# ส่วนที่1ลักษณะสำคัญขององค์กร

(1)พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก เป็นส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของกระทรวงสาธารณสุขในระดับจังหวัดโดยมีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเป็นผู้แทนปลัดกระทรวงสาธารณสุขทำหน้าที่หัวหน้าส่วนราชการตามมาตรา55 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545ฉบับที่ 5 มาตรา 42 และตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติพ.ศ. 2545 มีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการ ติดตาม กำกับ ควบคุม ประเมินผล กลุ่มงาน13กลุ่มในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกโรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่งโรงพยาบาลชุมชน 8 แห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 9 แห่ง สถานีอนามัย 147แห่ง และสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โรงพยาบาลเอกชน คลินิกเอกชน ร้านขายยา หน่วยบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขึ้นทะเบียนตามโครงการหลักประกันสุขภาพและระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ทำหน้าที่บริหารราชการส่วนภูมิภาคในหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น โดยขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก และปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการภายใต้พันธกิจตามกฎหมายที่มีประสิทธิภาพเพื่อผลลัพธ์ที่ดีขององค์กร โดยการจัดระบบบริการสุขภาพในการส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟูและคุ้มครองผู้บริโภค โดยดูแลสุขภาพตลอดช่วงอายุ อัตราป่วย ตาย ลดลง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว เนื่องจากสถานบริการสาธารณสุขทั้ง 3 ระดับคือระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ มีการทำงานประสานกันแบบไร้รอยต่อ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบบริการที่มีคุณภาพด้วย HA /DHS-PCA ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

|  |  |
| --- | --- |
| พันธกิจ | ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร |
| 1. สร้างสุขภาพ ป้องกัน ควบคุมโรค ภัยสุขภาพ อนามัยสิ่งแวดล้อม และคุ้มครอง   ผู้บริโภคด้านสุขภาพ | คนพิษณุโลกมีสุขภาพดี สามารถดูแลสุขภาพตนเอง (Self care) โดยมีอายุเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ลดอัตราป่วย ลดอัตราตาย |
| 2.พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและเป็นธรรม | ส่งมอบระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพเข้าถึงบริการได้ง่ายอย่างทั่วถึง |
| 3.พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ มีความสุขในการทำงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนในการดูแลและจัดการระบบสุขภาพ | พัฒนาคนที่อยู่ในองค์กรให้มีขีดความสามารถ ลดอัตราการสูญเสียด้านบุคลากร และสร้างภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการจัดการระบบสุขภาพแบบยั่งยืน |
| 4.พัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล | องค์กรมีความบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อความสำเร็จ มีความประหยัดคุ้มทุน โปร่งใส ไม่มีข้อร้องเรียน |

**(2)วิสัยทัศน์ และค่านิยมเป็นผู้นำด้านสุขภาพ รวมพลังภาคีเครือข่าย เพื่อประชาชนสุขภาพดี**

|  |  |
| --- | --- |
| วิสัยทัศน์(Vision) |  |
| เป้าประสงค์(Goals) | 1.ประชาชนสุขภาพดี คือ ประชาชนมีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดไม่น้อยกว่า 87 ปี และอายุคาดเฉลี่ยของการมีสุขภาพดีเมื่อแรกเกิด ไม่น้อยกว่า 75 ปี  2.เจ้าหน้าที่มีความสุข คือ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพและมีความสุขในการทำงาน  3.ระบบสุขภาพยั่งยืน คือ ประชาชนมีระบบสุขภาพเป็นหนึ่งเดียว แบบองค์รวม ไร้รอยต่อ เป็นธรรม และมั่นคงทางสุขภาพ มุ่งพัฒนาสู่ “สังคมอยู่ร่วมอย่างมีความสุข สร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็นประเทศพัฒนาแล้ว |
| ค่านิยมร่วม(Core Value) | **MOPH :**ฝึกฝนและเป็นนายตนเอง สร้างสรรค์นวัตกรรมยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อ่อนน้อมถ่อมตน  **Mastery** = ฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพสูงสุด คิด พูด อย่างมีสติ ใช้กิริยาวาจาเหมาะสม ซื่อสัตย์มีคุณธรรม จริยธรรมรักการเรียนรู้มีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ  **Originality**= สร้างสรรค์นวัตกรรม สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ  **People-centered approach** = ยึดประชาชนเป็นที่ตั้ง เป็นศูนย์กลางในการทำงาน  **Humility** = มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การเคารพผู้อื่น เห็นแก่ ประโยชน์ส่วนรวม |
| อัตลักษณ์(Identities) | ซื่อสัตย์ โปร่งใส มีวินัย ใส่ใจบริการ |
| สมรรถนะหลัก(Competency) | 1. ความเชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข  2. การพัฒนาระบบคุณภาพ  3. การอุทิศตน/จิตบริการ/จิตอาสา |

