแต่วันที่กรมสุขภาพจิตประกาศรายชื่อข้าราชการเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจนถึงวันที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล/กรมสุขภาพจิตประทับตรารับหนังสือและผลงานที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ถ้าหากวันครบกำหนดส่งผลงานเป็นวันหยุดราชการให้นับวันที่เปิดทำการในวันถัดไปเป็นวันครบกำหนด สำหรับกรณีผู้ผ่านการประเมินบุคคลที่จะเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณใด ให้ส่งผลงานเข้ารับการประเมินล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๖ เดือน ในปีงบประมาณนั้น หากพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้วผู้ผ่านการประเมินบุคคลยังไม่ส่งผลงานจะต้องขอรับการประเมินบุคคลใหม่

ทั้งนี้ หากมีผู้ใดจะทักท้วงให้ทักท้วงได้ ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคล การทักท้วงหากตรวจสอบแล้วมีหลักฐานว่า ข้อทักท้วงเป็นการกลั่นแกล้งหรือไม่สุจริตให้ดำเนินการสอบสวนผู้ทักท้วง เพื่อหาข้อเท็จจริงและดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

บัญชีรายละเอียดแนบท้ายประกาศกรมสุขภาพจิต ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘
เรื่อง รายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขึ้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ
ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๘

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/ ตำแหน่งเลขที่/สังกัด	ชื่อผลงานที่เสนอขอประเมิน/ สัดส่วนของผลงาน	ชื่อข้อเสนอแนวคิดที่เสนอ ขอประเมิน
๑.	นางบุศรินทร์ เวศมโน ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๑๗๔๕ กลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๑๗๔๕ กลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต	การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ (สัดส่วนของผลงานร้อยละ ๑๐๐)	การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ ด้านหนังสือราชการในโรงพยาบาล จิตเวชเลยราชนครินทร์
๒.	นายวิทยา ศรีโสภะ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๔๒ กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยใน กลุ่มภารกิจการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (ด้านการพยาบาล) ตำแหน่งเลขที่ ๙๔๒ กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยใน กลุ่มภารกิจการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต	การพยาบาลผู้ป่วยโรคจิตจากแอมเฟตามีน (สัดส่วนของผลงานร้อยละ ๑๐๐)	โครงการบำบัดด้วยจิตสังคมเพื่อลด พฤติกรรมก้าวร้าวในผู้ป่วยโรคจิต จากแอมเฟตามีน

จันท

ส่วนที่ 3 แบบการเสนอผลงาน

ชื่อผู้สมัครเข้ารับการประเมินบุคคล นางบุศรินทร์ เวศมน

♦ ตำแหน่งที่ขอเข้ารับการประเมินบุคคล นักจัดการงานทั่วไป ระดับชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ 1745

กลุ่มภารกิจอำนวยการ หน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์

กรมสุขภาพจิต

1) ชื่อผลงานเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์

2) ระยะเวลาที่ดำเนินการ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 - 30 มีนาคม 2566

3) ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.1 ความรู้เกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการ ในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” และมาตรา 29 กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการ แล้วเผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้”

3.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง โดยวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต เป็นต้น

3.3 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

3.4 ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ปรีชา อาษาวัง ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหา

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 313 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า โรงพยาบาลควรลดขั้นตอนการให้บริการ โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการ และควรพัฒนาเว็บไซต์ของโรงพยาบาลให้ทันสมัย

3.5 ความรู้เกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือในการหาค่าความเที่ยงตรง(Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC การวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) สรุปสาระสำคัญขั้นตอนการดำเนินการและเป้าหมายของงาน

