



# PMQA หมวด ๔

## การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

### กรมแพทยทหารเรือ

### ปี ๒๕๖๐

คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงาน  
หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้  
๔ มิถุนายน ๒๕๖๐

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

### ๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของทางราชการ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ส่วนราชการใช้ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

#### ก. การวัดผลการดำเนินการ

##### (๑) ตัววัดผลการดำเนินการ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- กรมแพทยทหารเรือมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัวชี้วัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด
- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของกรมแพทยทหารเรือ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

กรมแพทยทหารเรือ มีการจัดประชุม เพื่อคัดเลือก รวบรวมตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์กรมแพทยทหารเรือ และปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (เอกสาร ๑ ภาพแสดงการประชุมการจัดทำร่างวิสัยทัศน์ และพิจารณากรอบแผนยุทธศาสตร์ พ.ร. พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒) และมีการติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดในที่ประชุม นชต.พ.ร. (เอกสารที่ ๒ รายงานการประชุม หน่วยขึ้นตรง พ.ร. หัวข้อ การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเอกสารที่ ๓ ตัวชี้วัดสำคัญในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ของ กรมแพทยทหารเรือ) และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ จากโปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พ.ร. (เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พ.ร.) การเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศตามภารกิจของหน่วยงาน กรมแพทยทหารเรือ

พิจารณาจากดำเนินการตามระดับตัวชี้วัด ของ นขต.พร. เช่น กวส.พร. เก็บรวบรวมข้อมูลด้านการแพทย์ใน ระบบงานสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. (เอกสารที่ ๕ ระบบงานสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.) ซึ่งสามารถแสดงสถิติ การปฏิบัติงานให้บริการด้านการแพทย์ของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ที่เป็นปัจจุบัน รายงานอุบัติการณ์ของโรค ที่พบมากที่สุด และมีการรายงานสถิติทางการแพทย์ตามวงรอบ เพื่อมาใช้ในการบริการและบริหาร พร. (เอกสารที่ ๖ รายงานสถิติทางการแพทย์ พร.)

- กรมแพทยทหารเรือมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัวชี้วัดเหล่านี้ ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด

กรมแพทยทหารเรือ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พร. ประจำปี ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐ เพื่อกำหนดตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว และมีการติดตามเป็นรายไตรมาส (เอกสารที่ ๗ แผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พร. ประจำปี ๒๕๕๙-๒๕๖๐ และ เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร.) และปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานการติดตามตัวชี้วัด ยุทธศาสตร์ พร. โดยมีสำนักงานนโยบายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ พร.เป็นผู้ดำเนินการ (เอกสารที่ ๘ คู่มือ ปฏิบัติงาน การติดตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ พร.) และมีการติดตามวัดผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและ ระยะยาวตามโครงการ การประเมินผลและติดตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พร. (เอกสารที่ ๙ โครงการ การประเมินผลติดตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พร.)

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจใน ระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

กรมแพทยทหารเรือใช้ข้อมูลและสารสนเทศ จาก โปรแกรมผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร. (เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร.) มาสนับสนุนการตัดสินใจและมีการจัดทำ โครงการการประเมินผลและติดตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พร. (เอกสารที่ ๙ โครงการ การ ประเมินผลติดตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พร.) เพื่อให้ นขต.พร. มีการติดตามประเมินผล ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ พร. และ พร.นำข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด พร.มาวิเคราะห์และนำเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (เอกสารที่ ๒ รายงานการประชุม หน่วยขึ้นตรง พร. หัวข้อ การประชุม คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA))

## (๒) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการเลือก และสร้างความมั่นใจอย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่ สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้าง นวัตกรรม

กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการคัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ จากตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๖๐ ตัวชี้วัดสำคัญ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริการสุขภาพ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่ ๖ เรื่องการบริการสุขภาพมีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (เอกสารที่ ๗ แผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พร. ประจำปี ๒๕๕๙-๒๕๖๐ หน้า ๒-๓ และ ๔๘-๕๑) โดยมีการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่าง ๆ ๔ รพ.หลักในสังกัด ทร. ของกำลังพลและครอบครัว ทร.ทุกระดับชั้นยศ และนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชรมมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาลประจำปี ๕๙ เพื่อ สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ (เอกสารที่ ๑๐ รายงานความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ ครั้งที่ ๑/๖๐)

### (๓) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีอย่างเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีอย่างเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรที่ได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

กรมแพทยทหารเรือ มีวิธีการเลือกข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริการสุขภาพเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่ ๖ เรื่องการบริการสุขภาพมีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (เอกสารที่ ๗ แผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พร. ประจำปี ๒๕๕๙-๒๕๖๐ หน้า ๒-๓ และ ๔๘-๕๑) โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (เอกสารที่ ๑๐ รายงานความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ ครั้งที่ ๑/๖๐) และช่องทางการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๔ รพ.หลักในสังกัด ทร. (เอกสารที่ ๑๑ การส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต ของกรมแพทยทหารเรือ) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เสนอผลให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานบริการ ของ รพ.หลัก ๔ แห่งในสังกัด ทร.

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรมแพทยทหารเรือ มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พร. ประจำปี ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐ (เอกสารที่ ๗ แผนปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พร. ประจำปี ๒๕๕๙-๒๕๖๐ หน้า ๒-๓ และ ๔๘-๕๑) และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการบริการทางการแพทย์หน่วยแพทย์ ทร. โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และรายงานสถิติทางการแพทย์หน่วยแพทย์สังกัด ทร.ตามวงรอบ (เอกสารที่ ๖ รายงานสถิติทางการแพทย์ พร.)

#### (๔) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ

กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการวัดผลการดำเนินงาน จากโปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ พร. ซึ่งเป็นโปรแกรมที่บอกถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานในหน่วยต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าภาพกลยุทธ์ที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ ทั้งนี้ทำให้ผู้บริหารสามารถดูข้อมูลและตัดสินใจในการบริหารจัดการได้ทันที (เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร.)

#### ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

##### (๕) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของส่วนราชการ

- กรมแพทยทหารเรือมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเรื่องเหล่านี้หรือไม่อย่างไร

- กรมแพทยทหารเรือมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้นใช้ได้

- กรมแพทยทหารเรือและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้หรือไม่อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของกรมแพทยทหารเรือในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

- กรมแพทยทหารเรือและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้หรือไม่อย่างไรในการประเมินผลความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่

- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของส่วนราชการ

กรมแพทยทหารเรือ ทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของส่วนราชการจากโปรแกรมตัวชี้วัด พร. นำข้อมูลมารายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการที่กำหนด (เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร.)

- กรมแพทยทหารเรือมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเรื่องเหล่านี้  
อย่างไร

กรมแพทยทหารเรือใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการ โดยมีการประชุมทบทวนผลลัพธ์การดำเนินการ หมวด ๗ (เอกสารที่ ๑๒ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการกรมแพทยทหารเรือ ปี ๒๕๕๙) ได้แก่

- ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ
- ๗.๒ ผลลัพธ์การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
- ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล
- ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต
- ๗.๖ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- กรมแพทยทหารเรือมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้น  
ใช้ได้

กรมแพทยทหารเรือมีการวิเคราะห์ผลลัพธ์การดำเนินการในหมวด ๗ ข้อ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ หัวข้อผลลัพธ์ที่ ๑ ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลัก ของ พร. และข้อ ๒ ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ โดยแต่ละด้านมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ซึ่งมีการติดตามผลการดำเนินการในโปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ พร. (เอกสารที่ ๑๒ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการกรมแพทยทหารเรือ ปี ๒๕๕๙)

- กรมแพทยทหารเรือและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผล  
สำเร็จของกรมแพทยทหารเรือในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และ  
แผนปฏิบัติการ