**(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น ...................คน ประกอบด้วย 2 สายงานคือ สายงานหลัก ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุข นักกายภาพบำบัด นักรังสีการแพทย์ นักเทคนิคการแพทย์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ .............. และสายงานสนับสนุน เช่น นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักทรัพยากรบุคคล นักวิชาการเงินและบัญชี ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ................. บุคลากรส่วนใหญ่ข้าราชการถึงร้อยละ ................... อายุงานเฉลี่ย ............... ปี อายุเฉลี่ย ............ ปี รองลงมา คือพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ ........ ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ .............. ลูกจ้างประจำ ร้อยละ .................. และน้อยสุดเป็นพนักงานราชการ ร้อยละ........... การศึกษาส่วนใหญ่ของบุคลากรในภาพรวม ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ........ รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ .......... ระดับปริญญาโท ร้อยละ .......... และน้อยสุดเป็นระดับปริญญาเอก ร้อยละ ............

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ประเภท | จำนวน | ประเภทสายงาน | | ระดับการศึกษา(คน) | | | | เพศ (คน) | | อายุเฉลี่ย  (ปี) | อายุงานเฉลี่ย (ปี) |
| สายงานหลัก | สายงานสนับสนุน | <ป.ตรี | ป.ตรี | ป.โท | ป.เอก | ชาย | หญิง |
| 1. ข้าราชการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. ลูกจ้างประจำ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. พนักงานราชการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. ลูกจ้างชั่วคราว |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. พนักงานกระทรวง สาธารณสุข |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| รวม |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือของแต่ละประเภทบุคลากร

|  |  |
| --- | --- |
| ประเภทบุคลากร | ปัจจัยที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือ |
| 1.ข้าราชการ | ความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ การแต่งตั้งโยกย้าย เลื่อนระดับ  การเลื่อนเงินเดือน ที่โปร่งใส เป็นธรรม |
| 2.ลูกจ้างประจำ | สวัสดิการหลังเกษียณอายุ การขยายเวลาความครอบคลุมในการรักษาพยาบาล |
| 3. พนักงานราชการ | สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เงินเดือนที่เหมาะสมสวัสดิการที่ดี |
| 4.ลูกจ้างชั่วคราว | ผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ และความมั่นคงของการทำงาน สวัสดิการที่ดี |
| 5.พนักงานกระทรวงสาธารณสุข | สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เงินเดือนที่เหมาะสม สวัสดิการที่ดี |

(**4)สินทรัพย์**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก มีอาคารสถานบริการ อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่สำคัญ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่สำคัญในการบริหารจัดการ การให้บริการ และการปฏิบัติงาน ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| สถานบริการ | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด1แห่ง โรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่งโรงพยาบาลชุมชน 8แห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 9 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล147 แห่งมี Node CT Scan Stroke คือ |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | เครื่องปรับอากาศ, ภูมิทัศน์ ,ลานจอดรถ, หอพัก,ห้องประชุม,คลีนิคบริการรักษา, ศูนย์บริการแพทย์แผนไทย,ป้ายประชาสัมพันธ์,สหกรณ์บริการ,สถานที่ออกกำลังกาย,ระบบบำบัดน้ำเสีย,ศูนย์ฝึกอบรม/สถานที่เรียน,ระบบรักษาความปลอดภัย |
| อุปกรณ์ | คอมพิวเตอร์,FAX,วิทยุสื่อสาร,โทรศัพท์, เครื่องเสียง, อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์, กล้องโปรเจ็คเตอร์copy-print,ตู้เก็บความเย็น,อุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันตนเอง,เครื่องมือตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม,อุปกรณ์ตรวจสารปนเปื้อนหุ่นผู้ป่วยจำลองสาธิตCPR |
| เทคโนโลยี | เครื่อง finger scan,Intranet ,Internet ,VDO Conference ,ระบบเสียงตามสาย ,Software,เทคโนโลยีสื่อการสอนประกอบการจัดอบรมบุคลากรสาธารณสุขในแต่ละระดับ,Point to Point,wifi |

