

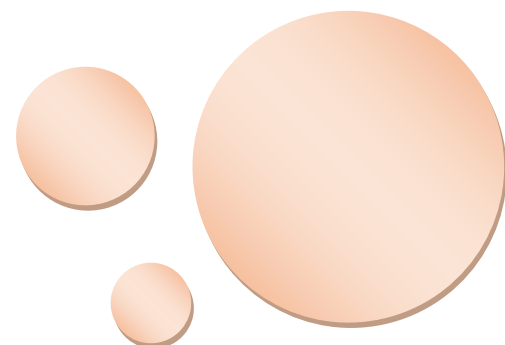
คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ

โรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



สารบัญ

❖ วัตถุประสงค์ของคู่มือ	1
❖ นิยามและคำจำกัดความ	1
❖ หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
❖ บริบทภายใน	1
❖ บริบทภายนอก	3
❖ การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3
❖ ขอบเขตการจัดการด้านคุณภาพ	4
❖ วัตถุประสงค์ในการจัดการด้านคุณภาพ	5
❖ ระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ	6
❖ การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
❖ แนวทาง/วิธีการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง	9
❖ การวัด ติดตาม วิเคราะห์ ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) ของกระบวนการ	9
❖ การนำผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ เข้าสู่กระบวนการทบทวน การกำกับดูแลด้านการบริหาร จัดการดิจิทัล/จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร (ระยะยาว) การนำผลที่ได้จากการประเมิน ไปเรียนรู้ และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม	10
❖ กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	10
❖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	10



คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ

1. วัตถุประสงค์ของคู่มือ

คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการด้านคุณภาพ โดยประกอบด้วย กระบวนการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพสำหรับโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของโรงพิมพ์ตำรวจ ที่ครบถ้วนและเป็นระบบ สนับสนุนการดำเนินงานของโรงพิมพ์ตำรวจตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเป็นการรับประกันว่าโครงการดังกล่าวเป็นไปตามความต้องการ และตามมาตรฐานต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ระบบได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เนื่องจากได้มีการทบทวนและตรวจสอบกิจกรรมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งโครงการ

2. นิยามและคำจำกัดความ

- ปีปฏิทิน หมายถึง ปีพุทธศักราช โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง วันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี
- ปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมของปีหนึ่งถึงวันที่ 30 กันยายน ของปี ถัดไป โดยให้ปีพุทธศักราชถัดไปเป็นชื่อสำหรับปีงบประมาณนั้น
- โครงการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมตามแผนที่ได้กำหนดไว้ โดยแต่ละกิจกรรมมีวันเริ่มต้น และวันที่ สิ้นสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ภายในระยะเวลา ทรัพยากร และงบประมาณที่กำหนด
- ระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง ระบบบริหารจัดการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ของโรงพิมพ์ตำรวจ เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1	ผู้บริหารระดับสูง	เห็นชอบ/อนุมัติ คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ
2	หมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ	กำหนด/ทบทวน คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ
3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตามคู่มือการบริหารจัดการโครงการในส่วนที่รับผิดชอบ

4. บริบทภายใน

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และปัจจัยภายในต่าง ๆ ที่สามารถมีอิทธิพลต่อวิถีทางที่องค์กรดำเนินการบำรุงรักษา ฮาร์ดแวร์ เซิงป้องกันในทิศทางเดียวกับวัฒนธรรม การดำเนินงาน โครงสร้าง และกลยุทธ์ขององค์กร

4.1 ลักษณะองค์กร

โรงพิมพ์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในกลุ่มอุตสาหกรรม สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้บริการด้านการผลิตสิ่งพิมพ์ แบบพิมพ์

4.2 วิสัยทัศน์ โรงพิมพ์ตำรวจ

เป็นโรงพิมพ์ที่ผลิตสิ่งพิมพ์และให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ภายใต้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.3 พันธกิจ