กรมแพทยทหารเรือและผู้บริหารใช้ผลการทบทวนผลลัพธ์การดำเนินการในหมวดที่ ๗ ข้อ ๗.๒ ผลลัพธ์ การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินผลสำเร็จของกรมแพทยทหารเรือในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (เอกสารที่ ๑๐ รายงานความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ ครั้งที่ ๑/๖๐)

- กรมแพทยทหารเรือและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผล ความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของส่วนราชการและความทำ ทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่

กรมแพทยทหารเรือและผู้บริหารใช้ผลการรายงานความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ ครั้งที่ ๑/๖๐ และนำมาเปรียบเทียบผลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ รพ.ชมรมเครือข่าย พัฒนาการพยาบาล ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ และนำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการสุขภาพ พร.มาทำ กิจกรรม และโครงการเพื่อแก้ไข ปรับปรุง ข้อที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ/พึงพอใจน้อยให้ดีขึ้น (เอกสารที่ ๑๐ รายงานความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ ครั้งที่ ๑/๖๐)

- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

สำนักงานนโยบายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ (สน.นยพ.พร.) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเสนอ แนวทางและจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ ติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ พร. ร่วมกับ หน่วยที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ พร. ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ พร. ติดตามและกำกับ กระบวนการคุณภาพของ พร. (เอกสารที่ ๑๓ คำสั่งจัดตั้งสำนักงานนโยบายยุทธศาสตร์และ พัฒนาคุณภาพ กรมแพทยทหารเรือ) และมีการทบทวนผลการดำเนินงานเข้าไปสู่วาระการประชุม นขต.พร. ตาม วงรอบ (เอกสารที่ ๒ การประชุม หน่วยขึ้นตรง พร. และคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนาระบบ บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA))

## ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### (๖) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (ผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ พร.)

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินงานที่ดี (Good Output)
- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการค้นหาหน่วยที่มีผลการดำเนินงานที่ดี / มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ดังนี้

#### ๑. วางแผนดำเนินงาน (Approach)

๑.๑ ที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการจัดการความรู้ พร. กำหนดทิศทาง เป้าหมายการจัดการความรู้ และองค์ความรู้หลักของ พร. ในแต่ละปีงบประมาณ

๑.๒ แต่งตั้งคณะทำงานองค์ความรู้หลักการจัดการความรู้ของกรมแพทยทหารเรือ ซึ่งจะจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้โดยกำหนดประเด็นหรือการพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีหรือวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

๑.๓ ที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการจัดการความรู้ พร. กำหนดให้ นขต.พร. สร้าง/ค้นหา good practice หรือ best practice ของหน่วย เป็นประจำทุกปีนับตั้งแต่มีมติในที่ประชุม ปี ๒๕๘ เป็นต้นมา

๑.๔ นขต.พร. กำหนดองค์ความรู้หลักของหน่วย และวางแผนการจัดการความรู้ประจำปีเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน/สร้างวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยส่งแผนการจัดการความรู้ของหน่วย (KP1) มายังคณะกรรมการอำนวยการจัดการความรู้ พร.

#### ๒. ดำเนินงาน (Deploy)

๒.๑ คณะกรรมการจัดการความรู้ พร. ชี้แจง ความหมาย หลักเกณฑ์การพิจารณา ตลอดจนแนวทางการค้นหา good practice หรือ best practice ให้กับคณะทำงานจัดการความรู้ของ พร. ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจาก นขต. พร. ในการประชุมคณะทำงานจัดการความรู้ของ พร.