**(5)กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ประกอบด้วยด้านการปฏิบัติงานตามภารกิจ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการกำกับที่ดี

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ | เนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ | หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
| 1.พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 | ควบคุมคุณภาพของอาหาร โดยมุ่งคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ ซึ่งวิธีการในการควบคุมจะเน้นไปที่เรื่องของการขออนุญาต การตรวจสอบ การขึ้นทะเบียน รวมทั้งในเรื่องของการโฆษณาเกี่ยวกับอาหารด้วย | กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคแลเภสัชสาธารณสุข |
| 2.พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.2525 | เพื่อควบคุมการประกอบวิชาชีพเวชกรรมและคุ้มครองความปลอดภัยของประชาชนให้รัดกุมยิ่งขึ้น | ชมรมผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดพิษณุโลก |
| 3.พระราชบัญญัติการสาธารณสุข 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม | การควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับการอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย เหตุรำคาญ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและโรคไม่ติดต่อ |
| 4.พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2540 | กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองคนพิการเพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุสภาพทางกายหรือสุขภาพ รวมทั้งให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ตลอดจนให้รัฐต้องสงเคราะห์คนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ | กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ |
| 5.พระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย 2542 | เพื่อให้มีมาตรการคุ้มครองและส่งเสริมให้เอกชน ชุมชนและองค์กรเอกชนตระหนักถึงคุณค่าของภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยและสมุนไพรและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ พัฒนา และใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน | กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข |
| 6.พระราชบัญญัติประกอบโรคศิลปะ 2542 | การควบคุมการประกอบโรคศิลปะ เช่น การตรวจโรค การวินิจฉัยโรค การบำบัดโรค การป้องกันโรค การส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ การผดุงครรภ์ | กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ |
| 7.พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน 2551 | การปฏิบัติการฉุกเฉิน เช่น การบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และการป้องกันการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่เกิดขึ้น | กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและโรคไม่ติดต่อ |
| 8.พระราชบัญญัติวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน พ.ศ.2556 | เพื่อพัฒนามาตรฐานและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสาธารณสุข ทั่วประเทศให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยตั้งสภาการสาธารณสุขชุมชน กำหนดและควบคุมมาตรฐานการประกอบวิชาชีพมิให้แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากประชาชน | ชมรมสาธารณสุขอำเภอจังหวัดพิษณุโลก |
| 9..พระราชบัญญัติโรคติดต่อ 2558 | การเฝ้าระวังโรค และการควบคุมโรคติดต่อ | กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ |
| 10.พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก พ.ศ.2558 | ประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| 11.พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 | ควบคุมดูแลกิจการสปา ซึ่งมีการอาบน้ำ นวด หรืออบตัว การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ซึ่งไม่เข้าข่ายเป็นสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และการดำเนินการในลักษณะเดียวกันที่ดำเนินการอยู่ในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน | กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคแลเภสัชสาธารณสุข |

**(6)โครงสร้างองค์กร**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกเป็นส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของกระทรวงสาธารณสุขในระดับจังหวัดมีการควบคุม กำกับ ดูแล ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประชุมเพื่อติดตามงานเป็นประจำทุกเดือนโดยคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก(คปสจ.) มีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกเป็นประธานและมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆ เพื่อช่วยทำงานเฉพาะกิจ หรือช่วยให้คำแนะนำปรึกษาต่อภารกิจ เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องทั้ง13 กลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ในส่วนของโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขระดับตติยภูมิ(Tertiary Care& Eecrllnt center)ซึ่งมีระบบบริการที่มีศักยภาพสูงมีความเฉพาะทางด้านวิชาการทางการแพทย์อยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการสุขภาพจังหวัดพิษณุโลก เพื่อเชื่อมต่อกับระบบทุติยภูมิ(โรงพยาบาลชุมชน)และเครือข่ายบริการปฐมภูมิได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อนามัย ในส่วนการบริหารงานสาธารณสุขในพื้นที่โดยใช้หลักการบริหารงานแบบบูรณาการในระดับองค์กรประกอบด้วยโรงพยาบาลชุมชนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการจัดตั้งกรรมการบริหารเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ (Cup Board) เพราะทีมสาธารณสุขระดับอำเภอ (District Health team) มีความสำคัญมากที่จะทำให้เกิดการเชื่อมต่อระหว่างทุติยภูมิและปฐมภูมิและมีกรรมการสุขภาพประสานสาธารณสุขระดับอำเภอ(คบสอ.) ทำหน้าที่เป็นการประสานแนวราบกับกรรมการบริหารและพัฒนาสาธารณสุขระดับอำเภอกสอ.โดยที่แต่ละส่วนราชการตามโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกมีการบริหารจัดการตรวจสอบควบคุมกำกับโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในเพื่อตรวจสอบระบบบริหารงานของทุกหน่วยบริหารงานและหน่วยบริการทุกแห่งเพื่อความถูกต้องตามกฎระเบียบของทางราชการความโปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เพื่อมอบหมายงานและติดตามงานรวมทั้งบูรณาการร่วมกันให้แต่ละส่วนราชการได้รายงานผลประจำเดือนและประจำปีรวมทั้งติดตามประเมินผลอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

CUP

BOARD

ฝ่ายสาธารณสุขใน อบต.เทศบาลอบจ.

สสอ.

รพช.

DHB

DHS

ศูนย์วิชาการ ของกรมต่าง ๆ

ศูนย์วิทยศาสตร์

ศูนย์ควบคุมโรค

รพ.นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลค่าย

โรงพยาบาลกองบิน 46

รพ.เอกชน

อบต/เทศบาล/อบจ

รพ.สต./สสอ.

ศูนย์สุขภาพชุมชน

เครือข่ายตำบล อสม./อสค.

สสจ.

นพ.สสจ

คณะกรรมการหรือคณะทำงานเช่น กวป. ,CFO,ฯลฯ

รพศ.

13 กลุ่มงาน

คณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับจังหวัด

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หน่วยราชการนอกสังกัด

ผู้ว่าราชการจังหวัด

วพบ.

วสส.

**(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก จำแนกกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 5 กลุ่มคือ1)ผู้รับบริการด้าน สาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งทางตรงและทางอ้อม 2)ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการได้รับบริการ3)ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพ4)บริษัทที่เข้าร่วมสืบราคายาและเวชภัณฑ์5)ผู้รับเหมา

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กลุ่มผู้รับบริการ | ความต้องการ/ความคาดหวัง | แนวทาง/วิธีการให้บริการ | แนวทาง/วิธีการสื่อสารระหว่างกัน |
| 1.ผู้รับบริการด้านสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งทางตรงและทางอ้อม | ผู้รับบริการ ได้รับริการที่ดี มีมาตรฐานตามวิชาชีพ สะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย | -หน่วยบริการผ่านมาตรฐนHA/DHS-PCA  -ผ่านหน่วยสถานบริการ รพ.สต./รพช/รพศ/สอ./ศสม.โดยการรับบริการด้วยตนเอง/รับยาแทน/ผ่านอสม/ผ่านหน่วยพอ.สว  -มีการกำหนดช่องทางด่วนสำหรับผู้รับบริการอายุ60 ปีขึ้นไป/ฉุกเฉิน | -ให้ความรู้ผู้รับบริการ  -ประชาสัมพันธ์ข้อมูล  -ให้บริการทางด้านสุขภาพใน 5 มิติ -ประชุม/เอกสารราชการ/E-Office |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กลุ่มผู้รับบริการ | ความต้องการ/ความคาดหวัง | แนวทาง/วิธีการให้บริการ | แนวทาง/วิธีการสื่อสารระหว่างกัน |
| 2.ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการได้รับบริการ | ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา รวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพมีช่องทางด่วน | -มารับบริการด้วยตนเองทั้งทางตรงทางอ้อม  -มีทีมไกล่เกลี่ยกรณีได้รับผลกระทบทุกหน่วยบริการ  -มีแนวทางให้การเยียวยาตาม  ม. 41  -มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | -พูดคุยไกล่เกลี่ย  -โทรศัพท์  -เอกสารราชการ |
| 3.ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพ | ได้รับบริการ สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอยในการดำเนินการเช่น ขึ้นทะเบียน ต่ออายุ | -ให้บริการแบบOne Stop Service  -มารับบริการด้วยตนเอง | -โทรศัพท์  -พูดคุย  -ผ่านWebsite |
| 4.บริษัทที่เข้าร่วมสืบราคายาและเวชภัณฑ์ | เป็นผู้แทนในการซื้อยาและเวชภัณฑ์ โดยยาและเวชภัณฑ์ที่นำมาประมูลตรงตามSpec และได้มาตรฐาน ได้รับความน่าเชื่อถือขายผลเป็นวงกว้าง | -มีการกำหนดSpec ยาและเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน  -ติดประกาศ  -มารับบริการด้วยตนเอง | -ติดประกาศ  -หนังสือราชการ  -โทรศัพท์  -ผ่านWebsite |
| 5.ผู้รับเหมา | เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ | -ติดประกาศ  -มารับบริการด้วยตนเอง | -ผ่านWebsite  -หนังสือราชการ |

