



ราชวิทยาลัย
จุฬาภรณ์

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



ระบบย่อย OMS1

การออกแบบบริการ
และกระบวนการ
ด้านบริการวิชาการ
และวิชาชีพ

ระบบย่อย OMS1 การออกแบบบริการและกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

- 1 OMS1.1 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 2 OMS1.2 กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 3 OMS1.3 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4 OMS1.4 กระบวนการออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 5 OMS1.5 กระบวนการนำกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพไปสู่การปฏิบัติ
- 6 OMS1.6 กระบวนการทบทวนและปรับปรุงบริการ กระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



ระบบย่อย OMS2

การบริหารจัดการ
การปฏิบัติการ
ด้านบริการวิชาการ
และวิชาชีพ

ระบบย่อย OMS2 การบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

- 1 OMS2.1 กระบวนการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 2 OMS2.2 กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานและผู้ส่งมอบด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 3 OMS2.3 กระบวนการจัดการสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงปลอดภัยด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4 OMS2.4 กระบวนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 5 OMS2.5 กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

- 1  งานบริการวิชาการ และวิชาชีพ
- 2  งานจัดการศึกษาหลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ
การจัดการศึกษาอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางหลังปริญญาตรี

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ระบบการบริหารการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ ประกอบด้วย

ระบบย่อย OMS1. การออกแบบบริการและกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

- 1) OMS1.1 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 2) OMS1.2 กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 3) OMS1.3 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4) OMS1.4 กระบวนการออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 5) OMS1.5 กระบวนการนำกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพไปสู่การปฏิบัติ
- 6) OMS1.6 กระบวนการทบทวนและปรับปรุงบริการ กระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

ระบบย่อย OMS2. การบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

- 1) OMS2.1 กระบวนการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 2) OMS2.2 กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานและผู้ส่งมอบด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 3) OMS2.3 กระบวนการจัดการสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงปลอดภัยด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4) OMS2.4 กระบวนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 5) OMS2.5 กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

จัดทำโดย

1. งานบริการวิชาการ และวิชาชีพ
2. งานจัดการศึกษาหลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และการจัดการศึกษาอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางหลังปริญญาตรี

(วันที่จัดทำ)

อภิธานศัพท์และคำย่อ

คำย่อ	ความหมาย
PANS	คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
OMS	Operations Management System: ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติการ
CMS	Customer Management System: ระบบบริหารงานลูกค้า
VOC	Voice of Customer: เสียงของผู้รับบริการ
VOS	Voice of Stakeholder: เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ASC	คณะกรรมการบริการวิชาการและวิชาชีพ
SNCC	คณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง
COPIS	Customer–Output–Process–Input–Supplier
SIPOC	Supplier–Input–Process–Output–Customer
SOP	Standard Operating Procedure: มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
KPI	Key Performance Indicator: ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ
KRI	Key Risk Indicator: ตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ
SLA	Service Level Agreement: มาตรฐานระดับการให้บริการ
PDCA	Plan–Do–Check–Act: วงจรการบริหารและปรับปรุงคุณภาพ
ADLI	Approach–Deployment–Learning–Integration
RCA	Root Cause Analysis: การวิเคราะห์สาเหตุราก
CAPA	Corrective and Preventive Action: การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ
CQI	Continuous Quality Improvement: การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
R2R	Routine to Research: การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย
BCP	Business Continuity Plan: แผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
BIA	Business Impact Analysis: การวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินงาน
RTO	Recovery Time Objective: ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูบริการ
PDPA	กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
EdPEx	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

คู่มือการปฏิบัติงาน
ระบบการบริหารการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
ประกอบด้วย 2 ระบบย่อย และ 11 กระบวนการ ดังนี้
ประกอบด้วย

ระบบย่อย OMS1. การออกแบบบริการและกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

- 1) OMS1.1 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 2) OMS1.2 กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 3) OMS1.3 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4) OMS1.4 กระบวนการออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 5) OMS1.5 กระบวนการนำกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพไปสู่การปฏิบัติ
- 6) OMS1.6 กระบวนการทบทวนและปรับปรุงบริการ กระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

ระบบย่อย OMS2. การบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

- 1) OMS2.1 กระบวนการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 2) OMS2.2 กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานและผู้ส่งมอบด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 3) OMS2.3 กระบวนการจัดการสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงปลอดภัยด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4) OMS2.4 กระบวนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 5) OMS2.5 กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อกำหนดระบบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ และมาตรฐานการบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพของคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารีให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้การกำหนดข้อกำหนด การออกแบบ การจัดทำ การส่งมอบ การติดตามประเมินผล และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของคณะ

1.3 เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้เข้าอบรม หน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

1.4 เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ กระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานการศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ จรรยาบรรณ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

1.5 เพื่อกำหนดปัจจัยนำเข้า ขั้นตอนการดำเนินงาน ผลผลิต ผู้รับผลผลิต เกณฑ์ยอมรับ เจ้าของกระบวนการ ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด จุดควบคุม ความเสี่ยง และหลักฐานของกระบวนการให้มีความชัดเจนและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

1.6 เพื่อกำหนดแนวทางการออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน โดยประยุกต์ใช้ COPIS/SIPOC แผนผังการปฏิบัติงาน มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระบบควบคุมเอกสาร

1.7 เพื่อให้การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติดำเนินการอย่างเป็นระบบ ผ่านการประกาศใช้เอกสาร การสื่อสาร การอบรม การสอนงาน การตรวจสอบความพร้อม และการกำกับติดตาม

1.8 เพื่อให้การบริหารต้นทุน งบประมาณ ระยะเวลา บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ และทรัพยากรสนับสนุน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุ่มค่า โปร่งใส และตรวจสอบได้

1.9 เพื่อกำหนดแนวทางการคัดเลือก กำกับ ติดตาม ประเมิน และพัฒนาผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ แหล่งฝึก วิทยากร อาจารย์พิเศษ พยาบาลพี่เลี้ยง ผู้รับจ้าง และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

1.10 เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย มีความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และลดโอกาสเกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ ผู้เข้าอบรม บุคลากร ผู้เกี่ยวข้อง ทรัพย์สิน และชื่อเสียงขององค์กร

1.11 เพื่อให้บริการและกระบวนการที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถฟื้นฟู กลับคืนสู่ระดับการให้บริการที่ยอมรับได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง ภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน

1.12 เพื่อกำหนดระบบการระบุ ประเมิน จัดลำดับ ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

1.13 เพื่อส่งเสริมการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ผลการประเมิน ข้อร้องเรียน อุบัติการณ์ ความเสี่ยง และบทเรียนจากการดำเนินงานในการทบทวนและปรับปรุงบริการและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

1.14 เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนต่อผู้รับบริการ วิชาชีพ ชุมชน สังคม และระบบสุขภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมการบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ ตั้งแต่การรับ และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ การออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ การกำหนดและออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน การพิจารณาอนุมัติ การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ การบริหารต้นทุนและทรัพยากร การจัดการเครือข่ายอุปทานและผู้ส่งมอบ การจัดการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมั่นคงปลอดภัย การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง การติดตามประเมินผล และการทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.1 ขอบเขตด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

2.1.1 หลักสูตรฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง

ครอบคลุมหลักสูตรฝึกอบรมการพยาบาลเฉพาะทางหลังปริญญาตรี หลักสูตรประกาศนียบัตร หลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี หลักสูตรระยะสั้น การประชุมวิชาการ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การอบรมเพิ่มพูนหรือฟื้นฟูสมรรถนะ และกิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องในสาขาพยาบาลศาสตร์และด้านสุขภาพ

2.1.2 โครงการบริการวิชาการแก่บุคลากร ชุมชน และสังคม

ครอบคลุมการถ่ายทอดองค์ความรู้ การให้คำปรึกษาทางวิชาการ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ การพัฒนานวัตกรรมสุขภาพ การสนับสนุนหน่วยงานบริการสุขภาพ และกิจกรรมที่ตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการของชุมชนและสังคม

2.1.3 บริการวิชาชีพและบริการสุขภาพ

ครอบคลุมการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ การคัดกรองสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ การติดตามดูแลสุขภาพ การประสานส่งต่อ และบริการที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และมาตรฐานทางวิชาชีพ

2.1.4 บริการสนับสนุนด้านวิชาการและวิชาชีพ

ครอบคลุมการจัดทำเอกสารวิชาการ สื่อการเรียนรู้ ฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศ การรับสมัคร การลงทะเบียน การประสานวิทยากรและแหล่งฝึก การออกหนังสือรับรองหรือประกาศนียบัตร และการดำเนินงานสนับสนุนอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.2 ขอบเขตตามวงจรการให้บริการ

1. ระยะก่อนให้บริการ ได้แก่ การรับฟังความต้องการ การกำหนดข้อกำหนด การออกแบบ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ การประเมินต้นทุน การประเมินความเสี่ยง และการเสนออนุมัติ
2. ระยะเตรียมความพร้อม ได้แก่ การจัดทำคู่มือและ SOP การจัดเตรียมบุคลากร วิทยากร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสารสนเทศ งบประมาณ มาตรการความปลอดภัย และแผนสำรอง
3. ระยะให้บริการ ได้แก่ การรับสมัคร การลงทะเบียน การจัดการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ การจัดกิจกรรม การให้บริการสุขภาพ การควบคุมคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย และความเสี่ยง
4. ระยะหลังให้บริการ ได้แก่ การประเมินผล การติดตามการนำความรู้ไปใช้ การประเมินผลลัพธ์ และผลกระทบ การจัดการข้อร้องเรียน การประเมินผู้ส่งมอบ การรายงานผล และการปรับปรุง

2.3 ขอบเขตด้านหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง

1. คณบดีและผู้บริหารคณะ
2. คณะกรรมการประจำคณะ
3. คณะกรรมการบริการวิชาการและวิชาชีพ
4. คณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารหลักสูตร
5. งานบริการวิชาการ และวิชาชีพ
6. งานจัดการศึกษาหลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และการจัดการศึกษาอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางหลังปริญญาตรี
7. ศูนย์การเรียนรู้และบริการสุขภาพในชุมชน
8. ภาควิชา หน่วยงานเจ้าของโครงการ หลักสูตร หรือบริการ
9. หน่วยงานสนับสนุนภายในคณะและราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
10. ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้สอน วิทยากร และผู้ให้บริการ
11. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ แหล่งฝึก พยาบาลพี่เลี้ยง และผู้รับจ้าง
12. ผู้รับบริการ ผู้เข้าอบรม หน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.4 ขอบเขตด้านข้อมูลและเอกสาร