๒.๒ คณะกรรมการจัดการความรู้ พร. ขยายผลการสื่อสาร ความหมาย หลักเกณฑ์ การพิจารณา ตลอดจนแนวทางการค้นหา good practice หรือ best practice ให้กับกำลังพล กรมแพทยทหารเรือ อีกหลากหลายช่องทาง อาทิ ใน website Km พร. ในเอกสารกรมการจัดการความรู้ พร. ในการประชุมต่างๆ บริการสายด่วนให้คำปรึกษา การจัดชุดเคลื่อนที่ให้คำปรึกษา การ site visit บทความในคอลัมน์ KM corer ของข่าวสารแพทย์นาวี เป็นต้น เพื่อให้กำลังพลมีความเข้าใจในการค้นหา/สร้างวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ อย่างทั่วถึง



๒.๓ คณะกรรมการจัดการความรู้ พร. จัดอบรมผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้ (KM facilitator) เพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่เดิม ๓ คนเป็น ๘๐ คน ในปี พ.ศ. ๕๙ เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่าง CKO และ KM team ของหน่วยถ่ายทอดนโยบาย แผน และกระบวนการดำเนินงาน ส่งเสริมให้เกิดการดำเนินงานที่ดีหรือวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงการแสวงหา รวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ของหน่วย

๒.๔ คณะทำงานองค์ความรู้หลักการจัดการความรู้ของกรมแพทยทหารเรือ ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ และค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตามแผนการจัดการความรู้ โดยมีกิจกรรมการประชุมสัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแผนฯ และนำเสนอวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์ความรู้หลัก ในกิจกรรม “มหกรรมการจัดการความรู้ พร.” ในห้วง มิ.ย. ของทุกปี พร้อมทั้งส่งวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์ความรู้หลัก เข้าร่วมนำเสนอใน “วันแห่งการจัดการความรู้ พร.”

๒.๕ นขต.พร. ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ของหน่วย โดยมีผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้ (KM facilitator) ทำหน้าที่ถ่ายทอดแนวทางในการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ของหน่วยงาน ไปยังผู้ปฏิบัติ แนะนำช่วยเหลือทีมงานของหน่วยในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนฯ

๒.๖ นขต.พร. เขียนรายงานวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศตามแบบรายงานของ พร. ที่ปรับปรุงมาจากแบบรายงานวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศของ พร. ส่งมายังคณะกรรมการจัดการความรู้ พร. ตามห้วงเวลาที่กำหนดเพื่อคัดเลือกและประกวดผลงานจากการจัดการความรู้ของ นขต.พร.

๒.๗ กรมแพทยทหารเรือ แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกและประกวดวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ของ นขต.พร. ดำเนินการคัดเลือกวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศและประกวดผลงานจากการจัดการความรู้ของ นขต.พร.

๒.๘ คณะกรรมการจัดการความรู้ พร. จัดกิจกรรม “มหกรรมการจัดการความรู้ พร.” ในห้วง มิ.ย. ของทุกปี มีกิจกรรมย่อยประกอบด้วยการอภิปรายกระบวนการและผลลัพธ์การจัดการความรู้ขององค์ความรู้หลัก พร. การแสดงนิทรรศการผลงานการจัดการความรู้ของ นขต.พร. และการนำเสนอวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศของ นขต.พร.

๒.๙ สนับสนุนให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ดี / วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในเวทีต่างๆ ที่จัดขึ้นเช่น การประชุมวิชาการประจำปี พร. โครงการฟื้นฟูองค์ความรู้ทางวิชาการบุคลากรหน่วยแพทย์ ปฐมภูมิ พร. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัย พร. การเวียนแจ้งเอกสารข่าว วารสารแพทย์นาวิ ข่าวสารแพทย์นาวิ

### ๓. การทบทวนและการปรับปรุง (learning)

๓.๑ คณะทำงานองค์ความรู้หลักการจัดการความรู้ของกรมแพทยทหารเรือ และ นขต.พร. ทบทวนตนเองตามแบบฟอร์ม AAR ซึ่งเป็นการทบทวนทั้ง กระบวนการจัดการความรู้ และการดำเนินการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยประเมินผลการดำเนินงานตามแบบรายงานการจัดการความรู้ knowledge Report 1 (KR1) และประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้ตามแบบรายงาน knowledge Report 2 (KR2) และส่งรายงานมายังคณะกรรมการจัดการความรู้ พร. ใน ส.ค.ของทุกปี

