

## Form ADLI

รายงานผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA สสอ.นิคมน้ำจืด

ราย Category/Item ตาม Self-Assessment Questionnaire

|   |  |
|---|--|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| Item: 3.1 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย         |  |
| No. ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                      |  |
| Question 1. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน       |  |
| A : Approach<br>แนวทาง  | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำจืด มี Website เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารความรู้ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผู้สนใจในสุขภาพอนามัย และสถานบริการสาธารณสุขในเครือข่าย ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทำการสืบค้นและนำข้อมูลสารสนเทศที่แสดงไว้เพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบายการปฏิบัติงาน ให้ผู้บริหารได้ถ่ายทอดเป็นแนวปฏิบัติและกระจายให้เกิดแผนผังการดำเนินงานสร้างสุขภาพที่จำเป็นแก่คนในชุมชนที่รับผิดชอบได้ และมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นโดยคณะกรรมการพัฒนางานข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขระดับอำเภอนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อให้ปรับปรุงข้อบกพร่อง เพื่อเติมหรือเพิ่มส่วนขาดแล้วนำมาเป็นบรรทัดฐานการทำงานขององค์กรต่อไป รพ.สต.ในเครือข่ายสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานให้เป็นข้อมูลนำเข้าแสดงสถานะการทำงานที่เป็นรูปแบบเพื่อตอบโจทย์ แสดงหรือวัดผลการปฏิบัติงานว่าอยู่ในขั้นตอนใดบ้างแล้ว ทั้งนี้ข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่จะแบ่งเป็นตามช่วงแต่ละกลุ่มวัย เพื่อความชัดเจนของรายละเอียดสามารถแสดงสถานะสุขภาพหรือปัญหาสุขภาพของแต่ละพื้นที่ที่มีความชัดเจนแตกต่างกันไป ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จัดทำสามารถสืบค้นย้อนกลับตามช่วงเวลาที่ต้องการทราบและมีความเป็นปัจจุบันทันเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถกระทำได้ |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                            | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำจืด โดยผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละกลุ่มงานมีการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเจ้าหน้าที่ในสังกัดอยู่ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของเนื้อหาและช่วงการทำงานสามารถระดมทรัพยากรบุคคลที่จะกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขององค์กรได้ ทั้งนี้โปรแกรมที่รองรับระบบสารสนเทศเช่น JHCIS มีการปรับปรุงให้มีความสอดคล้องทันสมัยและตอบโจทย์ของกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานพันธมิตรที่เกี่ยวข้องการประสานงานได้เสมอ ซึ่งจะปรับให้เข้ากับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้และมีความคล่องแคล่ว เพื่อสืบค้นหรือบันทึกข้อมูลสาธารณสุขที่มีความเป็นปัจจุบัน   |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำจืด จัดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ในรูปแบบของการประชุม การนิเทศติดตามในพื้นที่ การส่งรายงานและมีการจัดเวทีการเรียนรู้ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานเพื่อระดมสมองของบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เกิดการเรียนรู้และหาแนวทางเติมเต็มส่วนขาดของการบริการที่ไม่สนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ มีการยกย่องชมเชย (Appreciation) การจัด  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>ระดับให้มีความโดดเด่นเป็น รพ.สต.ที่มีผลการปฏิบัติการดีเด่น (Best practice) ให้รพ.สต.ในเครือข่ายได้ศึกษาและนำมาปรับใช้พัฒนาการปฏิบัติงานในพื้นที่ของตนเองได้ ทั้งนี้ผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดทิศทางการเรียนรู้ดังกล่าวนี้จะต้องปราศจากอคติ มีความเป็นกลาง สามารถเป็นตัวแทน (Representativeness) ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในพื้นที่อำเภอนิคมน้ำจืด</p>  |
| <p>I : Integration<br/>การบูรณาการ</p> | <p>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำจืด มีการบูรณาการการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารสารสนเทศของหน่วยงานในรูปแบบของคณะกรรมการพัฒนางานข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขระดับอำเภอโดยมีตัวแทนของแต่ละ รพ.สต. เข้าร่วมกำหนดรูปแบบการทำงานเพื่อเป็นการรับฟังความต้องการของบุคคลในพื้นที่ให้สามารถกำหนดทิศทางและสะท้อนปัญหาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องในแต่ละระดับได้ โดยผู้บริหารและผู้รับผิดชอบหลักในกลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำจืด จะถ่ายทอดข้อมูลนโยบายของแต่ละกรม กอง ต่าง ๆ เป็นฐานข้อมูลของการดำเนินงานให้ และเปิดช่องทางการบูรณาการข้อมูลสถานะสุขภาพของประชาชนในแต่ละกลุ่มวัยอำเภอนิคมน้ำจืด มีการเชื่อมโยงให้ทราบปัญหา แนวทางการแก้ไขและความต้องการของแต่ละพื้นที่ได้ เน้นความยั่งยืนในการรับรู้พื้นฐานความเข้าใจและยอมรับพฤติกรรมสุขภาพที่เป็นประโยชน์ของแต่ละพื้นที่โดยอ้างอิงข้อมูลสารสนเทศดังที่กล่าวมานี้</p> |
| <p>จุดแข็ง</p>                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศแก่ประชาชนผู้สนใจ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</li> <li>2. ผู้บริหาร.ให้ความสำคัญและมีการถ่ายทอดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสารสนเทศ</li> <li>3. มีคณะกรรมการพัฒนางานข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขระดับอำเภอซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละ รพ.สต. เข้าร่วมกำหนดรูปแบบการทำงาน ดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน</li> </ol>  |
| <p>จุดอ่อน</p>                         | <p>การได้มาซึ่งข้อมูลการรับฟังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีข้อมูลผ่านระบบน้อย ไม่ครบถ้วนรอบด้าน ช่องทางการได้มาของข้อมูลเชิงรับและเชิงรุกขาดการประชาสัมพันธ์และจัดเก็บ/วิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</p>  |