ครอบคลุมข้อมูลผู้สมัคร ผู้เข้าอบรม ผู้รับบริการสุขภาพ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลหลักสูตรและโครงการ ข้อมูลการเงินและงบประมาณ ข้อมูลผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน อุบัติการณ์ ความเสี่ยง และผลลัพธ์ของบริการ โดยต้องมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึง การจัดเก็บ การสำรอง การเปิดเผย การส่งต่อ และการทำลายข้อมูลอย่างเหมาะสม

2.5 ขอบเขตการทบทวน

ให้ทบทวนระบบและกระบวนการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทบทวนเพิ่มเติมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย มาตรฐานวิชาชีพ นโยบาย ผลลัพธ์และบริการ เทคโนโลยี เครือข่าย ผู้ส่งมอบ ความเสี่ยง หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุการณ์และข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ

3. คำจำกัดความ

3.1 ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

หมายถึง ระบบการกำหนดข้อกำหนด การออกแบบ การบริหาร การควบคุม การติดตาม และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ กระบวนการทำงาน กระบวนการสนับสนุน และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และต่อเนื่อง

3.2 ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

หมายถึง หลักสูตร โครงการ กิจกรรม ผลงาน หรือบริการที่คณะจัดทำและส่งมอบแก่ผู้รับบริการ เช่น หลักสูตรฝึกอบรม การประชุมวิชาการ การบริการสุขภาพ การถ่ายทอดองค์ความรู้ การให้คำปรึกษา และนวัตกรรมด้านสุขภาพ

3.3 บริการวิชาการ

หมายถึง การนำองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ งานวิจัย หรือนวัตกรรมของคณะไปถ่ายทอด ให้คำปรึกษา พัฒนาศักยภาพ หรือแก้ไขปัญหาแก่บุคลากร หน่วยงาน ชุมชน และสังคม

3.4 บริการวิชาชีพ

หมายถึง การให้บริการที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ทักษะ มาตรฐาน จริยธรรม และขอบเขตการประกอบวิชาชีพ เช่น การพยาบาล การคัดกรอง การส่งเสริมสุขภาพ การให้คำปรึกษา และการประสานส่งต่อ

3.5 ข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

หมายถึง คุณลักษณะ เงื่อนไข มาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการต้องปฏิบัติให้ได้ โดยพิจารณาจาก VOC/VOS กฎหมาย มาตรฐานวิชาชีพ ยุทธศาสตร์ คุณภาพ ความปลอดภัย ระยะเวลา ต้นทุน การเข้าถึง และผลลัพธ์ที่คาดหวัง

3.6 กระบวนการทำงานที่สำคัญ

หมายถึง กระบวนการที่สร้างและส่งมอบคุณค่าโดยตรงแก่ผู้รับบริการ และมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

3.7 กระบวนการสนับสนุน

หมายถึง กระบวนการที่สนับสนุนให้กระบวนการทำงานที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผน งบประมาณ การเงิน พัสดุ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ ประชาสัมพันธ์ กฎหมาย และประกันคุณภาพ

3.8 ผู้รับบริการ

หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เข้าอบรม ผู้รับบริการสุขภาพ บุคลากรทางสุขภาพ หน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน และหน่วยงานที่ขอรับบริการ

3.9 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่มีส่วนสนับสนุน ได้รับผลกระทบ หรือมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์บริการ หรือผลการดำเนินงาน

3.10 เจ้าของระบบ

หมายถึง ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่งของคณะให้กำกับดูแลผลสัมฤทธิ์ของระบบโดยรวม รวมทั้งการกำหนดมาตรฐาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามผล และการปรับปรุงระบบ

3.11 เจ้าของกระบวนการ

หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง ตั้งแต่การออกแบบ การนำไปปฏิบัติ การติดตาม และการปรับปรุง

3.12 จุดควบคุมสำคัญ

หมายถึง ขั้นตอนหรือเงื่อนไขที่ต้องมีการตรวจสอบ ทวนสอบ อนุมัติ หรือควบคุม เพื่อป้องกันความผิดพลาด การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือความเสียหาย

3.13 เกณฑ์ยอมรับ

หมายถึง ระดับหรือเงื่อนไขขั้นต่ำที่ผลผลิต บริการ หรือผลการดำเนินงานต้องปฏิบัติให้ได้ จึงถือว่าเป็นไปตามข้อกำหนด

3.14 เครือข่ายอุปทาน

หมายถึง ระบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ แหล่งฝึก วิทยากร ผู้รับจ้าง และหน่วยงานสนับสนุนที่ร่วมกันจัดหา สนับสนุน หรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ

3.15 ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

หมายถึง ความสามารถในการดำเนินบริการที่สำคัญต่อไป หรือฟื้นฟูบริการให้กลับคืนสู่ระดับที่ยอมรับได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง ภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน

3.16 ความเสี่ยง

หมายถึง เหตุการณ์หรือความไม่แน่นอนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ คุณภาพ ความปลอดภัย งบประมาณ ชื่อเสียง หรือความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

3.17 อุบัติการณ์

หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วและส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ผู้เข้าอบรม บุคลากร ทรัพย์สิน ข้อมูล หรือการดำเนินงาน

3.18 เหตุการณ์เกือบพลาด

หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสก่อให้เกิดความเสียหายหรืออันตราย แต่ยังไม่เกิดผลกระทบ เนื่องจากได้รับการแก้ไขหรือหยุดยั้งไว้ได้ทัน

3.19 ประสิทธิภาพ

หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากร เวลา และงบประมาณอย่างคุ้มค่า ลดความสูญเสีย และลดกิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่า

3.20 ประสิทธิภาพ

หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผลผลิต และผลลัพธ์ที่กำหนด

3.21 ผลผลิต

หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการดำเนินงาน เช่น จำนวนหลักสูตร จำนวนกิจกรรม จำนวนผู้เข้าอบรม หรือจำนวนผู้รับบริการ

3.22 ผลลัพธ์

หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมาย เช่น ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ พฤติกรรม หรือความสามารถในการนำความรู้ไปใช้

3.23 ผลกระทบ

หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระยะกลางหรือระยะยาวที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน ชุมชน วิชาชีพ ระบบสุขภาพ หรือสังคม

3.24 การปรับปรุงกระบวนการ

หมายถึง การแก้ไข พัฒนา หรือออกแบบกระบวนการใหม่ โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ความเสี่ยง อุบัติการณ์ และบทเรียน เพื่อยกระดับคุณภาพและผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณบดี

1. กำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
2. อนุมัติหรือให้ความเห็นชอบระบบ แผน หลักสูตร โครงการ และบริการ
3. สนับสนุนและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน
4. กำกับผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพ และความเสี่ยงของระบบ
5. พิจารณาสั่งการเมื่อเกิดปัญหา เหตุการณ์สำคัญ หรือภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต้ององค์กร

4.2 รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ และหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางได้รับมอบหมายให้กำกับงานบริการวิชาการและวิชาชีพ

1. กำกับดูแลระบบในระดับนโยบายตามคำสั่งมอบหมายของคณะ
2. กำกับการกำหนดข้อกำหนด การออกแบบ การนำไปใช้ และการปรับปรุงระบบ
3. กลั่นกรองแผน โครงการ งบประมาณ ตัวชี้วัด และรายงานผล
4. กำกับการบริหารต้นทุน เครือข่าย ความปลอดภัย ความต่อเนื่อง และความเสี่ยง
5. ติดตามการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง
6. รายงานผลต่อคณบดีและคณะกรรมการประจำคณะ

4.3 คณะกรรมการประจำคณะ

1. พิจารณานโยบาย แผน หลักสูตร โครงการ และบริการที่สำคัญ
2. ให้ความเห็นชอบการจัดสรรทรัพยากรตามอำนาจหน้าที่
3. กำกับผลการดำเนินงาน งบประมาณ และความเสี่ยง
4. พิจารณารายงานข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

4.4 คณะกรรมการบริการวิชาการและวิชาชีพ

1. จัดทำและทบทวนแผนบริการวิชาการและวิชาชีพ
2. พิจารณาความต้องการและข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการ
3. กลั่นกรองการออกแบบหลักสูตร โครงการ บริการ งบประมาณ และตัวชี้วัด
4. กำหนดเกณฑ์คุณภาพ จุดควบคุม และแนวทางการติดตามประเมินผล
5. กำกับติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงาน รายได้ รายจ่าย ปัญหา และความเสี่ยง
6. พิจารณาผลการประเมิน ข้อร้องเรียน และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุง
7. รายงานผลต่อรองคณบดี คณบดี หรือคณะกรรมการประจำคณะตามลำดับ
8. ทบทวนประสิทธิภาพของระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.5 งานบริการวิชาการ และวิชาชีพ

1. ดำเนินงานและประสานระบบในส่วนของการบริการวิชาการและบริการวิชาชีพตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
2. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ
3. ประสานการออกแบบโครงการ บริการ และกระบวนการ
4. ประสานการจัดทำคู่มือ SOP แบบฟอร์ม และฐานข้อมูล
5. ประสานผู้รับผิดชอบโครงการ วิทยากร คู่ความร่วมมือ ชุมชน และหน่วยงานสนับสนุน
6. ติดตามตัวชี้วัด งบประมาณ ปัญหา อุปสรรค และความเสี่ยง
7. ควบคุมเอกสาร บันทึก และหลักฐานของระบบ
8. จัดทำรายงานผลตามรอบที่กำหนด
9. ประสานการทบทวนและปรับปรุงระบบ

4.6 งานจัดการศึกษาหลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและการจัดการศึกษาอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางหลังปริญญาตรี

1. ดำเนินงานและประสานระบบในส่วนของหลักสูตรและการศึกษาอบรมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
2. ประสานการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการจัดการศึกษาอบรม
3. ดำเนินการรับสมัคร ขึ้นทะเบียน จัดการเรียนการสอน ฝึกปฏิบัติ และประเมินผล
4. ประสานคณะกรรมการหลักสูตร ผู้สอน วิทยากร แหล่งฝึก และพยาบาลพี่เลี้ยง
5. ติดตามผลการเรียนรู้ การสำเร็จการอบรม และการนำความรู้ไปใช้
6. ควบคุมข้อมูลผู้เข้าอบรมและเอกสารทางการศึกษา
7. รายงานผล ปัญหา อุปสรรค และความเสี่ยง
8. ประสานการทบทวนและปรับปรุงหลักสูตร