๓.๒ เลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้ พร. รวบรวมสรุปผลการทบทวนและประเมินตนเองนำเสนอในที่ประชุม CKO เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปีของ พร. และการจัดการความรู้ องค์ความรู้หลัก

#### ๔. การบูรณาการ (Integration)

กรมแพทยทหารเรือ สนับสนุนให้ นขต.พร. จัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็น best practice ทั้งที่เป็นเอกสารรูปเล่ม และจัดเก็บไว้ใน Knowledge asset ใน website KMพร. และนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ปกติอย่างต่อเนื่อง เช่น การสอนงาน ระบบพี่เลี้ยง Pre Conference (BAR) การ Conference ระหว่างทีมดูแลผู้ป่วย (Patient Care Team) Post Conference (AAR) และการส่งเวร (Change of Shift Report)

#### (๓) ผลการดำเนินการในอนาคต

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน ๔.๑ ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต

- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน ๒.๒ ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่าง และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน ๔.๑ ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต

กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการ จากโปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร. (เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร.) และนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ กับผลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล ประจำปี ๕๙ เพื่อมาคาดการณ์และปรับปรุงผลการดำเนินการในอนาคต (เอกสารที่ ๑๐ รายงานความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ ครั้งที่ ๑/๖๐)

- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน ๒.๒ ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่าง และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกรมแพทยทหารเรือมีการนำวาระเรื่อง PMQA เข้าสู่การประชุม นขต.พร. ทุกครั้ง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินการในแต่ละหมวด และหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (เอกสารที่ ๒ การประชุม หน่วยขึ้นตรง พร. และคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนากระบวนการจัดการภาครัฐ (PMQA))

#### (๘) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ ๔.๑ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งกรมแพทยทหารเรือ
- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกรมแพทยทหารเรือ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกรมแพทยทหารเรือ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ ๔.๑ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

กรมแพทยทหารเรือดูแลผลลัพธ์การดำเนินการจาก โปรแกรมตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ พร. เพื่อจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดที่ต้องปรับปรุง และมีเจ้าภาพกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมในแต่ละตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๑๔ การสร้างนวัตกรรมของ นขต.พร. หมวด ๖)

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งกรมแพทยทหารเรือ

กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พร. จาก โปรแกรมตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ พร. เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้ง พร. (เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร.)

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกรมแพทยทหารเรือ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกรมแพทยทหารเรือ

กรมแพทยทหารเรือ มีการประชุมชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในวาระประชุม นขต.พร. และมีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัด เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ พร. (เอกสารที่ ๒ การประชุม หน่วยขึ้นตรง พร. และ คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนาบบบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และโปรแกรมตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของ พร. (เอกสารที่ ๔ โปรแกรมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร.)

#### ๔.๑ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ให้อธิบายวิธีการที่กรมแพทยทหารเรือจัดการและเพิ่มพูนทรัพย์สินทางความรู้ของกรมแพทยทหารเรือและวิธีการเรียนรู้ ให้อธิบายวิธีการกรมแพทยทหารเรือดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน

กรมแพทยทหารเรือมีการนำองค์ความรู้ เผยแพร่บนเว็บไซต์การจัดการความรู้ (เอกสารที่ ๑๕ หน้าเว็บไซต์การจัดการความรู้ พร.) และมีกองวิทยาการ ศูนย์วิทยาการ พร. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการด้านการจัดการความรู้ และมีกองเวชสารสนเทศ พร. เป็นหน่วยงานดูแลข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ซึ่ง นขต.พร.เป็นผู้ส่งมอบผลงานความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งติดตามความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งที่ ๑/๖๐ (เอกสารที่ ๑๐ รายงานความพึงพอใจบริการสุขภาพ กรมแพทยทหารเรือ ครั้งที่ ๑/๖๐)

## ก. ความรู้ของส่วนราชการ

### (๙) การจัดการความรู้

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการ
  - \* รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
  - \* ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างกองทัพเรือ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
  - \* แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
  - \* รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

**การรวบรวมความรู้** ของกรมแพทยทหารเรือกระทำโดยให้มีการจัดการความรู้ ๒ มิติ คือ

- ๑) การจัดการองค์ความรู้หลักที่ตอบสนองและผลักดันยุทธศาสตร์ พร. ปีละ ๓ องค์ความรู้ และ
- ๒) การจัดการองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจและบทบาทหน้าที่ของ นขต.พร.และหน่วยแพทย์ ทร.

