



# คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการหลักที่ 1 การส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต

กระบวนการย่อยที่ 1.1 การพัฒนาระบบการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต  
(ในศูนย์สุขภาพจิต/หน่วยบริการจิตเวชสังกัดกรมสุขภาพจิต)

สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

## สารบัญ

	หน้า
1. ขอบเขตการใช้งานของคู่มือ	1
2. ข้อกำหนดที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ / ออกแบบกระบวนการงาน	1
3. คำจำกัดความ	2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
5. Work Flow ของกระบวนการงาน	5
6. ความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน และแนวทางการจัดการ/ควบคุมความเสี่ยงหรือผลกระทบ	6
7. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการงานแต่ละขั้นตอน และแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	6
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยรวมของกระบวนการงาน และแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	6
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
11. ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามกระบวนการงาน	7

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการหลักที่ 1 ชื่อกระบวนการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพจิต

กระบวนการย่อยที่ 1.1 การพัฒนาระบบการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพจิต (ในศูนย์สุขภาพจิต/หน่วยบริการจิตเวชสังกัดกรมฯ)

#### 1. ขอบเขตการใช้งานของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานการพัฒนาระบบการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพจิต ในศูนย์สุขภาพจิต/หน่วยบริการจิตเวชสังกัดกรมสุขภาพจิต ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม กระบวนการต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร

#### 2. ข้อกำหนดที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ / ออกแบบกระบวนการ

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560-2579</li> <li>- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570</li> <li>- แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านสาธารณสุข พ.ศ.2561</li> <li>- พ.ร.บ. สุขภาพจิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562</li> <li>- แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2570) ของกรมสุขภาพจิต</li> </ul>	ส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพจิต ตามประเด็นกลุ่มวัย และประเด็นที่เหมาะสมตามสภาพปัญหาและสถานการณ์ด้านสุขภาพจิตของแต่ละพื้นที่	ประชาชนเข้าถึง และได้รับการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพจิต

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
ศูนย์สุขภาพจิต/โรงพยาบาล/สถาบัน ดำเนินการขับเคลื่อนงานส่งเสริมความรู้สุขภาพจิต ที่มีมาตรฐาน/คุณภาพ/ประสิทธิภาพ)	- ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับการส่งเสริมความรู้สุขภาพจิต

### 3. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย(กลุ่มวัย/กลุ่มเฉพาะ)	ได้รับการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต ทัวถึง ครอบครัว
ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ศูนย์สุขภาพจิต/โรงพยาบาล/สถาบัน	การสนับสนุนวิชาการ องค์ความรู้ เทคโนโลยี สื่อ นวัตกรรม มาตรฐานแนวทางในการปฏิบัติในการขับเคลื่อนงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต เป็นไปตามมาตรฐาน
หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง	การสนับสนุนวิชาการ การพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบการดำเนินการ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
อธิบดี/รองอธิบดี	อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการและลงนามหนังสือ
ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนักความรอบรู้สุขภาพจิต/รองผู้อำนวยการสำนักความรอบรู้สุขภาพจิต เป็นผู้มอบหมายนโยบายกำหนด ทิศทางการดำเนินงานบันทึกติดต่อในหนังสือขอเสนอผู้บริหารในระดับ ที่สูงขึ้นไป และพิจารณาสั่งการ หัวหน้ากลุ่ม /กลุ่มงาน ดำเนินการ
หัวหน้ากลุ่ม/งาน	หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน พัฒนาความรอบรู้สุขภาพจิต ปฏิบัติหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ กลั่นกรองกระบวนการให้เป็นไปตามแผน ที่กำหนดไว้
นักวิชาการ/ผู้รับผิดชอบ	บุคลากรทุกสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงาน ในสำนักความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต สุขภาพจิตตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้ากลุ่ม/กลุ่มงาน/ ผู้อำนวยการ

### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 4.1 กำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางการพัฒนาระบบการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต (ในศูนย์สุขภาพจิต/หน่วยบริการจิตเวชสังกัดกรมฯ)

- กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลจากแผนยุทธศาสตร์ และนโยบายกรมสุขภาพจิต ตลอดจนผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การนิเทศ กำกับติดตาม ของปีงบประมาณในปีที่ผ่านมา เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและ

แนวทางการพัฒนาระบบการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต(ในศูนย์สุขภาพจิต/หน่วยบริการจิตเวช สังกัดกรมฯ) ให้สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการและสถานการณ์ทางสังคม

#### 4.2 วางแผนและจัดทำแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน

4.2.1 กลุ่มงานกำหนดเป้าหมายการพัฒนา/กิจกรรมหลัก/แผนงาน/โครงการ/งบประมาณ/ตัวชี้วัด ระดับกรมสุขภาพจิตและระดับหน่วยงาน

4.2.2 ชี้แจงแก่ผู้รับผิดชอบหลักและจัดทำแผนการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

#### 4.3 พัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต

- กลุ่มงานพัฒนาร่าง องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /การประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต ของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.3.1 ทบทวนปรับปรุง/พัฒนา องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /การประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต ของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.3.2 พัฒนาจัดทำร่าง องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /การประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต ของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.3.3 ทดลองใช้ องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /การประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต ของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.3.4 ประเมินผลการทดลองใช้ องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต/แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต /การประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต ของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.3.5 ปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานในศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.3.6 ประกาศใช้/เผยแพร่เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานและเผยแพร่องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านบริการสุขภาพจิตและจิตเวชเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