**8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน**

จากพันธกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานและส่วนราชการอื่นๆมีบทบาทและข้อปฏิบัติงานร่วมกัน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ส่วนราชการ/องค์กรที่กึ่ยวข้อง | บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน | ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน | กลไก/วิธีการส่งมอบผลผลิต และบริการ |
| ผู้ส่งมอบ  1.หน่วยงานจำหน่ายยา เวชภัณฑ์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ | -จัดส่งยา เวชภัณฑ์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ | -ส่งมอบยา เวชภัณฑ์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ราคาเหมาะสม | -พูดคุยกับตัวแทน  -โทรศัพท์/โทรสาร  -Internet  -ประกาศ  -จัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง |
| 2.ผู้ประกอบการ | -ส่งมอบสินค้า และบริการ | -ส่งมอบสินค้า และบริการ ที่มีคุณภาพ มาตรฐาน สร้างสรรค์สินค้าและบริการใหม่ๆที่มีคุณค่า | -พูดคุยกับผู้ประกอบการ  -โทรศัพท์/โทรสาร  -เอกสารราชการ เช่นการขอขึ้นทะเบียน ขออนุญาต ต่ออายุ |
| 3.หน่วยงานรับจ้างเหมาบริการ เช่น รปภ ผู้ช่วยวิจัย | -ส่งมอบบริการ และงานวิจัย | -ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน มีความปลอดภัย และงานวิจัยตามที่กำหนดในข้อตกลง | -พูดคุยกับตัวแทน  -โทรศัพท์/โทรสาร  -Internet  -ประกาศ  -จัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง |
| 4.อาสาสมัครสาธาณสุขประจำหมู่บ้าน | - ส่งมอบบริการด้านการแพทย์  และการสาธารณสุขที่ได้รับการมอบหมาย | ต้องมีการส่งมอบการบริการด้านการแพทย์ สาธารณสุข ตามที่ได้รับมอบหมาย | -พูดคุย  - เอกสาร  - โทรศัพท์ |
| พันธมิตร  1.หน่วยงานในกำกับของกระทรวงสาธารณสุขได้แก่ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ,สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ,สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ,สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ,สำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ,สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล,เขตสุขภาพที่2 | -ร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์และนำนโยบายและแผนปฏิบัติราชการไปปฎิบัติ | -แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร | -ประชุมชี้แจง/แลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฎิบัติ  -ข้อตกลงร่วมกัน(MOU)  -โทรศัพท์/โทรสาร  -รายงาน43 แฟ้ม  -VDO Conference  -ไลน์กลุ่ม |
| 2.หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุข : สาธารณสุขเทศบาล  /รพ.เอกชนในพื้นที่ | -ขอความร่วมมือในการทำงาน เช่นงานระบาดวิทยา และงานสาธารณสุขอื่นๆ | - ส่งมอบข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา คืนข้อมูลให้หน่วยงาน | -พูดคุย  -ประชุมชี้แจง/แลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฎิบัติ  -ข้อตกลงร่วมกัน  -โทรศัพท์/โทรสาร  -ไลน์กลุ่ม |
| 3.หน่วยงานภาครัฐที่บูรณาการแผนร่วมกัน:ศูนย์วิชาการ ต่างๆ ศูนย์วิชาการของกรมในสังกัดสธ.,จังหวัดพิษณุโลกภาครัฐอื่นๆในจังหวัด,อปท,เขตพื้นที่การศึกษา | -เสริมสร้างในการดูแลสุขภาพประชาชนตามจำนวนครัวเรือน  -มีส่วนร่วมในการนำนโยบายและแผนปฏิบัติราชการไปปฏิบัติโดยผ่านบุคลากรสาธารณสุข | --ผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพอนามัย  -การแนะนำเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพ และรักษาพยาบาลขั้นต้นโดยใช้ยาและเวชภัณฑ์ตามขอบเขตที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด  -การส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการ  การฟื้นฟูสภาพและจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน | -พูดคุย  -ประชุมชี้แจง/มอบหมายงาน  -โทรศัพท์/โทรสาร  -ไลน์กลุ่ม |
| ผู้ให้ความร่วมมือ  สถาบันการศึกษา  เช่นมหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยเอกชนในพื้นที่ มหาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาลัยพิษณุโลก | -ผลิตและพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข เช่น แพทย์ พยาบาล สาธารณสุข | -ผลิตบุคลากรสาธารณสุข เช่น แพทย์ พยาบาล ให้พอเพียงกับความต้องการของหน่วยบริการ  -พัฒนาบุคลากรสาธารณสุข ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐานตามวิชาชีพ | -ประชุมชี้แจง  -ข้อตกลงร่วมกัน(MOU)  -โทรศัพท์/โทรสาร  -ไลน์  -สัญญานักเรียนทุนแพทย์/พยาบาลในสังกัดภาครัฐ |