|   |   |
|---|---|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |   |
| Item: 3.1 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย         |   |
| No. ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                      |   |
| Question 2. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต  |   |
| A : Approach<br>แนวทาง  | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น ได้อาศัยข้อมูลสถานะสุขภาพและผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาต่าง ๆ ผ่านระบบฐานข้อมูลใน Website เพื่อประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถเรียกดูข้อมูลที่ต้องการสืบค้นได้ตลอดเวลาและนำข้อมูลในฐานสารสนเทศดังกล่าว เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดนโยบายการดำเนินงานแผนงานสาธารณสุขได้ สะท้อนสถานสุขภาพตามช่วงวัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็นปัญหาและไม่เป็นปัญหาเพื่อกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานพร้อมถ่ายทอดลงแก่เครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทราบและกำหนดแผนบูรณาการการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งอำเภอได้ สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ อาศัยโปรแกรมที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์เพื่อหากกลุ่มเสี่ยงที่มีความน่าจะเป็นของปัญหาสาธารณสุขในอนาคตของพื้นที่ที่สามารถวัดผลและเปรียบเทียบค่าของความสำเร็จกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่มีขนาดใกล้เคียงได้ |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                            | มีการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานสารสนเทศที่พึงมีในอนาคตและเกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ค่าความเสี่ยง กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องเฝ้าระวังการเจ็บป่วยแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเจ้าหน้าที่ในสังกัดเพื่อตั้งรับและเตรียมตอบโต้จัดการปัญหาสุขภาพให้แก่กลุ่มประชากรเหล่านั้น ได้มีสุขภาพด้านสุขภาพที่สมควรจะเป็น โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ กระจายให้เห็นความจำเป็นในการจัดการปัญหาสุขภาพที่สมบูรณดังกล่าวถ่ายทอดแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ วิเคราะห์และตั้งรับปัญหาในอนาคตระยะต่าง ๆ ได้   |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมให้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพหรือเรื่องอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานการปฏิบัติงานผ่านระบบหรือโปรแกรมที่มีอยู่แก่หน่วยงานในสังกัดระดับต่าง ๆ ได้สะท้อนและส่งรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานให้คลังข้อมูลจังหวัดได้รวบรวมและวิเคราะห์เป็นผลงานประจำปีได้ ทั้งนี้รูปแบบการเรียนรู้จะกระจายแตกต่างกันเหมาะสมนั้นขึ้นอยู่กับบริบทและความสำคัญของเนื้อหาของผู้รับผิดชอบงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละกลุ่ม สามารถติดตามประเมินและวัดผลที่เป็นรูปธรรมผ่านคณะกรรมการประเมิน คปสอ.ในทุกตัวชี้วัด มีการทบทวนค้นหาส่วนขาดเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เป็นระบบได้ มองในองค์กรและหน่วยงานที่มีความใกล้เคียงกับตนเองอยู่เสมอ   |
| I : Integration<br>การบูรณาการ  | มีการทำงานเพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารสารสนเทศแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นปัจจุบัน ปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและสะท้อนผลงาน หลังจากที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วมีการส่งข้อมูลคืนให้กลับของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการประเมินผลการทำงาน ภายใต้การกำกับติดตามในรูปแบบของคณะกรรมการพัฒนางานข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น โดยมีตัวแทนของแต่ละรพ.สต.เข้าร่วม   |
| จุดแข็ง   | 1. มีช่องทางสื่อสาร เผยแพร่ความรู้ ข่าวสารด้านสุขภาพแก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานในสังกัด และมีช่องทางการสืบค้นข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เปิดเผยให้กับประชาชนได้รับทราบ เข้าถึงได้ง่าย และสะดวกผ่านทาง website ของหน่วยงานในสังกัด<br>2. โปรแกรม และ Application ที่มีความสะดวก ง่ายต่อการบันทึกข้อมูล เช่น JHCIS   |