#### 4.4 พัฒนาศักยภาพบุคลากร

4.4.1 สำรวจความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.4.2 จัดทำโครงการและดำเนินการฝึกอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการที่มีเนื้อหาครอบคลุมความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต

4.4.3 ประเมินผลการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร

#### 4.5 สนับสนุนการดำเนินงาน

นักวิชาการ/ผู้รับผิดชอบโครงการสนับสนุนการดำเนินงานแก่ ศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวช ดังนี้

4.5.1 งบประมาณการดำเนินในพื้นที่

4.5.2 สนับสนุนสื่อ/องค์ความรู้/หลักสูตร มาตรฐาน เกณฑ์ แนวทางและเทคโนโลยีต่าง ๆ

4.5.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น ผลการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพจิตในระดับหน่วยงาน เขตสุขภาพและระดับประเทศ

#### 4.6 นิเทศ กำกับติดตาม ผลการดำเนินงาน

4.6.1 นักวิชาการ/ผู้รับผิดชอบ โครงการ/กิจกรรม นิเทศงานและจัดทำสรุปการนิเทศงาน

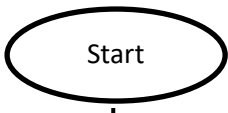




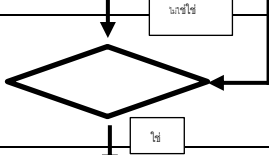
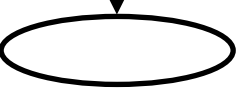
#### 4.7 ประเมิน วิเคราะห์ และสรุปผล

4.7.1 รวบรวมผลการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต จากแบบรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญของกรมสุขภาพจิต และการประชุมติดตามผลการดำเนินงาน

4.7.2 นักวิชาการ/ผู้รับผิดชอบ โครงการ/กิจกรรม สรุปผลกิจกรรมของโครงการในภาพรวม

4.7.3 ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานเพื่อจัดทำข้อเสนอและการพัฒนาต่อเนื่องการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำข้อเสนอในการดำเนินงานและการพัฒนาต่อเนื่อง

## 5. Work Flow ของกระบวนการงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
1. กำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางการพัฒนาระบบการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต (ในศูนย์สุขภาพจิต/หน่วยบริการจิตเวชสังกัดกรมฯ)		เม.ย.-ก.ค.	
2. วางแผนและจัดทำแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน		ส.ค.-ก.ย.	
3. พัฒนานองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต		ธ.ค.-ม.ค.	
4. พัฒนาศักยภาพบุคลากร		ก.พ.	
5. สนับสนุนการดำเนินงาน		ก.ย.-ต.ค.	
6. นิเทศ กำกับติดตาม ผลการดำเนินงาน		ก.ค.-ส.ค.	
7. ประเมิน วิเคราะห์ และสรุปผล		ส.ค.-ก.ย.	

## 6. ความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน และแนวทางการจัดการ/ ควบคุมความเสี่ยงหรือผลกระทบ

ความเสี่ยง – การติดตามผลการสร้างความรอบรู้สุขภาพจิต ของศูนย์สุขภาพจิตและหน่วยบริการจิตเวช ไม่มีระบบการรายงาน ผ่านส่วนกลาง ทำให้ประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นปัจจุบันได้ยาก

แนวทางการจัดการ – จัดทำระบบรายงานผลการดำเนินงานสร้างความรอบรู้สุขภาพจิต ของแต่ละหน่วยงาน

## 7. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการแต่ละขั้นตอน และแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

### 7.1 ตัวชี้วัด

- ร้อยละ 80 ของบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรมพัฒนาศักยภาพมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป
- ร้อยละ 80 ของผู้รับผิดชอบงานภายใต้โครงการขับเคลื่อนได้รับชี้แจงแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงาน
- ร้อยละ 90 ของหน่วยงานภายใต้โครงการขับเคลื่อนมีแผนการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด
- ร้อยละ 75 ขององค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงานฯที่หน่วยงานนำไปใช้

### 7.2 แนวทางการติดตามประเมินผล

- รวบรวม ผลการดำเนินงาน โครงการ/สัมมนา ประเมินผลการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ใน การบริหาร จัดการและการสนับสนุนแก่ ศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวชสังกัด กรมสุขภาพจิต
- การนิเทศ กำกับ/ติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน ติดตามการใช้เงินงบประมาณ ทุกเดือน
- ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพจิต/สถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวชสังกัด กรมสุขภาพจิต

## 8. ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยรวมของกระบวนการ และแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

- ร้อยละของประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต
- ร้อยละของประชาชนที่ได้รับข้อมูลสุขภาพจิตที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันสามารถนำข้อมูลด้านสุขภาพจิตไปใช้ประโยชน์ ติดตามจากรายงานตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักความรู้สุขภาพจิต รอบ 5 เดือน 11 เดือน



## 9. เอกสารอ้างอิง

- แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570
- แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ระยะ 5 ปี
- แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2570) ของกรมสุขภาพจิต
- สรุปรูปร่างพึงพอใจของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สรุปรผลการนิเทศ
- สรุปรการดำเนินงานและรายงานการประเมินผล

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญของกรมสุขภาพจิต
- แบบรายงานการนิเทศ กรมสุขภาพจิต ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- ระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของหน่วยงานกรมสุขภาพจิต  
Satsurvey V 2

## 11. ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามกระบวนการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1)	โทรศัพท์ หมายเลข 0 2590 5550
3)	<u>จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์</u> ที่อยู่ สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 88/20 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
7)	<u>ติดต่อด้วยตนเอง</u> ที่สำนักความรอบรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต อาคาร 4 ชั้น 4 กรมสุขภาพจิต