**2.สภาวการณ์ขององค์การ**

**(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ**

เขตสุขภาพที่ 2ประกอบด้วยจังหวัดพิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ สุโขทัย ตาก ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการเสริมสร้าง กำกับ ดูแล จัดการบริการสุขภาพในระดับเขต บูรณาการ ผสมผสานบริการรอบด้าน รวมทั้งสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ได้ดำเนินงาน โดยการเทียบเคียงการบริการ ใน 5 มิติ ในระดับเขต ดังนี้

ด้านวิชาการ จำนวนรางวัลการบริการภาครัฐแห่งชาติมากที่สุดในเขตสุขภาพที่ 2 / ผลการปฏิบัติราชการกับหน่วยงานที่มีภารกิจ ขนาด และโครงสร้างคล้ายคลึงกัน พบว่า สสจ.พล. มีผลการเทียบเคียงที่ดีกว่า จังหวัดในเขตสุขภาพที่ 2, ได้รับรางวัลชนะเลิศ R2R ระดับเขต ระดับประเทศ ทั้งในกลุ่ม รพสต.และกลุ่มทั่วไป, ชนะเลิศงานวิจัยและนวัตกรรมกลุ่มรพสต.ชมรมสาธารณสุขระดับภาคเหนือ,

ด้านการส่งเสริมป้องกัน จังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัด TO BE NUMBER ONE รางวัลรองชนะเลิศ ระดับประเทศ: ชมรม TO BE NUMBER ONE ประเภทของสถานพินิจ, ต้นแบบระดับทองพร้อมสู่ระดับยอดเพชรปีที่2561 สาธารณสุขอำเภอและรพสต.ดีเด่นระดับประเทศ

ด้านระบบบริการ/ด้านการรักษาพยาบาล การเข้าถึงการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข / การควบคุมมาตรฐานสถานบริการและคุณภาพบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า จังหวัดพิษณุโลกมีผลการเทียบเคียงเป็นอันดับ ของเขตสุขภาพที่ 2 / จังหวัดพิษณุโลก เป็นศูนย์กลางการรักษาพยาบาล: Excellence center มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญครอบคลุมในทุกสาขา,มีหุ่นยนต์สำหรับผสมยาเคมีบำบัด

ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ มีการสร้างเครือข่ายการดูแลผู้ป่วย/ผู้พิการเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ร่วมกับองค์กรภายนอก เช่น มหาวิทยาลัย อปท. หน่วยงานภาคเอกชน ในการสร้างอาชีพ การหาตลาด การสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายผู้พิการ การปรับสภาพบ้าน เป็นต้น