|         |  |
|---------|--|
| จุดอ่อน | ข่าวสารด้านสุขภาพแก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย |
|---------|--|

|   |  |
|---|--|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย         |  |
| Item: 3.1 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                 |  |
| No. ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| Question 3. ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย      |  |
| A : Approach<br>แนวทาง  | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น ได้กำหนดให้เครือข่ายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เป็นประจำ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่า คุ้มค่าและส่งผ่านข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจสะท้อนให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานสาธารณสุขให้ดียิ่งขึ้น ในรูปแบบการทำงานด้านต่าง ๆ อาศัยตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเป็นเครื่องยืนยันและบรรจุเป็นภาระกิจที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ข้อมูลที่มีการประเมินแล้วต้องนำมาวิเคราะห์และแยกเป็นข้อมูลให้เกิดความชัดเจนและมีรายละเอียดของงานนั้น ๆ เพื่อความครบถ้วน มีการส่งผ่านข้อมูลการประเมินเสนอผู้บริหารและเครือข่ายเพื่อให้ทราบสถานะปัญหาสุขภาพของตนเอง ทั้งนี้รูปแบบการประเมินผลดังกล่าวจะมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติ โปร่งใส และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะท้อนส่วนที่ต้องการจากหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ ผลการประเมินที่ได้เสนอผ่านคณะกรรมการประเมินและวัดผลอำเภอ เพื่อทำการถอดบทเรียนและคืนข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                                    | มีการถ่ายทอดแนวทางเพื่อให้สถานบริการสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการในหน่วยงาน ผ่านรูปแบบที่จะได้ข้อมูลคืนกลับ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบมีความน่าเชื่อถือ ลดหรือหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนหรือผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือข้อบกพร่องหากหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่  |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | คณะกรรมการประเมินและวัดผลงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบัน เพื่อทราบสถานะความต้องการหรือความผูกพันของประชาชนกับหน่วยบริการในระดับต่าง ๆ ว่าอยู่ในระดับใดหรือความต้องการในสิ่งใดเป็นพิเศษนำมาสู่รูปแบบการเป็นประจำ โดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมให้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพหรือเรื่องอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานการปฏิบัติงานผ่านระบบหรือโปรแกรมที่มีอยู่ แก่หน่วยงานในสังกัดระดับต่าง ๆ ได้สะท้อนและส่งรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานให้คลังข้อมูลได้รวบรวมและวิเคราะห์เป็นผลงานประจำปีได้ ทั้งนี้รูปแบบการเรียนรู้จะกระจายแตกต่างกันขึ้นอยู่กับริบทและความสำคัญของเนื้อหาของผู้รับผิดชอบงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละกลุ่ม สามารถติดตามประเมินและวัดผลที่เป็นรูปธรรมผ่านคณะกรรมการ   |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | ประเมิน คปสอ.ในทุกตัวชี้วัด มีการทบทวนค้นหาส่วนขาดเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เป็นระบบได้ มองในองค์กรและหน่วยงานที่มีความใกล้เคียงกับตนเองอยู่เสมอ  |
| I : Integration<br>การบูรณาการ | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน เสนอแนวทางการบูรณาการให้เกิดการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อมีข้อคำถามสะท้อนการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยบริการสาธารณสุขทุกระดับในพื้นที่ ให้สามารถบริการและเข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ในเวทีการทำงานระดับจังหวัด ในรูปแบบต่าง ๆ กันไป และมีความครอบคลุมในทุกเนื้อหาทางด้านสาธารณสุข มีการทำงานเพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารสารสนเทศแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นปัจจุบัน ปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและสะท้อนผลงาน หลังจากที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วมีการส่งข้อมูลคืนให้กลับของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการประเมินผลการทำงาน ภายใต้การกำกับติดตามในรูปแบบของคณะกรรมการพัฒนางานข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน โดยมีตัวแทนของแต่ละ รพ.สต เข้าร่วม |
| จุดแข็ง                        | 1.รพ.สต มีแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุก รพ.สต. และมีคณะกรรมการประเมินและวัดผลงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน ทำหน้าที่การวิเคราะห์และคืนข้อมูลแก่พื้นที่<br>2.รพ.สต มีแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีคณะกรรมการประเมินและวัดผลงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน ทำหน้าที่การวิเคราะห์และคืนข้อมูลแก่พื้นที่   |
| จุดอ่อน                        | 1.รพ.สต ไม่ได้เก็บข้อมูลเพื่อประเมินวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้<br>2.รพ.สต ไม่ได้เก็บข้อมูลเพื่อประเมินวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>  |  |
| <b>Item: 3.1 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>          |  |
| No. ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| <b>Question 4. ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่แข่ง</b>                     |  |
| A : Approach<br>แนวทาง  | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน ได้กำหนดให้เครือข่ายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เป็นประจำ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ค้นหาข้อบกพร่อง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากนั้นนำผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวมาวิเคราะห์ค้นหาข้อดี/ข้อด้อย สิ่งที่ต้องพัฒนา เปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภออื่น ที่มีขนาดพื้นที่ ประชากรมีความใกล้เคียงกัน  |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                                    | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน โดยคณะผู้บริหารได้มีการถ่ายทอดนโยบายแนวทางเพื่อเลือกและใช้ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจที่ได้วิเคราะห์แล้วให้สถานบริการสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการทบทวน ข้อมูลที่ได้จะนำมาสนับสนุนการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งนี้แต่ละสถานบริการสาธารณสุขในสังกัดจะต้องมีการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วกับเครือข่ายพันธมิตรที่อยู่ใกล้เคียงหรือมีความคล้ายคลึงกันหลายๆ ด้าน |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | คณะกรรมการประเมินและวัดผลงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลแล้วกับเครือข่ายหรือพันธมิตรที่อยู่ใกล้เคียงหรือมีความคล้ายคลึงกันหลายๆ ด้าน เพื่อจัดลำดับและค้นหาข้อบกพร่องหรือผิดพลาดเพื่อสนับสนุนการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยบริการ ในหลายๆ รูปแบบ   |
| I : Integration   | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอูน มีการเอื้ออำนาจให้มีการบูรณาการงาน เพื่อให้เกิดการร่วม  |