1. มุ่งมั่นพัฒนาสิ่งพิมพ์ทั่วไปและสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชน
2. สร้างนวัตกรรมทางด้านงานพิมพ์และการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
3. มุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน
4. มุ่งเน้นพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการพัฒนาองค์กร
5. มุ่งมั่นในการสร้างความยั่งยืนขององค์กรโดยยึดมั่นหลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

4.4 ค่านิยม/ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ค่านิยมองค์กร

P-R-I-N-T

P = Performance (การปฏิบัติงาน, การบริการ)

R = Responsibility (ความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ประสิทธิภาพ)

I = Improvement (การเรียนรู้และการพัฒนา)

N = Nobility (คุณธรรม ความซื่อสัตย์)

T = Team Work/Technology (การทำงานเป็นทีม การใช้เทคโนโลยี)

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะที่เหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาองค์กรและมุ่งเน้นด้านเทคโนโลยีนวัตกรรมในแต่ละด้าน เช่น การพิมพ์สมัยใหม่ การใช้งานระบบดิจิทัล การขายผ่าน Platform ต่าง ๆ การเชื่อมโยงระบบงานโดยใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อให้โรงพิมพ์ตำรวจพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
2. กำหนดกลยุทธ์ด้านการดำเนินงานพร้อมมอบหมายหน้าที่และกำหนด KPI ให้แก่ผู้รับผิดชอบ ตามยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นในเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร
3. พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเพื่อให้โรงพิมพ์ตำรวจสามารถรองรับการแข่งขันในภาคธุรกิจได้
4. สร้างบรรยากาศและความตระหนักรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับ นโยบาย GRC

5. บริบทภายนอก

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณา ประเด็น และปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ปัจจัยแวดล้อมที่ควรพิจารณา ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย ภาครัฐ เทคโนโลยี แนวโน้มทางการแข่งขัน เพื่อให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ และประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับการพิจารณา สำหรับการพิจารณาความเสี่ยง และบรรลุวัตถุประสงค์ในการบำรุงรักษาอาร์ตแวร์เชิงป้องกัน

จากการพิจารณาพบประเด็นภายนอกองค์กร ดังนี้

- การสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจด้านคุณภาพ ให้แก่ลูกค้า

6. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ได้แก่

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
2. คู่ค้า/ส่งมอบ
3. คู่ความร่วมมือ
4. ลูกค้า
5. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
6. ชุมชน และสังคม

โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ได้แก่

1. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
2. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
3. คู่ค้า
4. ลูกค้า

6.2 ตารางแสดงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

ตารางที่ 1 แสดงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร
1	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ - คณะอนุกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลและสารสนเทศ - ผู้บริหารระดับสูง - คณะทำงานการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายผลิต - ฝ่ายการเงินและบัญชี - หมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ
ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร
1	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2	คู่ค้า
3	ลูกค้า

6.3 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการระดมสมอง แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้สารสนเทศโรงพยาบาล สามารถสรุปความต้องการและความคาดหวังได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง/ประเด็น
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร		
1	- คณะอนุกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล และสารสนเทศ - ผู้บริหารระดับสูง - คณะทำงานการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	การปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
2	- ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายผลิต - ฝ่ายการเงินและบัญชี - หมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ	- การบริหารจัดการด้านคุณภาพ ครอบคลุมการจัดการคุณภาพ ด้าน การพัฒนาระบบงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และด้านการให้บริการ - การจัดการด้านคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด - มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ได้มาตรฐาน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร		
1	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
2	ลูกค้า	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามเงื่อนไขระยะเวลา - การปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขการจ่ายเงินอย่างเป็นธรรม - การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
3	ลูกค้า	ได้รับการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้

7. ขอบเขตการจัดการด้านคุณภาพ

7.1 ขอบเขตของการจัดการด้านคุณภาพ

โรงพยาบาลพิจารณา กำหนดขอบเขตและการนำระบบบริหารคุณภาพ โดยคำนึงถึงบริบทภายใน และบริบทภายนอก ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนโครงการและการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยจะนำมาใช้กับการดำเนินงานของหมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ ครอบคลุมการจัดการคุณภาพด้านการพัฒนาระบบงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการให้บริการ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงในส่วนอื่น ๆ ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายอำนวยการของโรงพยาบาล ได้แก่ งานพัสดุ จัดหาพัสดุ ฝ่ายอำนวยการ ดำเนินการด้านอาคารสถานที่ ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ งานรักษาความปลอดภัย งานรักษาความสะอาด งานประปา หมวดบริหารงานบุคคล ดำเนินการ การสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม

7.2 บุคลากรของหมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 คน

7.3 การให้บริการของหมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ มีดังนี้

7.3.1 ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.3.2 การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.3.3 การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

8. วัตถุประสงค์ในการจัดการด้านคุณภาพ

โรงพยาบาลตำรวจ มีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง อันดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมากำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดการด้านคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงวัตถุประสงค์ในการจัดการด้านคุณภาพ ในแต่ละความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	ความสำคัญ	วัตถุประสงค์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร				
1	- คณะอนุกรรมการบริหาร ทรัพยากรบุคคลและสารสนเทศ - ผู้บริหารระดับสูง - คณะทำงานการพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัล	การปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	High	กระบวนการสอดคล้องกับ กฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
2	- ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายผลิต - ฝ่ายการเงินและบัญชี - หมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ	- การบริหารจัดการด้านคุณภาพ ครอบคลุมการจัดการคุณภาพ ด้าน การพัฒนาระบบงาน ด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และ ด้าน การ ให้บริการ - การจัดการด้านคุณภาพได้ มาตรฐานตามที่กำหนด - มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่มี ความน่าเชื่อถือ ได้มาตรฐาน	High	มีการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ครอบคลุมการจัดการคุณภาพ ด้านการพัฒนาระบบงาน ด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และด้านการให้บริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร				
1	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้น ภาครัฐ - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	Low	กระบวนการสอดคล้องกับ กฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
2	ลูกค้า	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามเงื่อนไขระยะเวลา - การปฏิบัติตามข้อตกลงและ เงื่อนไขการจ่ายเงินอย่างเป็นธรรม - การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม	Low	ปฏิบัติตามข้อตกลง เงื่อนไข
3	ลูกค้า	ได้รับการบริการด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล ที่ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้	High	มีระบบสารสนเทศที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

สรุปวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ได้ 3 ข้อ ดังนี้

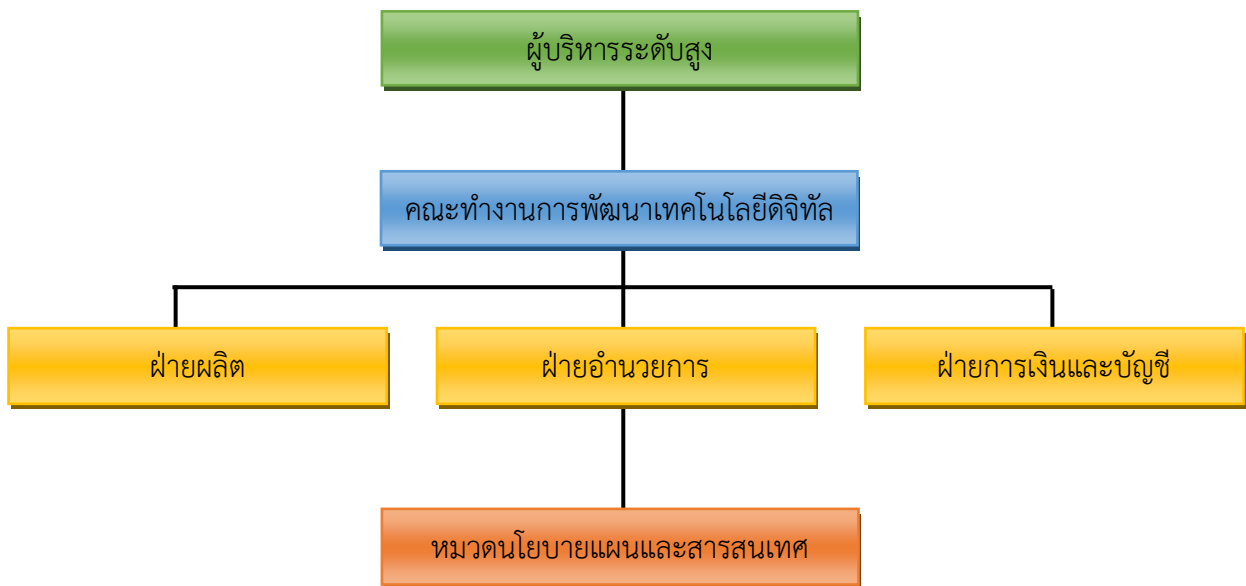
1. เพื่อให้มีการบริหารจัดการด้านคุณภาพครอบคลุมการจัดการคุณภาพ ด้านการพัฒนา
ระบบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการให้บริการ
2. มีระบบสารสนเทศที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
3. มีกระบวนการสอดคล้องกับกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง

9. ระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ

9.1 กำหนดขอบเขตการจัดการด้านคุณภาพ

1) ด้านการพัฒนากระบวนการผลิต

หมวดยุทธศาสตร์และสารสนเทศนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารงาน โดยมีการปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำเป็นเอกสาร ได้แก่ คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนคุณภาพ แบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุนต่าง ๆ กำหนดกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ โดยมีโครงสร้างการบริหารงานระบบคุณภาพ ดังนี้



เทคนิคการจัดการด้านคุณภาพ

- 1) มีการใช้ความคิด การพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติ
- 2) เข้าใจวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเตรียม ศึกษาทำความเข้าใจ
- 3) อบรมทีมงานและพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติ
- 4) เผื่อระวังปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและหาทางป้องกันและแก้ไข โดยดูจากความสำเร็จและความล้มเหลวจากประสบการณ์ของผู้อื่นเป็นบทเรียน
- 5) ติดตามและประเมินผลกระบวนการ
- 6) ให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ ให้คนแต่ละคนได้มีโอกาสแก้ปัญหาตัวเอง ทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 7) ถ่ายโอนประสบการณ์จากการปรับปรุงคุณภาพไปสู่งานประจำ

9.2 แผนการจัดการคุณภาพ

มีการกำหนด บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจการตัดสินใจที่เป็นรูปธรรม ตามเอกสาร หน้าที่และความรับผิดชอบหลักของหน่วยงานในหมวดยุทธศาสตร์และสารสนเทศ

9.3 การบริหารคุณภาพโครงการ

1. การบริหารคุณภาพโครงการที่ดำเนินการเอง

- กระบวนการเก็บความต้องการ
- กระบวนการทดสอบระบบว่าได้ตามที่เก็บความต้องการ
- การส่งมอบโครงการ

2. การบริหารคุณภาพโครงการ จ้างพัฒนา (Outsourcing)

ปัจจุบันมีแนวโน้มในการจัดซื้อจัดจ้างระบบสารสนเทศมากขึ้น (Outsourcing) หน่วยงานผู้ว่าจ้าง/ผู้ซื้อจะไม่สามารถควบคุมการทำงาน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรในการแก้ไขปัญหาได้ เนื่องจากเป็นหน่วยงานภายนอก อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพ จึงต้องเข้ามามีบทบาทและดำเนินการประกันคุณภาพการซื้อหรือการจ้างเช่นกัน

แนวทางการประกันคุณภาพการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ

การจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น ประกอบด้วยกระบวนการหลัก คือ การคัดเลือกผู้รับจ้าง การทำสัญญา และการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพระบบสารสนเทศ ควรเข้าไปมีส่วนร่วมดังนี้

1. การคัดเลือกผู้รับจ้าง

การคัดเลือกผู้รับจ้างเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นช่วงที่ต้องมีการศึกษาทางเลือกต่าง ๆ ค่าใช้จ่าย แผนการดำเนินงาน คุณลักษณะระบบสารสนเทศที่ต้องการ รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างต้องการ ประกอบด้วยกิจกรรมหลักคือ

- การศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อระบุวันที่ที่ต้องการนำระบบสารสนเทศใช้งานจริง
- กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้รับจ้าง
- * ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อกำหนดความต้องการและหลักเกณฑ์ในการตรวจรับสามารถ

