

ผังกำกับงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)

หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์ CS 1 : มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
1. สํารวจกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากกลุ่มงาน/ งานต่าง ๆ ภายในเครือข่าย (รพ./สอ.)	1.กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เช่น -ผู้รับบริการ -บุคลากรในCUP -องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น / องค์กรภาครัฐอื่นๆ -ภาคเอกชน 2.จัดทำแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A	0  0	1.แบบสำรวจความต้องการ/ความ คาดหวัง  คาดหวัง	นายปราโมทย์ แก่นอินทร์ กลุ่มงานพัฒนาศาสตร์
2.จัดทำฐานข้อมูล	1.รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บมา	D	0	1.แบบสรุปผลการ สำรวจ	
3.ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	1.สำรวจข้อมูลทุกปี	L	0	1.แบบสำรวจความต้องการ/ความ คาดหวัง 2.แบบสรุปผลการ สำรวจ	

เกณฑ์ CS 2 มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
1. กำหนดเจ้าภาพในการรับฟังและรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แต่งตั้งคณะทำงานในการรับฟังและรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. กำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการ	A  D	0	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	นายปราโมทย์ แก่นอินทร์ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
2. เจ้าภาพกำหนดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและเรียนรู้ความต้องการ	1. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น เช่น -แบบสอบถาม -ข้อร้องเรียน -ข้อเสนอในเวทีประชุม -อินเทอร์เน็ต / อีเมลล์ -การสนทนากลุ่ม -ผู้รับฟังความคิดเห็น	D	0	1. ข้อมูลที่ได้รับผ่านทางช่องทางต่างๆ ที่จัดไว้ให้	
3. เจ้าภาพสรุปความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งให้กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์ ปีละ 1 ครั้ง	1. รวบรวมข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง จากช่องทางต่างๆ มาจัดลำดับความสำคัญตามความเสี่ยง /ข้อเสนอแนะ -ความเสี่ยงกลุ่ม 3, 4 ซึ่งส่งผลกระทบต่อรุนแรงส่งข้อมูลภายใน 24 ชั่วโมง -ความเสี่ยงกลุ่ม 1,2 ซึ่งส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรงส่งข้อมูลภายใน 1 เดือน	L	0	1. แบบสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง	

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
4. จัดให้มีการทบทวนช่องทางในการสื่อสารการรับฟังความคิดเห็น ปีละ 1 ครั้ง	1.ประชุมคณะทำงาน ฯ เพื่อทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางในการสื่อสารการรับฟังความคิดเห็น ปีละ 1 ครั้ง	I	0	1.รายงานการประชุมคณะทำงาน ฯ	นายปราโมทย์ แก่นอินทร์ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์

เกณฑ์ CS3 มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
1. กำหนดแผนในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.คณะทำงานในการรับฟังและรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดแผนในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A	0	1.แผนงานการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นายปราโมทย์ แก่นอินทร์ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
2.ประเมินผลความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.สรุปผลความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	D	0	1.แบบสรุปผล/ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค	

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
3.เสนอทบทวนแนวทางการ ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	1.รายงานสรุปผลความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้บริหาร ( คปสจ.ตรัง) ในที่ ประชุม คปสจ.ตรัง	L	0	1.แบบสรุปผล/ วิเคราะห์ปัญหาและ อุปสรรค 2.รายงานการประชุม	นายปราโมทย์ แก่นอินทร์ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์

เกณฑ์ CS4 : มีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.เจ้าภาพผู้รับผิดชอบ กำหนด แผน/กิจกรรมสร้างความ สัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	1.แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการกำหนดแผน/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A	0	1.คำสั่งแต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบ 2.แผน/กิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
2.งานพัฒนายุทธศาสตร์ ฯ ของ CUP รวบรวมแผน และเสนอ ขออนุมัติแผนจากผู้บริหาร	1.จัดทำแผนและโครงการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเสนอขออนุมัติแผนจากผู้บริหาร CUP	A	0	1.แผนงาน/โครงการ	

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
3.เจ้าภาพหลักประสานการดำเนินงานตามแผน	1.ผู้รับผิดชอบแผนและโครงการจัดทำแนวทางการดำเนินงานและประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินกิจกรรมตามโครงการ	D	0	1.เอกสารแนวทางการดำเนินงานตามโครงการ	นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
4.ประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.รวบรวม สรุปและประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ	L	0	1.รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการฯ	
5.ทบทวนแผน/กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.ประชุมทบทวนแผน/กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับผู้บริหารและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาร่วมกัน	I	0	1.รายงานการประชุมฯ	