4.7 คณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารหลักสูตรฝึกอบรมการพยาบาลเฉพาะทาง

1. ออกแบบและบริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ
2. กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ เนื้อหา วิธีจัดการเรียนรู้ และการประเมินผล
3. กำกับคุณสมบัติผู้สอน ผู้เข้าอบรม แหล่งฝึก และอาจารย์พี่เลี้ยง
4. ติดตามผลการเรียนรู้ การสำเร็จการอบรม และการนำความรู้ไปใช้
5. ทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรจากข้อมูลป้อนกลับและผลการดำเนินงาน

4.8 หน่วยงานเจ้าของโครงการ หลักสูตร หรือบริการ

1. จัดทำข้อเสนอโครงการ แผนดำเนินงาน แผนงบประมาณ และแผนประเมินผล
2. ดำเนินงานตามข้อกำหนดและเอกสารที่ได้รับอนุมัติ
3. ควบคุมคุณภาพ ระยะเวลา งบประมาณ และความปลอดภัย
4. ประสานผู้เกี่ยวข้องและรายงานความก้าวหน้า
5. รวบรวม วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินงาน
6. รายงานข้อร้องเรียน อุปสรรค และความเสี่ยง
7. จัดทำข้อเสนอเพื่อการปรับปรุง

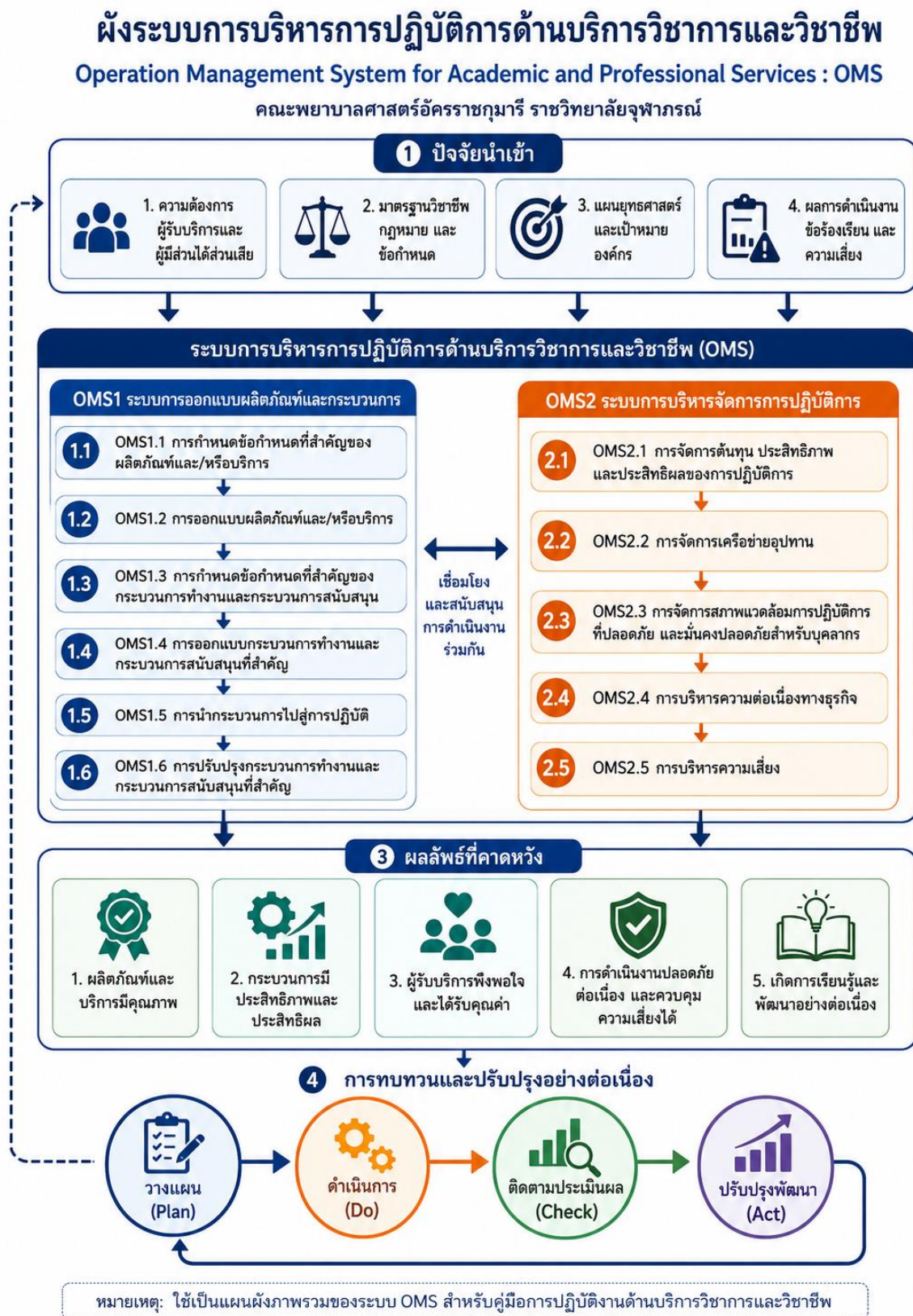
4.9 หน่วยงานสนับสนุน

ให้การสนับสนุนด้านนโยบายและแผน งบประมาณ การเงิน พัสดุ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ ประชาสัมพันธ์ กฎหมาย สารบรรณ และประกันคุณภาพ ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

4.10 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และแหล่งฝึก

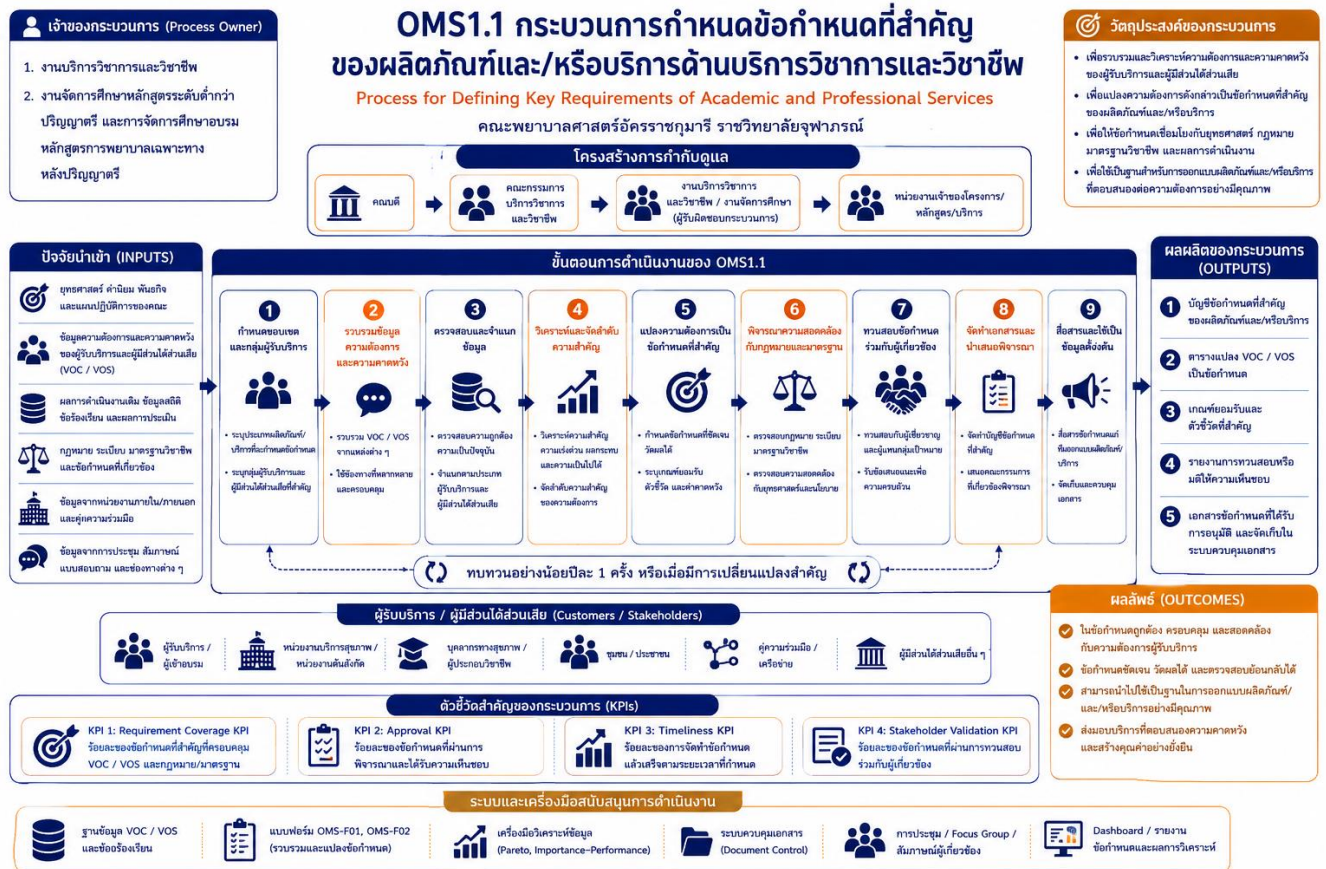
1. ปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อกำหนด มาตรฐาน และระยะเวลาที่กำหนด
2. จัดให้มีบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ หรือบริการตามคุณสมบัติ
3. รักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
4. รายงานเหตุการณ์หรือปัญหาที่อาจกระทบต่อคุณภาพและความปลอดภัย
5. ให้ความร่วมมือในการติดตาม ประเมิน และพัฒนาคุณภาพ

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 OMS1.1 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.1.1 วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อแปลงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งยุทธศาสตร์ ภูมิภาคมารฐานวิชาชีพ และข้อมูลผลการดำเนินงาน ให้เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน วัดผลได้ และตรวจสอบย้อนกลับได้

6.1.2 วิธีปฏิบัติ

- กำหนดประเภทบริการและกลุ่มผู้รับบริการที่จะวิเคราะห์
- รวบรวมข้อมูลจาก VOC/VOS แบบประเมิน ข้อร้องเรียน การประชุม รายงานผลโครงการ และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- จำแนกข้อมูลตามประเภทบริการ กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิเคราะห์ความต้องการ ความสำคัญ ความเร่งด่วน ผลกระทบ และความเป็นไปได้
- วิเคราะห์ข้อกำหนดตามกฎหมาย มารฐานวิชาชีพ และนโยบาย
- แปลงความต้องการเป็นข้อกำหนดที่สามารถกำหนดเกณฑ์ยอมรับได้
- จำแนกข้อกำหนดด้านคุณภาพ ความปลอดภัย การเข้าถึง ระยะเวลา สมรรถนะ ต้นทุน เทคโนโลยี ข้อมูล และผลลัพธ์
- เชื่อมโยงแหล่งที่มาของข้อมูลกับข้อกำหนด ตัวชี้วัด และหลักฐาน
- ทวนสอบข้อกำหนดร่วมกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้แทนกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม
- เสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณา

12. ปรับปรุงและเสนอผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบ
13. สื่อสารข้อกำหนดแก่ทีมออกแบบบริการ
14. จัดเก็บและควบคุมข้อกำหนด
15. ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ

6.1.3 ผลผลิต

1. บัญชีข้อกำหนดที่สำคัญ
2. ตารางแปลง VOC/VOS เป็นข้อกำหนด
3. เกณฑ์ยอมรับและตัวชี้วัด
4. รายงานการทวนสอบหรือมติให้ความเห็นชอบ

6.1.4 จุดควบคุมสำคัญ

1. ข้อกำหนดทุกข้อต้องมีแหล่งที่มา
2. ข้อกำหนดต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ
3. ข้อกำหนดสำคัญต้องได้รับความเห็นชอบก่อนนำไปออกแบบ
4. ต้องมีเกณฑ์ยอมรับหรือตัวชี้วัด
5. ต้องทบทวนเมื่อบริบทสำคัญเปลี่ยนแปลง

6.1.5 แบบฟอร์ม

1. OMS-FO1
2. OMS-FO2

6.2 OMS1.2 กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.2.1 วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการให้ตอบสนองต่อข้อกำหนดของผู้รับบริการ มาตรฐานวิชาชีพ ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

6.2.2 วิธีปฏิบัติ

- แต่งตั้งหรือมอบหมายทีมออกแบบ
- ทบทวนข้อกำหนดที่ได้รับความเห็นชอบ
- กำหนดกลุ่มเป้าหมาย คุณค่าที่ส่งมอบ วัตถุประสงค์ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ
- กำหนดรูปแบบ เนื้อหา ช่องทาง สถานที่ ระยะเวลา และวิธีส่งมอบ
- กำหนดคุณสมบัติผู้สอน วิทยากร ผู้ให้บริการ แหล่งฝึก และผู้เกี่ยวข้อง
- กำหนดบุคลากร เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และระบบสนับสนุน
- กำหนดวิธีการเข้าถึง สมัคร ลงทะเบียน หรือรับบริการ
- กำหนดวิธีวัดและประเมินผล
- วิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านวิชาการ วิชาชีพ บุคลากร การเงิน เทคโนโลยี กฎหมาย และความปลอดภัย
- วิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย จุดคุ้มทุน หรือความคุ้มค่า
- ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุม
- ทบทวนการออกแบบโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้แทนกลุ่มเป้าหมาย

13. ทดลองนำร่องในกรณีบริการใหม่ บริการซับซ้อน หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง
14. ปรับปรุงตามผลการทวนสอบ
15. เสนอคณะกรรมการและผู้มีอำนาจอนุมัติ
16. ขึ้นทะเบียนและควบคุมเอกสารการออกแบบ

6.2.3 ผลผลิต

1. แบบออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
2. หลักสูตร โครงการ หรือบริการที่ผ่านการอนุมัติ
3. แผนดำเนินงาน แผนงบประมาณ และแผนประเมินผล
4. แผนบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย

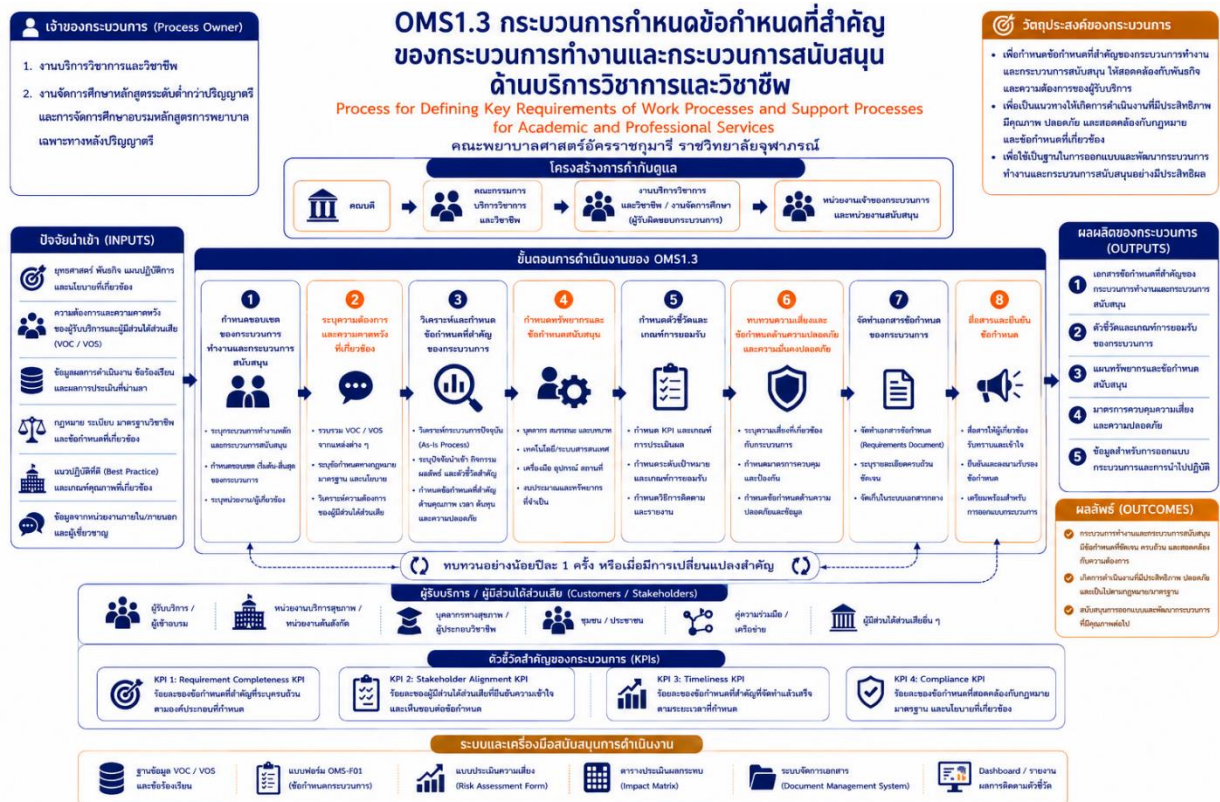
6.2.4 จุดควบคุมสำคัญ

1. ต้องตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด
2. ต้องมีวิธีประเมินผลลัพธ์
3. ต้องตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากร
4. ต้องประเมินต้นทุน ความเสี่ยง และความปลอดภัย
5. ห้ามดำเนินบริการใหม่ก่อนผ่านการอนุมัติ

6.2.5 แบบฟอร์ม

1. OMS-F03
2. OMS-F04

6.3 OMS1.3 กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.3.1 วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อกำหนดมาตรฐาน เกณฑ์ยอมรับ และเงื่อนไขที่กระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนต้องปฏิบัติให้ได้ เพื่อสนับสนุนการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนด

6.3.2 วิธีปฏิบัติ

- ระบุกระบวนการทำงานที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ
- ระบุกระบวนการสนับสนุนที่จำเป็น
- เชื่อมโยงข้อกำหนดของบริการกับข้อกำหนดของกระบวนการ
- กำหนดปัจจัยนำเข้าและคุณภาพของปัจจัยนำเข้า
- กำหนดผลผลิตและเกณฑ์ยอมรับ
- กำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพ ระยะเวลา ต้นทุน ความปลอดภัย และความถูกต้อง
- กำหนดคุณสมบัติและสมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน
- กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบ และผู้อนุมัติ
- กำหนดจุดควบคุม วิธีตรวจสอบ และหลักฐาน
- กำหนดตัวชี้วัด สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล และรอบรายงาน
- กำหนด SLA ของกระบวนการสนับสนุนตามความเหมาะสม
- เสนอเจ้าของระบบและคณะกรรมการพิจารณา

6.3.3 ผลผลิต

1. ตารางข้อกำหนดของกระบวนการ
2. เกณฑ์ยอมรับ
3. จุดควบคุม
4. ตัวชี้วัดและมาตรฐานเวลา
5. บทบาทและความรับผิดชอบ