ด้านควบคุมโรค อำเภอควบคุมโรคเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ระดับดีเยี่ยม อันดับ1 ของเขตสุขภาพที่2

6.ภาวะผู้นำและธรรมาภิบาล (LEADERSHIP & GOVERNMENT) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกได้เน้นให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานในระดับพื้นที่ ได้แก่ สาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการ รพ.สต.ให้ความสำคัญในการบูรณาการทุกภาคส่วนสู่การเชื่อมผสานกันในระบบสุขภาพที่ทำให้ประชาชนมีสุขภาพดี ด้านธรรมาภิบาลให้ยึดตามนโยบายของคณะรัฐมนตรี ด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งในปี ๒๕๕๙ ผลการประเมิน ITA (Integrity and transparency Assessment) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ได้คะแนนเท่ากับ ๘๑.๖๑ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก แต่อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ได้คะแนนเท่ากับ 87.88

7.การดำเนินงานแพทย์แผนไทย มีความโดดเด่นในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและบูรณาการตามความต้องการและเป้าหมายของพื้นที่ในระยะ5ปี มีสถานบริการในจังหวัดพิษณุโลกทุกแห่งมีการจัดบริการแพทย์แผนไทย:การบริการการจ่ายยาสมุนไพรและจัดกิจกรรมให้สุขศึกษาทางการแพทย์แผนไทย เช่น สอนสาธิตฤาษีดัดตน,ผักพื้นบ้านต้านโรค ฯลฯ จำนวน 158 แห่ง,สถานบริการที่จัดบริการแพทย์แผนไทย(นวด/อบ/ประคบสมุนไพรและทับหม้อเกลือ) อย่างน้อยหนึ่ง การบริการจำนวน 42 แห่ง ผ่านมาตรฐานนวดไทยในสถานบริการของรัฐ จำนวน 19 แห่ง,จัดคลินิกบริการ การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสานที่แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งจำนวน 8 แห่ง คู่ขนานกับแพทย์แผนไทยปัจจุบัน (OPD คู่ขนาน),โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย:โรงพยาบาลพรหมพิรามจัดบริการคลินิกบริการคลินิกแพทย์แผนไทยครบวงจรด้วยศาสตร์บริการแพทย์แผน และบริการแพทย์ทางเลือก (การแพทย์แผนจีน/การแพทย์ทางเลือกอื่น Palliative Care) และคลินิกเฉพาะโรค จำนวน 6 คลินิกได้แก่ คลินิกเบาหวาน/ไมเกรน/อัมพฤกษ์ อัมพาต/ภูมิแพ้/ข้อเข่าเสื่อม และสะเก็ดเงิน,บริการแพทย์แผนไทยที่แผนกผู้ป่วยในและได้รับคัดเลือกให้เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการแพทย์แผนไทย จากกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ในปีงบประมาณ 2560,โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 2 แห่ง เพราะได้แก่ โรงพยาบาลวังทอง,โรงพยาบาลชาติตระการและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 แห่งได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามสูง,ท่าโพธิ์,บ้านกร่าง ของอำเภอเมือง และสอน.เฉลิมพระเกรียรติบ้านกลางอำเภอวังทอง จัดบริการคลินิกเฉพาะโรค คลินิกขอเข่าเสื่อมและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสระโคล่ จัดการคลินิกเฉพาะโรคคือ คลินิกข้อเข่าเสื่อม และอัมพฤกษ์ อัมพาต และโรงพยาบาลบางกระทุ่ม จัดบริการคลินิกแพทย์แผนไทยครบวงจรด้วยศาสตร์บริการแพทย์แผนไทย และคลินิกเฉพาะโรคจำนวน 4 คลินิก ได้แก่ คลินิกโรคหลอดเลือดสมอง/ไมเกรน/โรคจมูกอักเสบจากภูมิแพ้และข้อเข่าเสื่อมและเป็นโรงพยาบาลผลิตยาสมุนไพรที่ผ่านการรับรองมาตรฐานหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี ในการผลิตยาจากสมุนไพร (Good Manufacturing Practice หรือ GMP) ของเขตสุขภาพที่ 2 โดยมีวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตยาสมุนไพรได้มาจากการปลูกพืชสมุนไพรตามแนวทางวิธีการทางการเกษตรและการเก็บที่ดี (Good Agricultural and Collection Practices;GACP) ,โรงพยาบาลชุมชนจำนวน 5 แห่ง จัดบริการเภสัชกรรมไทย (ยาปรุงเฉพาะราย) ให้กับผู้รับบริการได้แก่ โรงพยาบาลพรหมพิราม,โรงพยาบาลชาติตระการ,โรงพยาบาลเนินมะปรางและโรงพยาบาลวังทอง