ทำการทดสอบได้

- * ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับจ้างมีกระบวนการผลิตระบบสารสนเทศที่ดี
- * ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับจ้างมีกระบวนการทดสอบที่มีประสิทธิภาพ

2. การทำสัญญา

- การรับประกัน สิ่งที่ส่งมอบ
- วันที่ส่งมอบ
- วันที่สัญญาจะมีผล
- * การติดตั้งระบบสารสนเทศ
- * การบำรุงรักษา
- * การให้การสนับสนุนของผู้รับจ้าง

3. การใช้งานระบบสารสนเทศ

การบริหารคุณภาพในการให้บริการ

- รวบรวมข้อมูลการบริการ การกำหนดการหยุดทำงานของระบบสารสนเทศ

- การจัดการเหตุการณ์
- การจัดการปัญหา

การบริหารคุณภาพด้านความมั่นคงปลอดภัย

- การ Scan เพื่อหาช่องว่างในระบบ

9.4 การตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit) หรือ Computer Audit

ตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit) ประจำปีงบประมาณ โดย ฝ่ายตรวจสอบภายในของโรงพยาบาล ตำรวจ ตามแผนการตรวจสอบที่กำหนด

10. การสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อมีการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจ รวมถึงความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว จึงนำมาพิจารณากำหนดวิธีการในการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงช่องทางการสื่อสารและการตอบสนองไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็น/ความต้องการและความคาดหวัง	การสื่อสาร และการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	หมายเหตุ
1	<ul style="list-style-type: none"> - คณะอนุกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลและสารสนเทศ - ผู้บริหารระดับสูง - คณะทำงานการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล 	<p>การปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้</p>	<p>รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบเครือข่ายภายในโรงพยาบาลตำรวจ - Line - การประชุม 	ปีละ 1 ครั้ง
2	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายผลิต - ฝ่ายการเงินและบัญชี - หมวดยุทธศาสตร์และสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารจัดการด้านคุณภาพครอบคลุมการจัดการคุณภาพด้าน การพัฒนาระบบงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการให้บริการ - การจัดการด้านคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด - มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ได้มาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารคู่มือการจัดการด้านคุณภาพ - สื่อสารคู่มือการบริหารจัดการโครงการ - สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโรงพยาบาลตำรวจ - สื่อสารนโยบาย และคู่มือการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) ของโรงพยาบาลตำรวจ - สื่อสารแนวทางเกี่ยวกับคู่มือการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบเครือข่ายภายในโรงพยาบาลตำรวจ - Line - การประชุม 	ปีละ 1 ครั้ง

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็น/ความต้องการและความคาดหวัง	การสื่อสาร และการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง การสื่อสาร	หมายเหตุ
			ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - สื่อสาร นโยบาย การรักษาความลับ ข้อมูลของลูกค้าและมาตรการที่เกี่ยวข้อง ในการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของโรงพยาบาล ตำรวจ		
3	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	- สื่อสารคู่มือการจัดการด้านคุณภาพ - สื่อสารคู่มือการบริหารจัดการโครงการ	Website โรงพยาบาลตำรวจ	
4	ลูกค้า	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามเงื่อนไขระยะเวลา - การปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขการจ่ายเงินอย่างเป็นธรรม - การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม	- สื่อสารคู่มือการจัดการด้านคุณภาพ - สื่อสารคู่มือการบริหารจัดการโครงการ	Website โรงพยาบาลตำรวจ	
5	ลูกค้า	ได้รับการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้	- สื่อสารคู่มือการจัดการด้านคุณภาพ - สื่อสารคู่มือการบริหารจัดการโครงการ	Website โรงพยาบาลตำรวจ	

11. แนวทาง/วิธีการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

11.1 หมวดนโยบายแผนและสารสนเทศจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินการรับรู้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามผู้มีส่วนได้เสียของกระบวนการที่ได้มีการวิเคราะห์และกำหนดไว้ในคู่มือ