#### **การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร**

- ๑) โดยชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) เช่น ทีม PCT ต่างๆ ซึ่งใช้กระบวนการ PDCA ในการปรับปรุงความรู้จากการทำงาน ทั้งในรูปของบทเรียน (Lesson Learned) จากการศึกษาผู้ป่วย การทำ Case Study ผู้ป่วย มีการพบปะพูดคุยกันโดยการ Conference
- ๒) การทำ Before Action Review (BAR) และ After Action Review (AAR) ของทีมกู้ชีพและปฐมพยาบาล เบื้องต้น ทีมกู้ชีพเชิงยุทธวิธี การ pre-conference ก่อนปฏิบัติการพยาบาลประจำวัน และการ post-conference ก่อนส่งเวร การ Conference ระหว่างทีมดูแลผู้ป่วย (Patient Care Team) หลังการปฏิบัติงาน และการส่งเวร (Change of Shift Report)
- ๓) การแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ
- ๔) การใช้ระบบที่ปรึกษา (Consultant) เช่น ในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการวิจัยของ พร.
- ๕) การใช้ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) ในการแบ่งปันความรู้และแนวปฏิบัติต่างๆ
- ๖) การสอนงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง (Preceptorship) การนิเทศงานจากผู้ที่มีประสบการณ์ และการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เช่น ในกลุ่มบุคลากรที่บรรจุใหม่ใน พร.
- ๗) การวิเคราะห์อุบัติการณ์ (Incident Analysis) การนำกรณีศึกษาผู้ป่วย กรณีศึกษาทางการบริหารมา ประชุมปรึกษาหารือในทีมสหสาขา และสรุปเป็นบทเรียนและแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อป้องกันปัญหาหรือ พัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
- ๘) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับ นขต.พร. และระดับ พร. ได้แก่ การจัดประชุมวิชาการประจำปี การจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัย เป็นต้น
- ๙) การจัดทำมุมความรู้ในหน่วยงาน โดยการให้มีการแบ่งปันความรู้ของบุคลากร

การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างกรมแพทยทหารเรือกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ

- ๑) การรวบรวมคลังความรู้ “Tacit Knowledge” และ “Explicit Knowledge” ไว้ใน Website การจัดการ  
ความรู้ของ พร. โดยคัดแยกตามหมวดหมู่ความรู้
- ๒) การจัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ พร. ซึ่งปัจจุบัน มีจำนวน ๕ สาขาวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์  
เภสัชกร วิศวกร โดยมีกระดานข่าวสำหรับโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความรู้
- ๓) การประชุมวิชาการเพื่อพัฒนาเวชศาสตร์ทางทะเลในการสนับสนุนแผนความมั่นคงแห่งชาติ
- ๔) การประชุมสัมมนาวิชาการพิษจากสัตว์ทะเล ครั้งที่ ๑ รู้เท่าทันแมงกะพรุนพิษ และพิษแมงกะพรุน
- ๕) การนำเสนอกระบวนการจัดการความรู้ของ พร. และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ กับกรมบริการ  
สุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ตามที่คณะอนุกรรมการจัดการความรู้ ทร. มอบหมาย

#### การแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

- ๑) แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการระบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ นำมาใช้ในการดำเนินงานของบริการ  
บ้านพิงรัก ของรพ.อาภากร ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุพระปิ่นเกล้า การฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุ
- ๒) นำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการโรคอันตรายที่เกิดจากความร้อนแบบบูรณาการ มาพัฒนาต่อยอด  
ในการสร้าง “คู่มือมาตรฐานในการป้องกันอันตรายจากโรคลมเหตุร้อน” ให้หน่วยแพทย์ปฐมภูมิกองทัพเรือ ใช้ในการ  
ปฏิบัติงาน

#### (๑๐) การเรียนรู้ระดับองค์กร

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในวิถีการ  
ปฏิบัติงานของกรมแพทยทหารเรือ

๑๐.๑) ดำเนินการบริหารจัดการองค์กรตามกรอบของการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector  
Management Quality Award : PMQA) โดยใช้การจัดการความรู้เป็นฐานของการขับเคลื่อนการดำเนินงานรายหมวด  
โดยเฉพาะอย่างยิ่งใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งในเรื่องการจ้างงาน และความก้าวหน้าในงาน  
โดยให้ม้องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สร้างเสริมสมรรถนะ/ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency)  
การเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเข้ารับตำแหน่งงาน และความก้าวหน้าตามสายงาน

๑๐.๒) พัฒนาศูนย์ความรู้ ทั้งจากกรณีศึกษา (Case-based) การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)  
บทเรียนการเรียนรู้ (Lesson learned) จากคลังความรู้ (Knowledge Asset) และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expert)

๑๐.๓) ใช้การจัดการความรู้ในการจัดการกระบวนการ เพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานตามพันธกิจ ทั้ง  
กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยเริ่มตั้งแต่การให้พร. ม้องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามพันธ  
กิจทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน รวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร รวบรวมถ่ายทอดจากคน

อื่น จัดทำเป็นคู่มือการทำงาน การทบทวนและคัดเลือกแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเกิดคุณภาพมาตรฐาน เทียบเคียงและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่สูงขึ้น กำหนด Blueprint for Change เพื่อให้พร. มีความ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

๑๐.๔) บูรณาการการจัดการความรู้ การปฏิบัติที่เป็นเลิศ เข้ากับการปฏิบัติงานปกติ

## ข. ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### (๑๑) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ

กรมแพทยทหารเรือ มอบหมายให้ กองเวชสารสนเทศ พร. เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์ การวัดและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติราชการ และการประเมินการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ (เอกสาร ๑๖ ภารกิจหน้าที่ กวส.พร.) ตลอดจนการเผยแพร่ข่าวสารและวิทยาการด้านสุขภาพ และจัดทำคู่มือการพัฒนาแนวทางการรวบรวมข้อมูลด้านสุขภาพ ของ พร. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลด้านสุขภาพ ของ พร. เป็นมาตรฐานในการกำหนดโครงสร้างฐานข้อมูลให้กับหน่วยแพทย์ ทร. ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันได้ (เอกสารที่ ๑๗ คู่มือการพัฒนาแนวทางการรวบรวมข้อมูลด้านสุขภาพของ พร.)

กรมแพทยทหารเรือ มีระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ และเครือข่าย (เอกสารที่ ๑๘ ผังระบบเครือข่าย ผัง Server) ได้มีการเช่าบริการระบบการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศและเครือข่าย พร. เช่น Firewall Analyzer (เอกสารที่ ๑๙ งานเช่าบริการด้านสารสนเทศ พร.ปี ๖๐)

กรมแพทยทหารเรือ มีระบบการนำเข้าข้อมูลสารสนเทศ ผ่านทางโปรแกรมระบบงานต่างๆ เช่น โปรแกรมระบบงานสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. โปรแกรมคลังข้อมูลสุขภาพกำลังพลกองทัพเรือ โปรแกรมระบบ HRM Automation พร. ระบบงานโรงพยาบาลหลัก สังกัด พร. โปรแกรมผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พร. ระบบงานบริหารจัดการงานส่งกำลังราชการพิเศษ ระบบงานอาชีวอนามัย ระบบงานสารบรรณ พร.ระบบงานแชร์ไฟล์ ระบบงาน NMDSupply (เอกสาร ๒๐ โปรแกรมระบบงานสารสนเทศ พร.) ซึ่งมีการตรวจสอบความแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ปลอดภัย และเป็นความลับ

การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆของ กรมแพทยทหารเรือ มีการพิสูจน์ยืนยันตัวตนทุกระบบ เช่น ระบบงานสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ระบบงานคลังสุขภาพกำลังพล ทร. และระบบงานแชร์ไฟล์ พร. เป็นต้น (เอกสารที่ ๒๑ การเข้าสู่ระบบงานสารสนเทศ พร. ทั้ง ๓ ระบบ)

### (๑๒) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้  
งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กรมแพทยทหารเรือ มีวิธีการพัฒนารูปแบบการใช้งานด้านสารสนเทศ พร. ให้กับบุคลากร เครือข่าย  
ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการเผยแพร่ใน  
เว็บไซต์ พร. (เอกสาร ๒๐ โปรแกรมระบบงานสารสนเทศ พร.) ให้สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศ พร. ใช้งาน  
ง่าย สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย

### (๑๓) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- กรมแพทยทหารเรือมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้  
งานง่าย

กรมแพทยทหารเรือ มอบหมายให้ แผนกสารสนเทศ กวส.พร. มีหน้าที่พัฒนา ควบคุม และดูแลระบบ  
สารสนเทศและเครือข่ายตลอดจนการให้ความรู้และให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยมีการเช่าใช้งานเครื่อง  
คอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย จาก  
บริษัทเอกชน ซึ่งมีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย (เอกสารที่ ๑๙ งานเช่าบริการด้านสารสนเทศ พร.  
ปี ๖๐)

กรมแพทยทหารเรือมีการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน โดยมีการติดตั้งแอนตี้ไวรัส  
Kaspersky ของ ทร. ซึ่งมีการอัปเดตอยู่ตลอด และมีการอัปเดตวินโดวส์อยู่เสมอ เพื่อปิดช่องโหว่ของวินโดวส์  
(เอกสารที่ ๒๒ เอกสารการอัปเดตแอนตี้ไวรัส ตามวงรอบการตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์ )

กรมแพทยทหารเรือ มีระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ และเครือข่าย โดยมีการเช่าบริการ  
ระบบการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และเครือข่าย พร. เช่น เช่า อุปกรณ์ Firewall Analyzer  
LoadBalance และระบบการตรวจสอบการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศ พร. (เอกสารที่ ๑๙ งานเช่าบริการด้าน  
สารสนเทศ พร.ปี ๖๐)



#### (๑๔) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

- ในกรณีฉุกเฉิน กรมแพทย์ทหารเรือมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้ง ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ความจำเป็นในการกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

กรมแพทย์ทหารเรือ มีแผนเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านสารสนเทศ ตามคู่มือแผนเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านสารสนเทศ พร. ปี ๖๐ (เอกสารที่ ๒๓ แผนเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านสารสนเทศ พร. ปี ๖๐) และมีระบบการสำรองและกู้คืนฐานข้อมูลระบบสารสนเทศพร. ทั้ง ภายในและภายนอกพื้นที่ พร. (เอกสารที่ ๒๔ คู่มือการสำรองและกู้คืนฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ พร. )

เจ้าหน้าที่สารสนเทศและผู้ดูแลระบบสามารถตรวจสอบระบบสารสนเทศและเครือข่ายผ่านทางระบบ Monitoring กรมแพทย์ทหารเรือ (เอกสารที่ ๒๕ เอกสารหน้าจอบันทึกการตรวจสอบระบบเครือข่าย พร. (Monitoring)) ได้ตลอดเวลา ถ้าระบบมีปัญหา สามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที่ตามที่ตามแผนเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านสารสนเทศ (เอกสาร ๒๖ เอกสารบันทึกเวรประจำวัน)