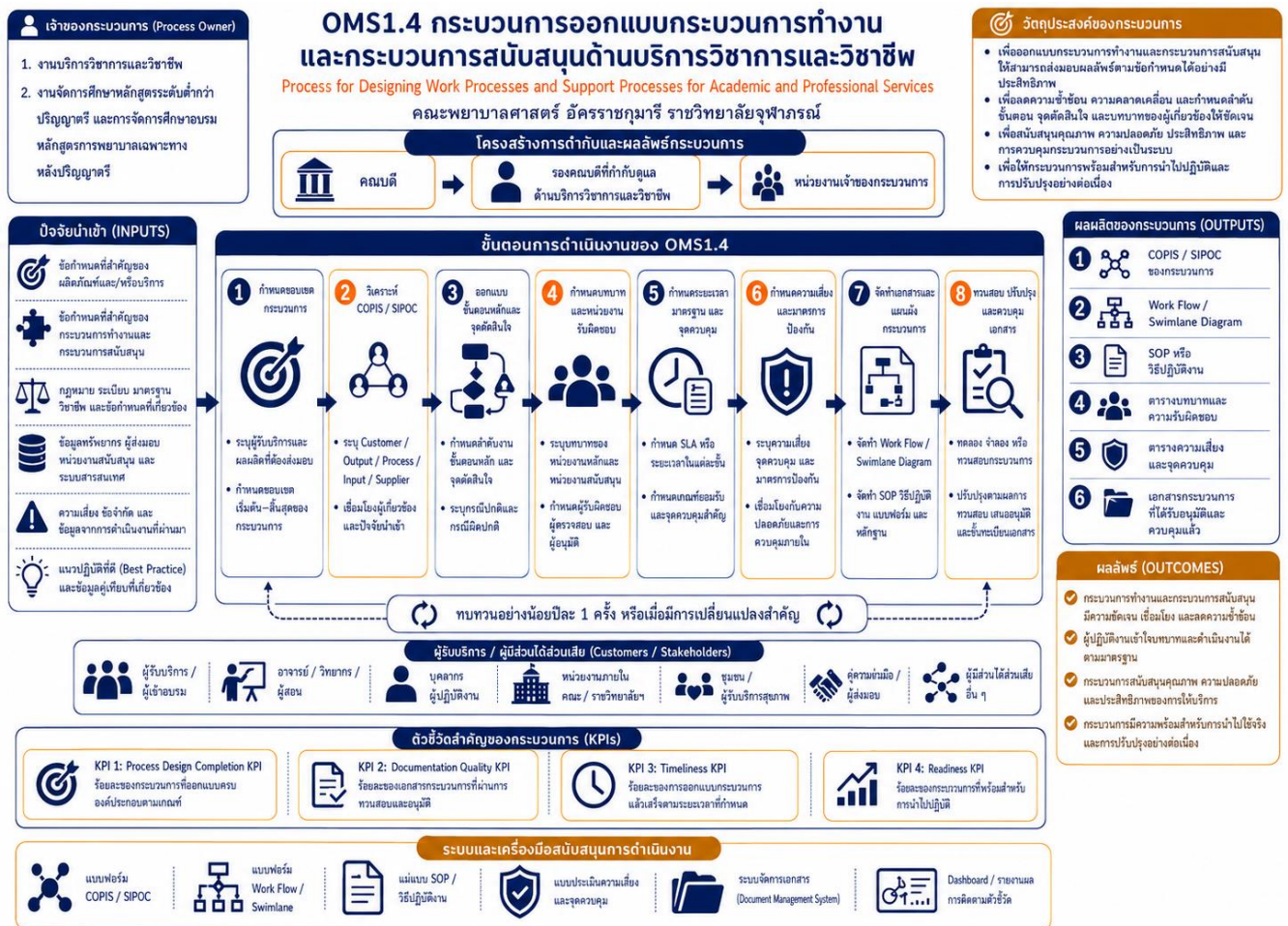
6.3.4 จุดควบคุมสำคัญ

1. ข้อกำหนดของกระบวนการต้องเชื่อมโยงกับข้อกำหนดของบริการ
2. ต้องระบุผู้รับผิดชอบและผู้มีอำนาจ
3. ต้องมีหลักฐานตรวจสอบย้อนกลับ
4. ตัวชี้วัดต้องมีความหมายและแหล่งข้อมูลชัดเจน

6.3.5 แบบฟอร์ม

1. OMS-F05

6.4 OMS1.4 กระบวนการออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.4.1 วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อออกแบบกระบวนการให้สามารถส่งมอบผลลัพธ์ตามข้อกำหนด ลดความซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด และเชื่อมโยงผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

6.4.2 วิธีปฏิบัติ

- วิเคราะห์กระบวนการโดยใช้ COPIS หรือ SIPOC
- ระบุผู้รับบริการหรือผู้รับผลผลิต
- ระบุผลผลิตและเกณฑ์ยอมรับ
- กำหนดขั้นตอนหลัก จุดตัดสินใจ และลำดับการดำเนินงาน
- ระบุปัจจัยนำเข้าและผู้ส่งมอบ
- กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน
- กำหนดระยะเวลาและมาตรฐานการให้บริการ
- ระบุความเสี่ยง จุดควบคุม และแนวทางป้องกัน
- ระบุแบบฟอร์ม ระบบสารสนเทศ และหลักฐานที่ใช้
- จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานหรือ Swimlane Diagram
- จัดทำ SOP หรือวัฏปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- ทดลอง จำลอง หรือทวนสอบกระบวนการก่อนประกาศใช้
- ปรับปรุงตามผลการทดลองและเสนออนุมัติ
- ขึ้นทะเบียนและควบคุมเอกสาร

6.4.3 ผลผลิต

1. COPIS หรือ SIPOC
2. Work Flow หรือ Swimlane Diagram
3. SOP หรือวิธีปฏิบัติงาน
4. ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ
5. ตารางความเสี่ยงและจุดควบคุม

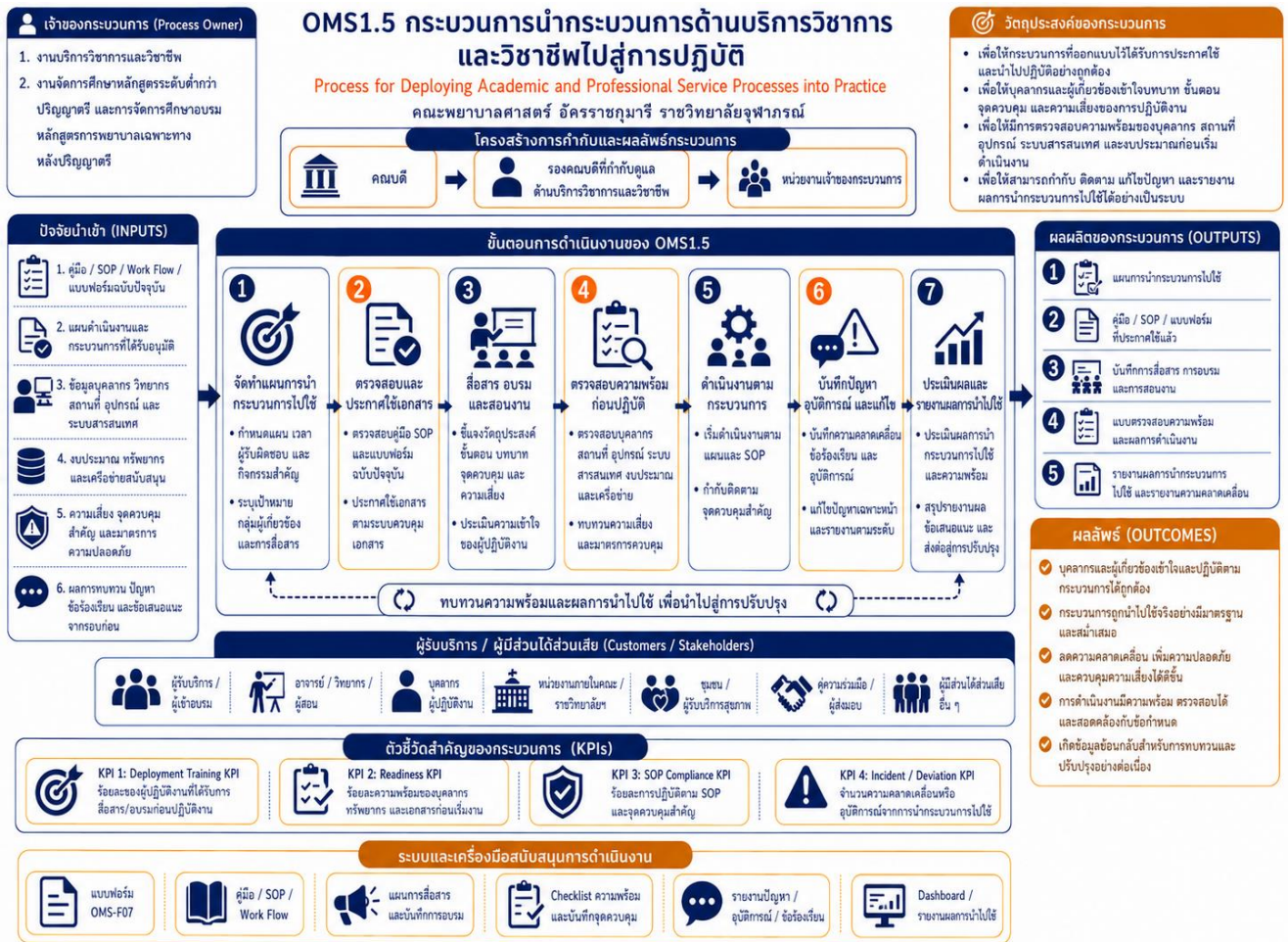
6.4.4 จุดควบคุมสำคัญ

1. กระบวนการต้องครอบคลุมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการส่งมอบ
2. ต้องระบุผู้มีอำนาจในจุดตัดสินใจ
3. ต้องลดขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่า
4. ต้องรองรับกรณีผิดปกติและเหตุขัดข้อง
5. ต้องผ่านการอนุมัติก่อนประกาศใช้

6.4.5 แบบฟอร์ม

1. OMS-F05

6.5 OMS1.5 กระบวนการนำกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพไปสู่การปฏิบัติ



6.5.1 วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการและข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง สม่่าเสมอ ปลอดภัย และตรวจสอบได้

6.5.2 วิธีปฏิบัติ

- จัดทำแผนการนำกระบวนการไปใช้
- ตรวจสอบคู่มือ SOP และแบบฟอร์มฉบับปัจจุบัน
- ประกาศใช้เอกสารตามระบบควบคุมเอกสาร
- สื่อสารวัตถุประสงค์ ขั้นตอน บทบาท จุดควบคุม ตัวชี้วัด และความเสี่ยง
- จัดอบรม ชี้แจง หรือสอนงาน
- ประเมินความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสารสนเทศ งบประมาณ และเครือข่าย
- ทบทวนความเสี่ยงก่อนเริ่มงาน
- เริ่มดำเนินงานตามกระบวนการที่ได้รับอนุมัติ
- กำกับติดตามจุดควบคุมสำคัญ
- บันทึกความคลาดเคลื่อน ปัญหา อุบัติการณ์ และข้อร้องเรียน
- แก้ไขประเด็นที่อาจกระทบต่อคุณภาพหรือความปลอดภัย
- ประเมินผลการนำไปใช้และรายงานผล

6.5.3 ผลผลิต

1. แผนการนำกระบวนการไปใช้
2. บันทึกการสื่อสารและการอบรม
3. แบบตรวจสอบความพร้อม
4. รายงานผลการนำกระบวนการไปใช้
5. รายงานความคลาดเคลื่อน

6.5.4 จุดควบคุมสำคัญ

1. ห้ามใช้เอกสารที่ไม่ได้รับอนุมัติหรือไม่เป็นฉบับปัจจุบัน
2. ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการสื่อสารหรืออบรม
3. ต้องตรวจสอบความพร้อมก่อนเริ่มบริการ
4. เหตุด้านความปลอดภัยต้องรายงานทันที
5. การเปลี่ยนแปลงจากแผนต้องได้รับอนุมัติ

6.5.5 แบบฟอร์ม

1. OMS-F07

6.6 OMS1.6 กระบวนการทบทวนและปรับปรุงบริการ กระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.6.1 วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และผลลัพธ์ของกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