11.2 สรุปผลการประเมินการรับรู้ เพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ

11.3 ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง

12. การวัด ติดตาม วิเคราะห์ ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) ของกระบวนการ

การประเมินประสิทธิผลของกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ ประกอบไปด้วยตัววัด ดังต่อไปนี้

12.1 โครงการดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน

ตัววัดผลลัพธ์	โครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดำเนินกิจกรรมได้ตามแผน หรือมีการเบิกจ่ายได้ตามแผน
ผู้ติดตาม วัดผล	คณะทำงานการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
ผู้วิเคราะห์รายงาน	ผู้บริหารสูงสุด
ข้อมูลประกอบตัววัด	แผนปฏิบัติการดิจิทัล
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	80% ของโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
หมายเหตุ	

12.2 แก้ไขปัญหาขัดข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัววัดผลลัพธ์	ความสามารถในการให้บริการแก้ไขปัญหาขัดข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้ติดตาม วัตถุประสงค์	คณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
ผู้วิเคราะห์รายงาน	ผู้บริหารสูงสุด
ข้อมูลประกอบตัววัด	รายงานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนรับเรื่องสารสนเทศ
ความถี่ในการติดตาม	ปีละ 1 ครั้ง
เป้าหมาย	ให้บริการแก้ไขปัญหาขัดข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ 100 %
หมายเหตุ	

13. การนำผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ เข้าสู่กระบวนการทบทวน การกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการดิจิทัล/จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร (ระยะยาว) การนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้ และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม

13.1 รายงานต่อคณะอนุกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลและสารสนเทศ ทุกไตรมาส

13.2 ผู้รับผิดชอบ คณะทำงานการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และหมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ นำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้และจัดการความรู้ โดยการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ นำไปปรับปรุงกระบวนการ และจัดทำนวัตกรรมของกระบวนการ ปีละ 1 ครั้ง

14. กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- กฎกระทรวงกำหนดวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุโดยวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ และวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างในการแต่งตั้งผู้ตรวจรับพัสดุ พ.ศ. 2560

15. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- กรอบการกำกับดูแลด้าน Digital Governance
- คู่มือการบริหารจัดการโครงการ
- นโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ของโรงพยาบาลตำรวจ
- คู่มือการดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม
- คู่มือการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) ของโรงพยาบาลตำรวจ

กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ

ผู้ส่งมอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน	Output	ผู้รับบริการ
<ol style="list-style-type: none"> ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการโครงการขององค์กร หมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ หมวดบริหารทรัพยากรบุคคล 	<ol style="list-style-type: none"> ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ 	<ol style="list-style-type: none"> ศึกษาแผน ประเมินประสิทธิภาพให้ตรงตามจุดประสงค์ และเป้าหมาย วางแผนทางดำเนินการแก้ไขความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่เห็นชอบ พิจารณาแนวทางการดำเนินงาน เห็นชอบ กำหนดบทบาท แนวทาง และแผนการสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการด้านคุณภาพ ดำเนินการตามแผนประเมินกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดการด้านคุณภาพอย่างมีระบบมีการควบคุม สอบทานกระบวนการของการจัดการด้านคุณภาพพร้อมทราจายงานตรวจสอบตัวชี้วัด จัดทำแผนปฏิบัติของการจัดการด้านคุณภาพ จัดเก็บและแบ่งปันในระบบการเรียนรู้ขององค์กร กำหนดให้มีการปรับปรุงทบทวน 	<ul style="list-style-type: none"> แนวทางปฏิบัติการจัดการด้านคุณภาพขององค์กร คู่มือ แผนงานการสื่อสารในการจัดการคุณภาพขององค์กร ผลการรับรู้แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการโครงการและรายงานผลการศึกษาผลลัพธ์ของกระบวนการคุณภาพขององค์กร 	<p>หน่วยงานต่างๆในองค์กรที่ทำโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการคุณภาพและบริหาร

จัดทำ/ทบทวน คู่มือการจัดการด้านคุณภาพ
คณะทำงานการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
หมวดนโยบายแผนและสารสนเทศ