สรุปสาระสำคัญ

กลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ มีบทบาทหน้าที่ในจัดบริการสนับสนุนบริการในด้านต่างๆ แก่ผู้ให้บริการของโรงพยาบาล โดยมีการจัดหาทรัพยากรหลากหลายรูปแบบ และจัดบริการโดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการมากที่สุด จากการดำเนินการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเมื่อปี 2559 พบว่า มีปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ได้แก่ ในด้านทรัพยากรต่างๆ ควรมีฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีเครื่องมือที่มีความทันสมัย บัณฑิตบอกจุดการให้บริการไม่ชัดเจน ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนหน้าบึ้งตึง ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ สัญญาณ Internet WiFi ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ขอรับการประเมินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ และเพื่อให้การจัดบริการให้บริการสนับสนุนบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ให้บริการ จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ประจำปี 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ จำนวน 250 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- (1) สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- (2) ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในกลุ่มงานต่างๆ ของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 - 30 มีนาคม 2566 จำนวน 250 ชุด
- (3) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
- (4) นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- (5) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
- (6) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

เป้าหมายของงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.07$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.04$) และด้านการสนับสนุนทรัพยากร ($\bar{x} = 3.92$) โดยมีข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านการสนับสนุนทรัพยากรควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ควรกำหนดระบบการให้บริการให้ชัดเจน ควรมีระบบและช่องทางการสืบค้นข้อมูล สำหรับบุคคลภายนอก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งรอ จัดสถานที่ให้นั่งอยู่และดูแลความสะอาดอยู่ตลอดเวลา ด้านประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการรายใหม่

5) ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

5.1 ผลสำเร็จของงานเชิงปริมาณ มีการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มมากขึ้น

5.2 ผลสำเร็จของงานเชิงคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

6) การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

การนำไปใช้ประโยชน์

(1) นำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการของโรงพยาบาล

(2) นำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ไปปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลกระทบ

- (1) สร้างความไว้วางใจในระบบบริการของโรงพยาบาล
- (2) สนับสนุนการพัฒนา นโยบายและแนวการจัดบริการของโรงพยาบาล
- (3) สร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดบริการของโรงพยาบาล

7) ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

7.1 การศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนด ระเบียบ เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีการศึกษารายละเอียดเอกสารจำนวนมาก และจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจในแต่ละประเด็นให้ชัดเจน เป็นไปตามหลักวิชาการ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการศึกษาเอกสารและรวบรวมเอกสาร

7.2 การนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ต้องใช้ระยะเวลา ใช้ความรู้ ความสามารถ ความละเอียด รอบคอบ เนื่องจากข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลดิบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีข้อมูลจำนวนมาก

7.3 การสร้างความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ต้องดำเนินการเองอย่างใกล้ชิดในทุกขั้นตอน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน

7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ไม่สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ล่วงหน้าได้

8) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

8.1 การสื่อสารหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่จะศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างไม่ชัดเจน ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน

8.2 กระบวนการและขั้นตอนการจัดให้บริการยังไม่มี ความชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการมีความสับสน ไม่สะดวก เกิดความล่าช้า

9) ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ปี 2566 ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. นโยบายการจัดบริการแบบ One Stop Service โดยบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องติดต่อขอรับบริการตามฝ่าย/งานต่างๆ

2. นโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการประชาชน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการแจ้งปัญหาร้องเรียน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์สามารถนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ปี 2566 ในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละจุดบริการในโรงพยาบาล ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของงาน ทำให้การพัฒนา งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ควรมีการทบทวนและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ขั้นตอนการบริการสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน การพิจารณาขอบข่ายอำนาจตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

3. ควรจัดทำแผนผัง คู่มือประชาชน แผ่นพับ ที่แสดงถึงขั้นตอนการบริการในรูปแบบที่ประชาชน เข้าใจได้ง่าย เผยแพร่เอกสารดังกล่าว ณ จุดให้บริการอย่างครอบคลุม และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ให้ประชาชนได้รับทราบ

4. ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่บริการให้มีความเหมาะสมแก่การบริการประชาชน เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

5. ควรมีการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสร้าง Service Mind ให้แก่บุคลากรภายในองค์กร เพื่อพัฒนาจิตใจให้มีความพร้อมต่อการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกและค้นพบประเด็นอื่นๆ ที่น่าสนใจนอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

2. ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์

3. ควรศึกษาผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากผลการวิจัยความพึงพอใจของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จในการปรับปรุงแก้ไข การปรับปรุงคุณภาพบริการ

10) การเผยแพร่ (ถ้ามี)

☐ ผลงานแล้วเสร็จและเผยแพร่แล้ว ระบุแหล่งเผยแพร่

☒ ผลงานแล้วเสร็จแต่ยังไม่ได้เผยแพร่

☐ ผลงานยังไม่แล้วเสร็จ

11) การรับรองสัดส่วนของผลงาน ในส่วนที่ตนเองปฏิบัติและผู้มีส่วนร่วมในผลงาน

ผู้สมัครเข้ารับการประเมินบุคคลมีส่วนร่วมในผลงานที่ขอรับการประเมิน และมีผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (รวมผู้ขอประเมินผลงานด้วย) ดังนี้

รายชื่อผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	สัดส่วนผลงาน (ร้อยละ)	ลายมือชื่อ
นางบุศรินทร์ เวศมน	100	บุศรินทร์

ผู้มีส่วนร่วมในผลงานขอรับรองว่าสัดส่วนผลงานข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ ตามที่ได้ลงลายมือชื่อไว้

หากพิสูจน์ได้ว่าผู้มีผลงานร่วมรายใดได้ให้การรับรองที่ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง โดยมีเจตนาช่วยเหลือผู้ขอประเมินผลงานผู้นั้น ผู้ขอประเมินผลงานอาจถูกลงโทษทางวินัยตามควรแก่กรณี

ส่วนที่ 4 แบบเสนอข้อเสนอแนวคิดในการปรับปรุงหรือพัฒนางาน

ชื่อผู้สมัครเข้ารับการประเมินบุคคล นางบุศรินทร์ เวศมน

- ♦ ตำแหน่งที่ขอเข้ารับการประเมินบุคคล นักจัดการงานทั่วไป ระดับชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ 1745
กลุ่มภารกิจอำนวยการ หน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์
กรมสุขภาพจิต

- 1) ชื่อผลงานเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการด้านหนังสือราชการในโรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์
- 2) หลักการและเหตุผล

ในยุคปฏิรูประบอบราชการและการเปลี่ยนแปลงองค์กรต่าง ๆ การทำงานระบบราชการต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารที่ใช้ต้องเป็นลายลักษณ์อักษรการจัดทำหนังสือราชการจึงถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน ที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องจะต้องเรียนรู้และเข้าใจในกระบวนการหนังสือราชการ การเขียนจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการสื่อสาร ซึ่งต้องมีความหมายที่ดีและถูกต้อง และสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน จะช่วยประหยัดเวลาและปฏิบัติงานได้ตรงจุดประสงค์ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการนั้นๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณเป็นอย่างดี รวมถึงเทคนิคการเขียน การใช้ภาษาในการเขียน การเลือกใช้ถ้อยคำประโยค สำนวนภาษา ต้องเขียนให้ถูกต้องตามรูปแบบหลักการ กระชับ และตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ ซึ่งปัจจุบันสำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 อีกทั้งได้แจ้งแนวทางการพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทยด้วยโปรแกรมการพิมพ์ในเครื่องคอมพิวเตอร์และตัวอย่างการพิมพ์หนังสือราชการ ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0106/ว 2019 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2535 ซึ่งระเบียบและหนังสือสั่งการดังกล่าวใช้บังคับส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

กลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ เป็นหน่วยงานหลักที่ดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสือราชการของกลุ่มงาน/ฝ่าย/งานต่างๆ ในโรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว รวมไปถึงการจัดเก็บเอกสาร การค้นหาและการทำลาย ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม อย่างเคร่งครัด แต่จากการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือที่ผ่านมา ยังมีข้อผิดพลาดต้องแก้ไขอยู่เสมอ เช่น รูปแบบหนังสือไม่ถูกต้อง พิมพ์ตก พิมพ์ผิด เป็นเหตุให้ต้องส่งกลับไปแก้ไข ทำให้หนังสือมีความล่าช้า จึงมีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการด้านหนังสือราชการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือราชการ ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ เกี่ยวกับหนังสือราชการเป็นที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องตามระเบียบ

- 3) บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

บทวิเคราะห์ การเขียนหนังสือเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่ง จากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร จุดประสงค์สำคัญคือเพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกันและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วแต่บางครั้งการสื่อสารด้วยระบบหนังสือก็ประสบปัญหาทั้งผู้เขียนและผู้รับ กล่าวคือผู้เขียนก็เขียนวกวน ไม่ชัดเจน หรือเยิ่นเย้อ จับความได้ยาก ผู้อ่านไม่สามารถ

เข้าใจได้ชัดเจนและไม่สามารถปฏิบัติได้ตามจุดประสงค์ของผู้เขียน ดังนั้นการเขียนหนังสือที่ดีจึงมีความสำคัญ และมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหน่วยงานดังต่อไปนี้

1. สื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน
2. สร้างความเข้าใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร
3. ประหยัดเวลาในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องสอบถาม หรือเขียนใหม่ ซึ่งสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณของหน่วยงาน ยากแก่การปฏิบัติ ผู้รับสามารถปฏิบัติในแนวทางหรือมาตรฐานเดียวกัน
4. ทำให้งานประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย เป็นผลดีแก่ทางราชการ

จากการตรวจสอบ การวิเคราะห์และการกลั่นกรองผลการปฏิบัติงานในกระบวนการงานด้านหนังสือราชการของกลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ที่ผ่านมามีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกระบวนการงานด้านหนังสือราชการ ดังนี้

1. ด้านปัญหาของผู้ร่างหนังสือ ผู้ร่างอาจขาดประสบการณ์ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง เมื่อได้รับมอบหมายให้ร่างหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็นหนังสือราชการภายในหรือภายนอก ผู้ร่างมักจะไม่เข้าใจเจตนาหรือวัตถุประสงค์ของหนังสือที่ร่าง และอาจไม่เข้าใจรูปแบบของประเภทหนังสือที่ให้ร่าง ผู้ร่างจึงมักเขียนไปด้วยความคิด และใช้ถ้อยคำภาษาของตนเอง และเมื่อนำเสนอหนังสือนั้นออกไปโดยไม่มีการตรวจสอบหรือตรวจทานที่ถูกต้อง อาจทำให้ผู้รับไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการนั้น
2. ด้านปัญหาของผู้ตรวจทานร่างหนังสือ ผู้ตรวจทานร่างแต่ละบุคคลจะมีรูปแบบและโครงสร้างในการเขียนที่แตกต่างกัน ในด้านของการจัดลำดับการนำเสนอ แนวความคิด การใช้ถ้อยคำภาษา ตลอดจนวิธีการนำเสนอ แม้ผู้ร่างจะสื่อความหมายชัดเจนแต่อาจจะไม่ตรงกับรูปแบบและโครงสร้างการเขียน ตามแนวทางที่ผู้ตรวจทานร่างหนังสือต้องการ ทำให้ต้องแก้หนังสือราชการนั้นหลายครั้ง ส่งผลให้งานล่าช้า
3. ด้านปัญหาของผู้พิมพ์ ปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทต่อการพิมพ์หนังสือราชการเป็นอย่างมาก สามารถเก็บข้อมูลทำให้สะดวกในการแก้ไข และการพิมพ์ขึ้นใหม่อีกครั้ง แต่อย่างไรก็ตามการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของวรรคตอน การตัดคำ การแยกคำที่ผิดหลักภาษาไทย เนื่องจากคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทราบขอบเขตของคำในภาษาไทยได้
4. ด้านปัญหาของตัวบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีจากหลายกลุ่มงาน เป็นธุรการฝ่ายซึ่งมีภาระงานอื่นที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้เกิดความล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไข บางครั้งผู้ปฏิบัติงานขาดผู้ให้คำปรึกษาที่ดีและถูกต้องในการทำงานบางประเภทที่ต้องการความช่วยเหลือ
5. ด้านปัญหาของหน่วยงาน หน่วยงานมีการฝึกอบรมการเขียนหนังสือราชการเฉลี่ยปีละครั้ง โดยส่วนใหญ่จะใช้ตัวอย่างเดิมในการอ้างอิงและถือปฏิบัติตามเอกสารอย่างเดิม ๆ นอกจากนั้น การจัดเจ้าหน้าที่ในการอบรมมีเพียงบางส่วนและไม่ทั่วถึงกัน