6.6.2 วิธีปฏิบัติ

- รวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน อุบัติการณ์ ต้นทุน ผู้ส่งมอบ และความเสี่ยง
- วิเคราะห์ผลเทียบกับเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และข้อมูลผู้เกี่ยวข้อง
- ระบุข้อบกพร่องของผลการดำเนินงาน
- จัดลำดับประเด็นปรับปรุงตามผลกระทบ ความเร่งด่วน และความเป็นไปได้
- วิเคราะห์สาเหตุราก
- จัดทำแผนปรับปรุง โดยระบุผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัด
- ประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง
- ดำเนินการตาม PDCA, CQI, R2R หรือแนวทางที่เหมาะสม
- ประเมินผลก่อนและหลังการปรับปรุง
- ปรับปรุงข้อกำหนด บริการ คู่มือ SOP แบบฟอร์ม หรือระบบสารสนเทศ
- สื่อสารการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้เกี่ยวข้อง
- ติดตามเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
- ถ่ายทอดบทเรียนและแนวปฏิบัติที่ดี
- รายงานผลต่อคณะกรรมการและผู้บริหาร

6.6.3 ผลผลิต

1. รายงานทบทวนบริการและกระบวนการ
2. รายงานวิเคราะห์สาเหตุราก
3. แผนปรับปรุง
4. ผลการเปรียบเทียบก่อนและหลัง
5. เอกสารฉบับปรับปรุง
6. บทเรียนหรือแนวปฏิบัติที่ดี

6.6.4 จุดควบคุมสำคัญ

1. ต้องมีข้อมูลพื้นฐานและผลเปรียบเทียบ
2. การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญต้องผ่านการอนุมัติ
3. ต้องประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง
4. เอกสารฉบับเดิมต้องได้รับการควบคุม
5. ต้องติดตามประสิทธิผลของการปรับปรุง

6.6.5 แบบฟอร์ม

1. OMS-FO6
2. OMS-F12

6.7 OMS2.1 กระบวนการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.7.1 วิธีปฏิบัติ

- ประมาณการรายรับ รายจ่าย และทรัพยากร
- จำแนกต้นทุนตรง ต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร และต้นทุนสนับสนุน
- คำนวณต้นทุนต่อผู้รับบริการ ผู้เข้าอบรม หรือหน่วยบริการ
- วิเคราะห์จุดคุ้มทุนหรือความคุ้มค่า
- กำหนดเป้าหมายด้านต้นทุน ระยะเวลา ผลผลิต และผลลัพธ์
- ควบคุมการเบิกจ่ายและจัดซื้อจัดจ้าง
- ติดตามรายรับ รายจ่าย การใช้ทรัพยากร และผลการดำเนินงาน
- วิเคราะห์ความคลาดเคลื่อนจากแผน
- ลดความสูญเสียและขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่า
- สรุปต้นทุน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า
- นำผลวิเคราะห์ไปใช้ในการวางแผนและออกแบบบริการรอบถัดไป

6.7.2 จุดควบคุมสำคัญ

- ค่าใช้จ่ายต้องอยู่ภายในกรอบที่ได้รับอนุมัติ
- การจัดซื้อจัดจ้างต้องเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ
- ความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญต้องได้รับการวิเคราะห์
- การปรับปรุงประมาณต้องได้รับอนุมัติ
- ข้อมูลการเงินต้องสามารถกระทบยอดได้

6.7.3 แบบฟอร์ม

- OMS-F04
- OMS-F08

6.8 OMS2.2 กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานและผู้ส่งมอบด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.8.1 วิธีปฏิบัติ

- ระบุผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่จำเป็น
- กำหนดคุณสมบัติ ข้อกำหนด และเกณฑ์คัดเลือก
- ประเมินศักยภาพ คุณภาพ ราคา ความพร้อม ความน่าเชื่อถือ และความเสี่ยง
- คัดเลือกตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักธรรมาภิบาล
- จัดทำ TOR สัญญา ข้อตกลง หรือบันทึกความร่วมมือ
- สื่อสารข้อกำหนด บทบาท ระยะเวลา และผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- ติดตามการส่งมอบและแก้ไขปัญหา
- ตรวจรับและประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนด
- รับฟังข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้งานและผู้รับบริการ
- แจ้งผลและจัดทำแผนพัฒนา
- ทบทวนการต่ออายุหรือยุติความร่วมมือ
- จัดเตรียมผู้ส่งมอบหรือเครือข่ายสำรองสำหรับบริการสำคัญ

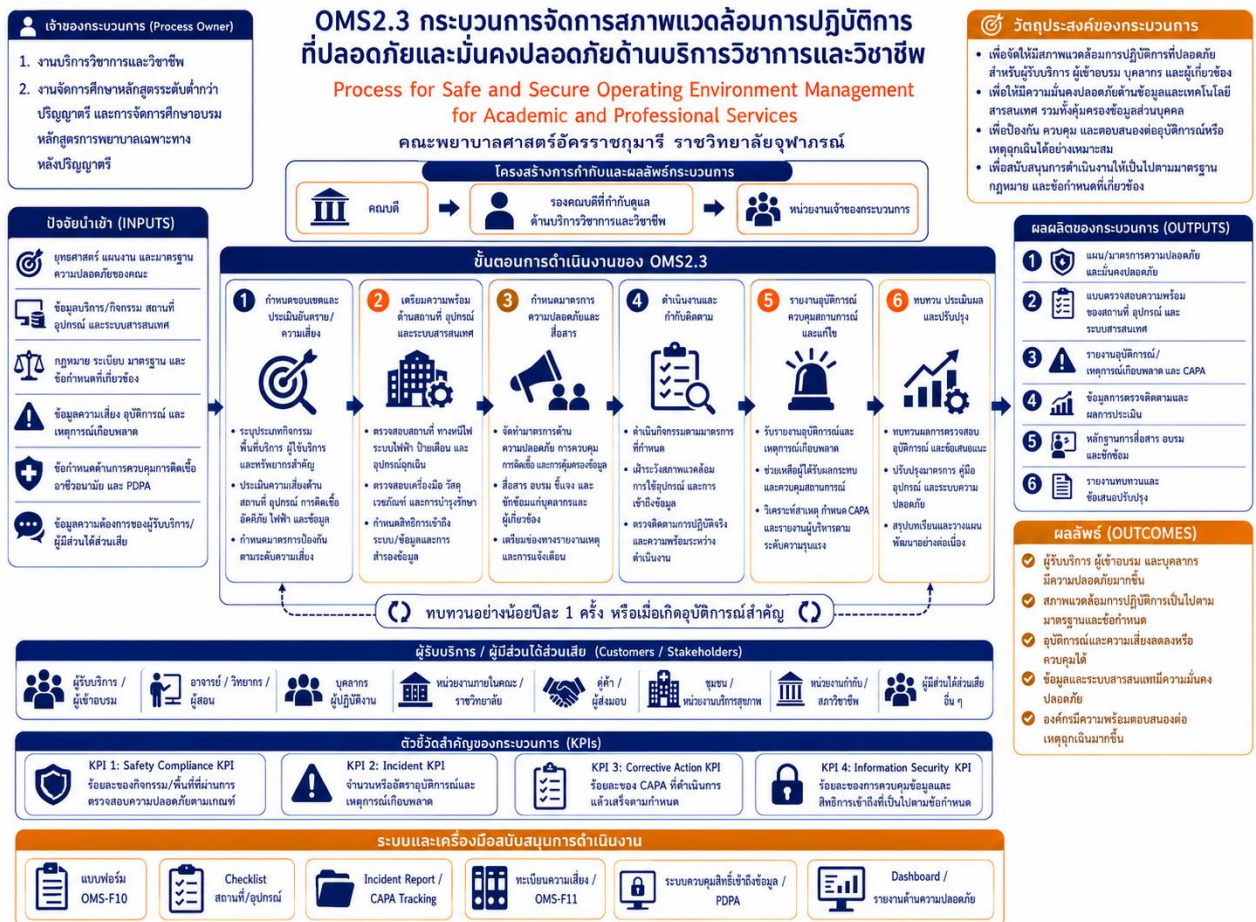
6.8.2 จุดควบคุมสำคัญ

- ผู้ส่งมอบต้องผ่านเกณฑ์ก่อนเริ่มดำเนินงาน
- ข้อกำหนดต้องระบุใน TOR สัญญา หรือข้อตกลง
- ต้องตรวจรับก่อนยอมรับผลการส่งมอบ
- ผู้ส่งมอบที่มีผลต่ำกว่าเกณฑ์ต้องได้รับการแก้ไขหรือทบทวน
- บริการสำคัญควรมีผู้ส่งมอบหรือเครือข่ายสำรอง

6.8.3 แบบฟอร์ม

- OMS-F09

6.9 OMS2.3 กระบวนการจัดการสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงปลอดภัยด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.9.1 วิธีปฏิบัติ

1. ระบุอันตรายและประเมินความเสี่ยงก่อนเริ่มกิจกรรม
2. กำหนดมาตรการป้องกันตามระดับความเสี่ยง
3. ตรวจสอบสถานที่ อุปกรณ์ ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร ทางหนีไฟ และอุปกรณ์ฉุกเฉิน
4. ตรวจสอบความพร้อมของบุคลากรและระบบช่วยเหลือฉุกเฉิน
5. กำหนดมาตรการด้านคลินิก การควบคุมการติดเชื้อ และการส่งต่อ
6. ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือ วัสดุ และเวชภัณฑ์
7. กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
8. สื่อสารแนวทางความปลอดภัย
9. กำกับติดตามระหว่างดำเนินงาน
10. รายงานอุบัติการณ์และเหตุการณ์เกือบพลาด
11. ช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบและควบคุมสถานการณ์
12. วิเคราะห์สาเหตุและกำหนด CAPA
13. ติดตามและป้องกันการเกิดซ้ำ
14. รายงานผู้บริหารตามระดับความรุนแรง

6.9.2 จุดควบคุมสำคัญ

1. ต้องตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัยก่อนเริ่มกิจกรรม
2. อุปกรณ์การรุนแรงต้องรายงานทันที
3. ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสุขภาพต้องได้รับการคุ้มครอง

4. เครื่องมือสำคัญต้องได้รับการตรวจสอบ บำรุงรักษา หรือสอบเทียบตามกำหนด
5. ต้องติดตาม CAPA จนแล้วเสร็จและประเมินประสิทธิผล