|             |  |
|-------------|--|
| การบูรณาการ | แสดงความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดว่าผลการประเมินวิเคราะห์ความพึงพอใจได้สะท้อนความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มานั้นเป็นอย่างไรและจะนำมาพัฒนาต่อการบริการที่เป็นเลิศและลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการได้อย่างไร |
| จุดแข็ง     | ผู้บริหารกำหนดให้เครือข่ายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เป็นประจำ   |
| จุดอ่อน     | การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่องตามเกณฑ์   |

|   |   |
|---|---|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย         |   |
| Item: 3.1 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                 |   |
| No. ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |   |
| Question 5. ความไม่พึงพอใจ  |   |
| A : Approach<br>แนวทาง  | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น ได้กำหนดให้สถานบริการสาธารณสุขในสังกัดมีการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เป็นประจำ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ค้นหาข้อบกพร่อง ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จากนั้นนำผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวมาวิเคราะห์ค้นหาข้อดี/ข้อด้อย สิ่งที่ต้องพัฒนา เปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภออื่น ที่มีขนาดพื้นที่ ประชากรมีความใกล้เคียงกัน  |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                                    | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น โดยคณะผู้บริหารได้มีการถ่ายทอดให้นโยบายแนวทางเพื่อเลือกและใช้ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจที่ได้วิเคราะห์แล้วให้สถานบริการสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการทบทวน ข้อมูลที่ได้จะนำมาสนับสนุนการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินการของหน่วยงาน ทั้งนี้แต่ละสถานบริการสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วกับเครือข่ายพันธมิตรที่อยู่ใกล้เคียงหรือมีความคล้ายคลึงกัน ในหลายๆ ด้าน |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | คณะกรรมการประเมินและวัดผลงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลแล้วกับเครือข่ายหรือพันธมิตรที่อยู่ใกล้เคียงหรือมีความคล้ายคลึงกัน ในหลายๆ ด้าน เพื่อจัดลำดับและค้นหาข้อบกพร่องหรือผิดพลาดเพื่อสนับสนุนการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยบริการ ในหลายๆ รูปแบบ  |
| I : Integration<br>การบูรณาการ  | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น มีการเอื้ออำนวยให้มีการบูรณาการงาน เพื่อให้เกิดการร่วมแสดงความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดว่าผลการประเมินวิเคราะห์ความพึงพอใจได้สะท้อนความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มานั้นเป็นอย่างไรและจะนำมาพัฒนาต่อการบริการที่เป็นเลิศและลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการได้อย่างไร  |
| จุดแข็ง   | -มีการกำหนดให้สถานบริการสาธารณสุขในสังกัดมีการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เป็นประจำ   |
| จุดอ่อน   | -การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำไม่สม่ำเสมอและไม่ต่อเนื่อง   |