เกณฑ์ CS5 มีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
1. สนับสนุนให้ อสม. ภาคิ เครือข่าย และท้องถิ่น จัดทำแผนพัฒนาสุขภาพระดับตำบล/อำเภอ	1.ประชุม อสม. ภาคิเครือข่าย และท้องถิ่นเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการพร้อมข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข	A	1	1.รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม	นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
	2. จัดทำแผนพัฒนาสุขภาพระดับตำบล/อำเภอร่วมกับ อสม. ภาคิ เครือข่าย และท้องถิ่น		1	2.แผนพัฒนาสุขภาพระดับตำบล/อำเภอ	

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
2. จัดระบบในการสนับสนุน แผนสุขภาพตำบล/อำเภอ	1.จัดระบบสนับสนุนให้ อสม. ภาศึเครือข่าย และท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานตามแผนสุขภาพตำบล/อำเภอ เช่น -ให้ข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในการดำเนินงานตามแผนฯ -ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงาน -ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพตนเองได้	D	1	1.รายชื่อ คณะกรรมการ ดำเนินงาน	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
	2.แต่งตั้งให้ อสม. ภาศึเครือข่าย และท้องถิ่นเป็นคณะกรรมการฯ		1	2.คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ	
3. จัดรางวัลและประกาศเกียรติ คุณให้กับองค์กร/เครือข่าย ที่มีผลงานดีเด่น	1.จัดประกวดองค์กร/เครือข่ายที่มีผลงานดีเด่น	L	1	1.เอกสารสรุปผลการ ประกวดฯ	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
	2.จัดพิธีมอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณให้กับองค์กร/เครือข่ายที่มี ผลงานดีเด่น	I	1	2.ภาพกิจกรรม	

เกณฑ์ CS6 จังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของจังหวัด

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.เจ้าภาพผู้รับผิดชอบ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ประเมินผลความพึง พอใจและไม่พึงพอใจ	1.จัดประชุมผู้รับผิดชอบ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ ร่วมกันทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ 2.กำหนดแผนและดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจทุก 6 เดือน 3.สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	A	0	1.รายงานมติที่ประชุม	นางสุลักษณ์ แก้วมุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
		D	0	2. แผนการประเมินฯ	
		L	0	3.รายงานสรุปผลการ ประเมิน	

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
2.ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน	1.นำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์และแก้ไขเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน 2.กำหนดแผนการดำเนินการแก้ไข	I	0  0	1.รายงานสรุปผลการวิเคราะห์/ประเมิน/แก้ไข 2.แผนการดำเนินงาน	นางสุลักขณา แก้วผุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์

เกณฑ์ CS7: กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.สำรวจงานบริการของหน่วยงาน	1.ประชุมหัวหน้างานเพื่อสำรวจงานบริการของหน่วยงาน 2.รวบรวมข้อมูลงานบริการของหน่วยงาน	A	0  0	1.รายงานการประชุม 2.เอกสารงานบริการ	นางสุลักขณา แก้วผุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
2.จัดทำมาตรฐานการทำงานและแผนภูมิการให้บริการ	1.จัดทำมาตรฐานงานบริการของหน่วยงาน 2.จัดทำโครงสร้างการให้บริการของหน่วยงาน	D	0  0	1.เอกสารมาตรฐานการให้บริการ 2.โครงสร้างการให้บริการ	
3.จัดทำคู่มือการให้บริการ	1.จัดทำคู่มือการให้บริการเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติของบุคลากร	D	0	1.คู่มือการปฏิบัติงาน	
4.ประชาสัมพันธ์การให้บริการ	1.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนการบริการของหน่วยงาน 2.ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานตามคู่มือการ	D	0		

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
	ให้บริการของหน่วยงาน		0		
5.ตรวจสอบและทบทวนคู่มือ การให้บริการและแผนภูมิการ ให้บริการ	1.ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือ 2.ประเมินการเข้าถึงการรับบริการทุก 6 เดือน 3.ทบทวน/ปรับปรุง คู่มือการให้บริการ	L	0 0 0	1.ผลการประเมินการ ปฏิบัติงาน 2.ผลการประเมินการ เข้าถึงของผู้รับบริการ 3.แนวทางการปรับปรุง/ แก้ไข คู่มือ	นางสุลักษณ์ แก้วผุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์