แนวความคิด การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการงานด้านหนังสือราชการ การพัฒนางานหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หลักการในสาระสำคัญคือกระบวนการปฏิบัติงาน(Process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน จำเป็นต้องสร้างแนวทางปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม มีความชัดเจนในภารกิจของหน่วยงาน เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักสำคัญ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการและพัฒนาปรับปรุงงาน จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสม เพื่อดึงศักยภาพที่แท้จริงของแต่ละบุคคลออกมาและส่งมอบผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน ด้วยกระบวนการกระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร

ผ่านการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ผักผ่อนทักษะ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงมีประโยชน์ต่อผู้ได้รับการพัฒนาและองค์กร โดยจะช่วยพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ในการทำงานและช่วยพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ซึ่งการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีขั้นตอนที่สำคัญประกอบด้วย มีความชัดเจนในความต้องการ(Clarifying Need) การกำหนดวัตถุประสงค์(Objective Setting) การออกแบบแผนปฏิบัติงาน(Action Plan Designing) และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน(Checking Activities) โดยอาศัยเทคนิคที่สำคัญได้แก่ เทคนิคการสังเกต เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับและเทคนิคในการทำให้เห็นพ้องกัน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรเข้าใจการพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้

ข้อเสนอ ในการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการด้านหนังสือราชการในโรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ ให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 นั้น ควรดำเนินการ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติในการให้ความรู้ความเข้าใจ แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละหน่วยงาน ทำการซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถูกต้องและรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น สร้างความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงาน

2. ควรจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร และหนังสือราชการ เพื่อเสริมความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อลดข้อผิดพลาดก่อนนำเสนอผู้บริหาร

3. ควรจัดทำแบบมาตรฐาน (Template) ของหนังสือราชการที่ใช้ประจำในโรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์

4. ควรจัดทำคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการ เพื่อเป็นเอกสารให้บุคลากรได้ศึกษาและทำความเข้าใจถึงแนวทาง ขั้นตอน วิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถเข้าใจได้ง่าย พร้อมทั้งสามารถดำเนินการด้านหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น

โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ได้ให้ความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน บริหารงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ เพื่อตอบสนองการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

1. ลดการติดต่อแบบตัวต่อตัว (Face-To-Face) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ทำให้ผู้บริหารรู้สึกสูญเสียอำนาจการควบคุมผู้บังคับบัญชา

2. การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผิดพลาด

3. มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงาน และต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติม

แนวทางแก้ไข

1. ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายให้ชัดเจนในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ

2. ควรกำหนดแผนผัง ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติและสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทราบ

3. ควรกำหนดให้มีระบบสอบทาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

4) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้หนังสือราชการของโรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ที่จัดทำขึ้น มีความถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถถกแถลงและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารวินิจฉัยพิจารณาสั่งการ และลงนามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินการ

5) ตัวชี้วัดความสำเร็จ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านหนังสือราชการ สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80