

Service Profile¹

1. บริบท² (Context)

- ก. หน้าที่และเป้าหมาย
- ข. ขอบเขตการให้บริการ (ถ้าเป็นห่วงโซ่มูลค่าในกระบวนการสำคัญในหน่วยงานนี้ด้วย) ศักยภาพ ข้อจำกัด
- ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)
- ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ
- จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ (จุดเน้นในการพัฒนา?)
- ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)³

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน⁴ (Performance Indicator)

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว⁵)

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง⁶

¹ ความยาวทั้งหมดไม่เกิน 5 หน้า

² เขียนอย่างสรุป ความยาวไม่เกิน 1 หน้า สามารถใช้ตารางสรุปในบางเรื่องได้

³ สรุปภายใน 1 หน้า วิเคราะห์โดยเน้นผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง เช่น ห่วงโซ่มูลค่า ให้พิจารณาว่ามีกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างไร โดยทุกวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง มีใช้เฉพาะกระบวนการที่พยาบาลรับผิดชอบ

⁴ นำเสนอกราฟแสดงข้อมูลตัวชี้วัดสำคัญ (ก) ตัวชี้วัดของหน่วยงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานและมีการติดตามวัดผลอย่างต่อเนื่อง (พร้อมคำอธิบายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นประกอบภาพอย่างสั้นๆ) (ข) ข้อมูลผลการพัฒนาตามโครงการสำคัญในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา

⁵ สรุปความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพที่สำคัญในช่วงเวลาที่ผ่านมา อย่างสั้นๆ ประมาณ 5 บรรทัดถึงครึ่งหน้า ระบุแนวคิด ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และวิธีการทำงานสำคัญที่เป็นข้อสรุปจากการพัฒนา

⁶ อาจระบุทิศทางของการพัฒนา, โครงการสำคัญที่วางแผนไว้ หรืออาจจะระบุรายละเอียดของโครงการ (วัตถุประสงค์ กรอบเวลา ข้อมูลที่จะใช้ติดตามกำกับ)