|   |   |
|---|---|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   |   |
| Item: 3.2 การสร้างความผูกพัน  |   |
| No. ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |   |
| Question 6. ผลผลิตและการให้บริการ   |   |
| A : Approach<br>แนวทาง  | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอุ่น ได้กำหนดวิธีการให้บริการตามแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด เช่น แนวทางเวชปฏิบัติทางการแพทย์ ทางทันตกรรม และทางการแพทย์แผนไทย ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ครอบคลุมการให้บริการ |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                              | รพ.สต.ในสังกัดได้ดำเนินการตามแนวทางกระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยสาธารณสุขอำเภอได้มีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่ระดับพื้นที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับพื้นที่มีการนำไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมตามบริบทในแต่ละพื้นที่   |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | รพ.สต.ในสังกัดได้นำไปปฏิบัติจริง มีการประเมินผล และนำผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ นำมาถอดบทเรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในทุกกระดับ เพื่อวางแผนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น   |
| I : Integration<br>การบูรณาการ  | รพ.สต.ในสังกัด ได้กำหนดการวางแผนให้มีทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน  |
| จุดแข็ง   | -หน่วยงานมีการให้บริการตามแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด  |
| จุดอ่อน   | -หน่วยงานไม่ได้นำผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จที่หลากหลายมิติ นำมาถอดบทเรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน  |

|   |   |
|---|---|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   |   |
| Item: 3.2 การสร้างความผูกพัน  |   |
| No. ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |   |
| Question 7. การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                |   |
| A : Approach<br>แนวทาง  | รพ.สต.ในสังกัด ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ตามพรบ.อำนาจความสะดวก และผังการให้บริการตามขั้นตอนในแต่ละบริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ยังไม่ครบทุกระดับ |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                              | รพ.สต.ในสังกัด ได้ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน และขั้นตอนการให้บริการในแต่ละบริการ ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยการให้บริการตามบริบทในแต่ละพื้นที่                     |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | รพ.สต.ในสังกัด ได้ประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น  |
| I : Integration<br>การบูรณาการ  | รพ.สต.ในสังกัด ได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมเป็นแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน               |
| จุดแข็ง   | -หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ตามพรบ.อำนาจความสะดวก และผังการให้บริการตามขั้นตอนในแต่ละบริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                          |
| จุดอ่อน   | -การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพ ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์ที่วางไว้                      |



|   |  |
|---|--|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   |  |
| Item: 3.2 การสร้างความผูกพัน  |  |
| No. ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| Question 8. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                   |  |
| A : Approach<br>แนวทาง  | รพ.สต.ในสังกัด ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย  |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                              | รพ.สต.ในสังกัด ได้มีการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามสิทธิเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยเป็นไปตามบริบทของแต่ละพื้นที่   |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | รพ.สต.ในสังกัด ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการประเมินผลและมีการนำมาปรับปรุงแก้ไข  |
| I : Integration<br>การบูรณาการ  | รพ.สต.ในสังกัด ได้นำผลการประเมินมาใช้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน   |
| จุดแข็ง   | หน่วยงานมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   |
| จุดอ่อน   | 1.เทคโนโลยีสารสนเทศในการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย<br>2.หน่วยงานยังไม่ได้กำหนดประเภทการจำแนกผู้รับบริการที่ชัดเจน เช่นตามการให้บริการ หรือตามผลิตภัณฑ์<br>3.หน่วยงานยังไม่ได้กำหนดว่าใครเป็นผู้ประเมิน ความถี่ในการประเมิน การวิเคราะห์ผล |