**(10)การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน**

|  |  |
| --- | --- |
| ปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ | ปัจจัยที่มีผลต่อสภาพการแข่งขัน |
| -มีนโยบายที่ชัดเจน ผู้บริหารมุ่งมั่น และมีการขับเคลื่อนยุทธ์ศาสตร์ และมีการบูรณาการผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่ และบริหารจัดการร่วมกันเพื่อให้เกิดการพัฒนา  -มีระบบการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติราชการสูง  -มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆและนำมาใช้เพื่อต่อยอดในการวางแผน และตัดสินใจของผู้บริหาร  - การบูรณาการงานร่วมกันกับทุกภาคส่วนหน่วยงานราชการอื่นๆและภาคเอกชน  -การมีส่วนร่วมในภาคีเครือข่ายในชุมชน | 1. พิษณุโลกเมืองสมุนไพร  2. การแพทย์ทางเลือก /แพทย์แผนไทย  3. Medical HUB  4. การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุประเทศไทยที่มาเร็วกว่าที่คาด  5. Mice city  6. ภาวะสุขภาพจิต  7. AEC แรงงานต่างด้าว  8. ระบบความปลอดภัยของข้อมูล  9. สถานการณ์โรคอุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ |

**(11)แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ**

สาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก มีแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลภายในประเทศ และเปรียบเทียบเขตสุขภาพที่ 2 ได้แก่รายงานประจำปีของจังหวัด และเขตสุขภาพที่2 รายงานของสปสช. รายงานของสนย รายงานของสำนักระบาดวิทยา และผลสำรวจสภาวะสุขภาพของจังหวัดพิษณุโลก

**(12)ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ | | |
| ด้านพันธกิจ | | มีระบบการให้บริการสุขภาพเป็นที่หนึ่งของภาคเหนือตอนล่าง คนพิษณุโลกมีสุขภาพดี สามารถดูแลสุขภาพตนเอง (Self care) โดยมีอายุเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ลดอัตราป่วย ลดอัตราตาย |
| ด้านการปฎิบัติการ | | สร้างความเข้มแข็งของระบบสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ เพิ่มสภาพคล่องทางการเงินให้กับหน่วยบริการในสังกัด |
| ด้านบุคลากร | | เพิ่มขีดความสามารถและอัตรากำลังคนด้านสุขภาพตาม Services Plan เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกำลังคน |
|  |  | |
| ด้านสังคม | | เป็นเมืองใหญ่ มีความหลากหลายทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เน้นสร้างความตระหนักในการดูแลสุขภาพและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน |

**ค.ระบบการปรับปรับปรุงการดำเนินการ**

**(13)ระบบการปรับปรุงการดำเนินการ**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกมีระบบงานที่สำคัญ 3 ระบบภายใต้วิสัยทัศน์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย1.ด้านการบริหาร โดยนำกระบวนการ PMQA ,การควบคุมภายใน2.ด้านการบริการ นำกระบวนการHA , DHS,CQI,โดย R2R KM มีเวปไซส์ [www.plkhealth.com/E-Office/ศูนย์พัฒนาวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก](http://www.plkhealth.com/E-Office/ศูนย์พัฒนาวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก) และมีคู่มืองานวิจัย เพื่อเผยแพร่วิชาการประจำปี โดยการเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และต่อยอดสู่งานวิจัย และสร้างนวตกรรมใหม่ๆได้ ,รพ.สต.ติดดาว 3.ด้านการประกันคุณภาพ นำกระบวนการLean มาปรับปรุงเพื่อลดระยะเวลารอคอย ควบคู่กับมาตรฐานHA