6.9.3 แบบฟอร์ม

1. OMS-F10

6.10 OMS2.4 กระบวนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.10.1 วิธีปฏิบัติ

- ระบุบริการและกระบวนการสำคัญ
- วิเคราะห์ผลกระทบจากการหยุดชะงัก
- กำหนดระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับบริการหยุดชะงักได้และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู
- จัดลำดับความสำคัญของการฟื้นฟู
- กำหนดกลยุทธ์สำรอง เช่น Online, Hybrid สถานที่สำรอง บุคลากรสำรอง หรือแหล่งฝึกสำรอง
- จัดทำแผนความต่อเนื่องของบริการ
- กำหนดผู้มีอำนาจเปิดใช้แผนและช่องทางสื่อสาร
- จัดเตรียมข้อมูล อุปกรณ์ ระบบ และผู้ส่งมอบสำรอง
- สำรองข้อมูลและเอกสารสำคัญ
- สื่อสารและซักซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือตามระดับความเสี่ยง
- เปิดใช้แผนเมื่อเกิดเหตุ
- ติดตามสถานการณ์และฟื้นฟูการดำเนินงาน
- ถอดบทเรียนและปรับปรุงแผน

6.10.2 จุดควมคมสำคัญ

1. บริการสำคัญต้องมีแผนฉบับปัจจุบัน
2. ต้องระบุผู้มีอำนาจเปิดใช้และยุติแผน
3. ต้องมีช่องทางสื่อสารและผู้ประสานงานสำรอง
4. ข้อมูลสำคัญต้องสามารถกู้คืนได้
5. ต้องทบทวนแผนหลังการช้ช้อมหรือเหตุการณ์จริง

6.10.3 แบบฟอร์ม

1. OMS-F11

6.11 OMS2.5 กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ



6.11.1 วิธีปฏิบัติ

1. กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของกระบวนการหรือโครงการ
2. ระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง สาเหตุ และผลกระทบ
3. ประเมินโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ
4. ประเมินระดับความเสี่ยงก่อนการควบคุม
5. ระบุมตรการควบคุมที่มีอยู่
6. ประเมินประสิทธิผลของมาตรการควบคุม
7. ประเมินความเสี่ยงคงเหลือ
8. จัดลำดับความสำคัญ
9. กำหนดเจ้าของความเสี่ยงและผู้รับผิดชอบแผน
10. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและ KRI

11. ติดตามผลตามรอบที่กำหนด
12. รายงานความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับ
13. ทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือมีการเปลี่ยนแปลง
14. นำผลเข้าสู่กระบวนการปรับปรุง

6.11.3 ประเภทความเสี่ยง

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
3. ความเสี่ยงด้านวิชาชีพและความปลอดภัย
4. ความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณ
5. ความเสี่ยงด้านกฎหมายและการปฏิบัติตามข้อกำหนด
6. ความเสี่ยงด้านบุคลากร
7. ความเสี่ยงด้านเครือข่ายและผู้ส่งมอบ
8. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและข้อมูล
9. ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
10. ความเสี่ยงจากภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ

6.11.4 จุดควบคุมสำคัญ

1. โครงการและกระบวนการสำคัญต้องได้รับการประเมินความเสี่ยงก่อนอนุมัติ
2. ความเสี่ยงระดับสูงต้องมีแผนจัดการ
3. ความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับต้องรายงานทันที
4. การเปลี่ยนแปลงสำคัญต้องได้รับการประเมินความเสี่ยงเพิ่มเติม
5. ต้องติดตามความเสี่ยงคงเหลือจนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

6.11.5 จุดควบคุมสำคัญ

1. OMS-F11

7. ระบบติดตามประเมินผล

7.1 หลักการติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลต้องครอบคลุมผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความปลอดภัย ความต่อเนื่อง ความเสี่ยง ความพึงพอใจ และความคุ้มค่า โดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบย้อนกลับได้

7.2 ระดับและรอบการติดตาม

ระดับการติดตาม	ประเด็นติดตาม	รอบการติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
ระดับกิจกรรม	ความพร้อม ความก้าวหน้า ผู้เข้าร่วม คุณภาพ และความปลอดภัย	ก่อนและระหว่างกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบกิจกรรม
ระดับโครงการหรือหลักสูตร	ผลผลิต งบประมาณ ความพึงพอใจ และผลลัพธ์	เมื่อสิ้นสุดโครงการและตามรอบที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบโครงการ
ระดับกระบวนการ	ระยะเวลา ต้นทุน ความคลาดเคลื่อน และการปฏิบัติตาม SOP	รายเดือนหรือรายไตรมาส	เจ้าของกระบวนการ

ระดับการติดตาม	ประเด็นติดตาม	รอบการติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
ระดับผู้ส่งมอบ	คุณภาพ ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย และการ ปฏิบัติตามข้อตกลง	หลังการส่งมอบและอย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
ระดับความปลอดภัย	อุบัติเหตุ ภัยเหตุเกือบพลาด และมาตรการแก้ไข	รายงานทันทีและสรุปรายไตร มาส	เจ้าของกระบวนการ
ระดับความเสี่ยง	ความเสี่ยงสูง แผนควบคุม และความเสี่ยงคงเหลือ	อย่างน้อยรายไตรมาส	เจ้าของความเสี่ยง
ระดับผลลัพธ์และ ผลกระทบ	การนำความรู้ไปใช้ ผลต่อ หน่วยงาน ชุมชน หรือวิชาชีพ	ภายหลังสิ้นสุดบริการตาม ช่วงเวลาที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
ระดับระบบ	ผลรวม OMS1 และ OMS2 และประสิทธิผลของระบบ	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการ บริการวิชาการและ วิชาชีพ

7.3 ตัวชี้วัดที่สำคัญ

มิติ	ตัวชี้วัด	วิธีคำนวณหรือพิจารณา	แหล่งข้อมูล
การกำหนด ข้อกำหนด	ร้อยละของผลิตภัณฑ์และ บริการที่มีข้อกำหนดสำคัญ ครบถ้วน	จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการที่มี ข้อกำหนดครบถ้วน ÷ จำนวน ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด × 100	OMS-F01, OMS- F02
การออกแบบ	ร้อยละของผลิตภัณฑ์และ บริการใหม่ที่ผ่านกระบวนการ ออกแบบและอนุมัติ	จำนวนบริการใหม่ที่มีการดำเนินการครบ ขั้นตอน ÷ จำนวนบริการใหม่ทั้งหมด × 100	OMS-F03, เอกสารอนุมัติ
การออกแบบ กระบวนการ	ร้อยละของกระบวนการสำคัญที่ มี COPIS/SIPOC, Work Flow และ SOP	จำนวนกระบวนการที่มีเอกสาร ครบถ้วน ÷ จำนวนกระบวนการสำคัญ ทั้งหมด × 100	OMS-F05, SOP
การนำไปปฏิบัติ	ร้อยละของผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับ การสื่อสารหรืออบรม	จำนวนผู้ได้รับการสื่อสารหรืออบรม ÷ จำนวนผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด × 100	OMS-F07
การดำเนินงาน	ร้อยละของโครงการที่ ดำเนินการได้ตามแผน	จำนวนโครงการที่ดำเนินการตามแผน ÷ จำนวนโครงการทั้งหมด × 100	รายงานโครงการ
ผลสัมฤทธิ์	ร้อยละของโครงการที่บรรลุ ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย	จำนวนโครงการที่บรรลุผลลัพธ์ ÷ จำนวนโครงการทั้งหมด × 100	OMS-F12
ประสิทธิภาพ	ต้นทุนต่อผู้รับบริการหรือผู้เข้า อบรม	ค่าใช้จ่ายรวม ÷ จำนวนผู้รับบริการ หรือผู้เข้าอบรม	OMS-F08
การเงิน	ร้อยละความคลาดเคลื่อนของ ค่าใช้จ่ายจากงบประมาณ	ผลต่างระหว่างงบประมาณกับ ค่าใช้จ่ายจริง ÷ งบประมาณ × 100	รายงานการเงิน
ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	คะแนนเฉลี่ยหรือร้อยละตามเครื่องมือ ที่กำหนด	แบบประเมินความ พึงพอใจ
การใช้ประโยชน์	ร้อยละของผู้รับบริการที่นำ ความรู้ไปใช้	จำนวนผู้ที่นำความรู้ไปใช้ ÷ จำนวน ผู้ตอบแบบติดตาม × 100	แบบติดตามการ นำไปใช้

มิติ	ตัวชี้วัด	วิธีคำนวณหรือพิจารณา	แหล่งข้อมูล
เครือข่าย	ร้อยละของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่ผ่านเกณฑ์	จำนวนเครือข่ายที่ผ่านเกณฑ์ ÷ จำนวนที่ได้รับการประเมิน × 100	OMS-F09
ความปลอดภัย	จำนวนอุบัติการณ์จำแนกตามระดับความรุนแรง	นับจำนวนและจำแนกตามเกณฑ์ของคณะ	OMS-F10
การป้องกันการเกิดซ้ำ	อัตราปัญหาหรืออุบัติการณ์ซ้ำ	จำนวนเหตุซ้ำ ÷ จำนวนเหตุทั้งหมด × 100	รายงานอุบัติการณ์
ความต่อเนื่อง	ร้อยละของบริการสำคัญที่มีแผนความต่อเนื่อง	จำนวนบริการสำคัญที่มีแผน ÷ จำนวนบริการสำคัญทั้งหมด × 100	OMS-F11
ความเสี่ยง	ร้อยละของความเสี่ยงระดับสูงที่มีแผนจัดการ	จำนวนความเสี่ยงสูงที่มีแผน ÷ จำนวนความเสี่ยงสูงทั้งหมด × 100	ทะเบียนความเสี่ยง
การปรับปรุง	ร้อยละของแผนปรับปรุงที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวนแผนที่แล้วเสร็จ ÷ จำนวนแผนทั้งหมด × 100	OMS-F06
นวัตกรรม	จำนวนผลงาน CQI, R2R หรือนวัตกรรมจากกระบวนการ	นับจำนวนผลงานที่มีหลักฐานการดำเนินการ	รายงานพัฒนางาน

7.4 การกำหนดค่าเป้าหมาย

ให้กำหนดค่าเป้าหมายเป็นประจำปี โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานย้อนหลัง แผนยุทธศาสตร์ มาตรฐานวิชาชีพ ข้อมูลคู่เทียบ ความสามารถของกระบวนการ ความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