|   |  |
|---|--|
| Category : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| Item: 3.2 การสร้างความผูกพัน  |  |
| No. ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย       |  |
| Question 9. การจัดการความสัมพันธ์                                       |  |
| A : Approach<br>แนวทาง  | รพ.สต.ในสังกัดได้กำหนดมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ และการสื่อสารผ่านทางภาคีเครือข่ายสุขภาพ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการตามความต้องการ |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                            | รพ.สต.ในสังกัดได้ให้บริการตามมาตรฐานในแต่ละบริการ ครอบคลุมกลุ่มผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งรายเก่าและรายใหม่ ตามบริบทในแต่ละพื้นที่  |
| L : Learning<br>การเรียนรู้   | รพ.สต.ในสังกัดได้ประเมินผลความพึงพอใจการรับบริการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งรายเก่าและรายใหม่ นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและบริการที่เป็นมิตร                            |
| I : Integration<br>การบูรณาการ  | รพ.สต.ในสังกัดร่วมกันกำหนดแนวทางการให้บริการที่เป็นมิตรเพื่อให้การบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้สื่อสารสนเทศในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดี   |
| จุดแข็ง   | -หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ และการสื่อสารผ่านทางภาคีเครือข่ายสุขภาพ  |
| จุดอ่อน   | การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ และการสื่อสารผ่านทางภาคีเครือข่ายสุขภาพ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย   |

|  |  |
|--|--|
| Category : หมวด3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย |  |
| Item: 3.2 การสร้างความผูกพัน                                       |  |
| No. ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย      |  |
| Question 10. การจัดการกับข้อร้องเรียน                              |  |
| A : Approach<br>แนวทาง   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารทุกระดับมีนโยบายและประกาศเจตนารมณ์ในการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ 1)หลักนิติธรรม 2)หลักคุณธรรม 3)หลักความโปร่งใส 4)หลักการมีส่วนร่วม 5)หลักสำนึกรับผิดชอบ และ 6)หลักความคุ้มค่า</li> <li>2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง มีศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</li> <li>3. ผู้บริหารทุกระดับมีนโยบายและประกาศเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ กำชับการถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด</li> <li>4. ผู้บริหารทุกระดับมีนโยบายและประกาศเจตนารมณ์ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งเป็นองค์กรคุณธรรม มีการพัฒนาคุณธรรมให้สูงขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</li> <li>5. ทุกหน่วยงานใช้แนวทางในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) เพื่อใช้ประเมินและพัฒนาองค์กรอย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง</li> </ol> |
| D : Deployment<br>การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สาธารณสุขอำเภอ มีการประกาศนโยบายและประกาศเจตนารมณ์ที่จะดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การพัฒนาให้เป็นองค์กรคุณธรรม และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)</li> <li>2. มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน</li> <li>3. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และมีการติดตามประเมินผลและมีการวิเคราะห์บทวนปรับปรุงพัฒนางานทุกปีงบประมาณ</li> <li>4. มีเวทีในการนำเสนอผลงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชื่นชมหน่วยงาน องค์กร และเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเพื่อเป็นต้นแบบให้เป็นแหล่งเรียนรู้ในลำดับต่อไป</li> </ol>   |
| L : Learning<br>การเรียนรู้  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พิจารณาคัดเลือกหน่วยงาน องค์กร และบุคคลที่มีการดำเนินงานได้ผลดีเยี่ยมเป็นชื่นชม และให้กำลังใจ และให้เป็นต้นแบบในการศึกษาเรียนรู้แก่หน่วยงาน องค์กร และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ</li> <li>2. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้เกิดการพัฒนากว้างขวาง ต่อเนื่อง และยั่งยืน</li> </ol>   |
| I : Integration<br>การบูรณาการ                                     | มีการบูรณาการในการทำงานทั้งการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การดำเนินงานองค์กรคุณธรรม และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ให้มีความเชื่อมโยง เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชน เจ้าหน้าที่และหน่วยงานเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจ  |

|         |  |
|---------|--|
|         | และเป็นที่ยังด้านสุขภาพของประชาชนเป็นลำดับแรก  |
| จุดแข็ง | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ผู้บริหารทุกระดับมีนโยบายและประกาศเจตนารมณ์ในการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล</li> <li>2.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</li> </ol>                           |
| จุดอ่อน | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 .ยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ใน รพ.สต</li> <li>2.ยังไม่มีเวทีในการนำเสนอผลงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชื่นชมหน่วยงาน องค์กร และเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมและและเป็นต้นแบบในการศึกษาเรียนรู้แก่หน่วยงาน</li> </ol> |