7.5 การวิเคราะห์และรายงานผล

1. เปรียบเทียบผลกับค่าเป้าหมาย
2. วิเคราะห์แนวโน้มย้อนหลัง
3. เปรียบเทียบระหว่างประเภทบริการและกลุ่มผู้รับบริการ
4. เปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือข้อมูลคู่เทียบ
5. วิเคราะห์สาเหตุของผลที่ต่ำกว่าเป้าหมาย
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุน กระบวนการ ความพึงพอใจ และผลลัพธ์
7. ประเมินผลกระทบและความคุ้มค่า
8. จัดทำรายงานตามรอบที่กำหนด
9. เสนอผลและแผนปรับปรุงต่อคณะกรรมการและผู้บริหาร
10. ติดตามการดำเนินการตามมติจนแล้วเสร็จ

7.6 การรายงานและทบทวนผล

1. เปรียบเทียบผลกับค่าเป้าหมาย
2. วิเคราะห์แนวโน้มย้อนหลัง
3. เปรียบเทียบระหว่างประเภทบริการและกลุ่มผู้รับบริการ
4. เปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือข้อมูลคู่เทียบ
5. วิเคราะห์สาเหตุของผลที่ต่ำกว่าเป้าหมาย
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุน กระบวนการ ความพึงพอใจ และผลลัพธ์
7. ประเมินผลกระทบและความคุ้มค่า
8. จัดทำรายงานตามรอบที่กำหนด

9. เสนอผลและแผนปรับปรุงต่อคณะกรรมการและผู้บริหาร
10. ติดตามการดำเนินการตามมติจนแล้วเสร็จ

8. เอกสารอ้างอิง

1. คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี. รายงานการประเมินตนเองระดับคณะตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประจำปีการศึกษา 2567
2. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับที่มีผลใช้บังคับ
3. แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ฉบับที่มีผลใช้บังคับ
4. แผนบริการวิชาการและวิชาชีพของคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
5. เกณฑ์การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพยาบาลเฉพาะทางและการบริหารจัดการหลักสูตร พ.ศ. 2557 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
6. มาตรฐานการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ฉบับที่มีผลใช้บังคับ
7. หลักเกณฑ์และมาตรฐานการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่เกี่ยวข้อง
8. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้อง
9. พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
10. ระเบียบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่มีผลใช้บังคับ
11. แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
12. แผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
13. แผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานและแผนรับมือภาวะฉุกเฉินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
14. คู่มือการปฏิบัติงานระบบบริหารงานลูกค้าด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ

9. แบบฟอร์มที่ใช้

- | | | |
|----|---------|--|
| 1 | OMS-F01 | แบบรวบรวมและวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการ |
| 2 | OMS-F02 | ตารางแปลงเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นข้อกำหนด |
| 3 | OMS-F03 | แบบออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ |
| 4 | OMS-F04 | แบบวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ต้นทุน และความคุ้มค่า |
| 5 | OMS-F05 | แบบกำหนดข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการ COPIS/SIPOC |
| 6 | OMS-F06 | แบบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ |
| 7 | OMS-F07 | แบบตรวจสอบความพร้อมก่อนนำกระบวนการไปใช้ |
| 8 | OMS-F08 | แบบติดตามต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล |
| 9 | OMS-F09 | แบบประเมินผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ |
| 10 | OMS-F10 | แบบตรวจประเมินความปลอดภัยและรายงานอุบัติการณ์ |
| 11 | OMS-F11 | แบบวิเคราะห์ผลกระทบ แผนความต่อเนื่อง และทะเบียนความเสี่ยง |
| 12 | OMS-F12 | แบบรายงานผลการดำเนินงานและแผนปรับปรุงระบบ OMS |

10. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน หรือปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
1. การกำหนดข้อกำหนดของบริการไม่ชัดเจนหรือไม่สามารถวัดผลได้	แปลงความต้องการทั่วไปให้เป็นข้อกำหนดที่ระบุคุณลักษณะ ค่าเป้าหมาย ระยะเวลา หรือเกณฑ์ยอมรับ เช่น เปลี่ยนจาก “ให้บริการรวดเร็ว” เป็น “ตอบรับคำขอรับบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด”
2. ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการกระจัดกระจายจากหลายช่องทาง	ใช้แบบฟอร์มและฐานข้อมูลกลางในการรวบรวม VOC/VOS โดยกำหนดประเภทบริการ กลุ่มผู้รับบริการ วันที่รับข้อมูล แหล่งข้อมูล และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
3. การออกแบบบริการเริ่มจากวิธีทำงานของหน่วยงานมากกว่าผลลัพธ์ของผู้รับบริการ	ใช้ COPIS ในการออกแบบ โดยเริ่มจากผู้รับบริการและผลผลิตที่ต้องการ ก่อนกำหนดกระบวนการ ป้อนข้อมูลเข้า และผู้ส่งมอบ
4. ผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่เชื่อมโยงกับงบประมาณและทรัพยากร	กำหนดให้มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ต้นทุนต่อหน่วย จุดคุ้มทุน ความพร้อมของบุคลากร เทคโนโลยี และเครือข่ายก่อนเสนออนุมัติ
5. บทบาทของหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุนไม่ชัดเจน	จัดทำตารางหน้าที่ความรับผิดชอบหรือ RACI และแผนผัง Swimlane เพื่อระบุผู้รับผิดชอบหลัก ผู้อนุมัติ ผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับทราบในแต่ละขั้นตอน
6. ผู้ปฏิบัติงานใช้เอกสารหรือแบบฟอร์มต่างฉบับกัน	จัดเก็บเอกสารฉบับควบคุมในฐานข้อมูลกลาง กำหนดสิทธิการเข้าถึง ยกเลิกเอกสารฉบับเดิม และสื่อสารทุกครั้งที่มีการปรับปรุง
7. ความพร้อมก่อนเริ่มโครงการหรือบริการไม่ครบถ้วน	ใช้แบบตรวจสอบความพร้อมก่อนดำเนินงาน ครอบคลุมบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ เอกสาร งบประมาณ ความปลอดภัย ระบบสารสนเทศ และช่องทางฉุกเฉิน
8. การจัดซื้อจัดจ้างหรือการประสานผู้ส่งมอบล่าช้า	จัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างและแผนประสานงานล่วงหน้า กำหนดวันครบกำหนดของแต่ละกิจกรรม และจัดเตรียมผู้ส่งมอบหรือทางเลือกสำรองสำหรับรายการสำคัญ
9. คุณภาพของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือไม่สม่ำเสมอ	กำหนดเกณฑ์คัดเลือกและประเมินที่ชัดเจน แจ้งผลการประเมิน จัดทำแผนพัฒนาร่วมกัน และพิจารณาทบทวนหรือเปลี่ยนเครือข่ายเมื่อผลต่ำกว่าเกณฑ์
10. การประเมินความเสี่ยงดำเนินการภายหลังเริ่มกิจกรรม	กำหนดให้การประเมินความเสี่ยงเป็นเอกสารประกอบการอนุมัติ และทบทวนอีกครั้งก่อนเริ่มกิจกรรมเมื่อบริบทหรือเงื่อนไขเปลี่ยนแปลง
11. ไม่มีแผนสำรองเมื่อสถานที่ระบบ บุคลากร หรือแหล่งฝึกไม่พร้อม	กำหนดสถานที่สำรอง ช่องทาง Online หรือ Hybrid บุคลากรสำรอง แหล่งฝึกสำรอง ระบบบันทึกข้อมูลสำรอง และผู้ประสานงานฉุกเฉินไว้ในแผนความต่อเนื่อง
12. ข้อมูลผลการดำเนินงานไม่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน	จัดทำนิยามข้อมูล สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล ผู้บันทึก ผู้ตรวจสอบ และรอบเวลารายงาน พร้อมกำหนดฐานข้อมูลกลางเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงเดียว
13. รายงานผลเน้นเฉพาะจำนวนกิจกรรมหรือจำนวนผู้เข้าร่วม	เพิ่มการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ เช่น ความรู้หรือสมรรถนะที่เพิ่มขึ้น การนำความรู้ไปใช้ ผลต่อหน่วยงาน ผลต่อสุขภาพชุมชน และความคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน หรือปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
14. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ไม่ได้ปรับมาตรฐานการปฏิบัติงาน	เมื่อแนวทางแก้ไขได้รับการพิสูจน์ว่ามีประสิทธิผล ให้ปรับปรุงข้อกำหนด คู่มือ SOP แบบฟอร์ม และระบบสารสนเทศ พร้อมสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง
15. การปรับปรุงไม่สามารถแสดงผลก่อนและหลังได้	กำหนดข้อมูลพื้นฐานก่อนปรับปรุง ตัวชี้วัดผลสำเร็จ ระยะเวลา ติดตาม และวิธีเปรียบเทียบผลก่อน–หลังให้ชัดเจน
16. การทำให้กระบวนการมีคุณภาพและความยั่งยืนมากขึ้น	ใช้วงจร PDCA ร่วมกับการวิเคราะห์สาเหตุราก การจัดการความรู้ การเปรียบเทียบผล การติดตามการเกิดซ้ำ และการขยายผลแนวปฏิบัติที่ดีไปยังกระบวนการอื่น

11. ภาคผนวก

- 1) ภาคผนวก ก ผังกระบวนการภาพรวมระบบบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 2) ภาคผนวก ข ผังกระบวนการระบบย่อย OMS1 การออกแบบบริการและกระบวนการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 3) ภาคผนวก ค ผังกระบวนการระบบย่อย OMS2 การบริหารจัดการการปฏิบัติการด้านบริการวิชาการและวิชาชีพ
- 4) ภาคผนวก ง ผังกระบวนการ OMS1.1–OMS1.6
- 5) ภาคผนวก จ ผังกระบวนการ OMS2.1–OMS2.5
- 6) ภาคผนวก ฉ COPIS/SIPOC ของกระบวนการสำคัญ
- 7) ภาคผนวก ช ตารางบทบาทและความรับผิดชอบ
- 8) ภาคผนวก ซ แบบฟอร์ม OMS-F01–OMS-F12
- 9) ภาคผนวก ฌ ทะเบียนตัวชี้วัดและนิยามข้อมูล
- 10) ภาคผนวก ญ เกณฑ์ประเมินระดับความเสี่ยง
- 11) ภาคผนวก กฎ แผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
- 12) ภาคผนวก ฎ แบบตรวจสอบความปลอดภัยก่อนจัดกิจกรรม
- 13) ภาคผนวก ฐ เกณฑ์ประเมินผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และแหล่งฝึก
- 14) ภาคผนวก ท ตัวอย่างรายงานผลการดำเนินงานระบบ OMS
- 15) ภาคผนวก ฒ ตัวอย่างแผนปรับปรุงตามวงจร PDCA
- 16) ภาคผนวก ณ ประวัติการแก้ไขและทบทวนเอกสาร

