

โครงการองค์การ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

ประวัติความเป็นมา

อำเภอหนองหงส์ แยกเขตการปกครองจากอำเภอลำปลายมาศ จัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอหนองหงส์ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2524 และได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอหนองหงส์ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2531 และในปัจจุบันมี นายบุญชัย สมใจ ดำรงตำแหน่งนายอำเภอหนองหงส์

ลักษณะทางภูมิศาสตร์

อำเภอหนองหงส์ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดบุรีรัมย์ ห่างจากตัวจังหวัดฯ 57 กิโลเมตร มีพื้นที่ 335 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

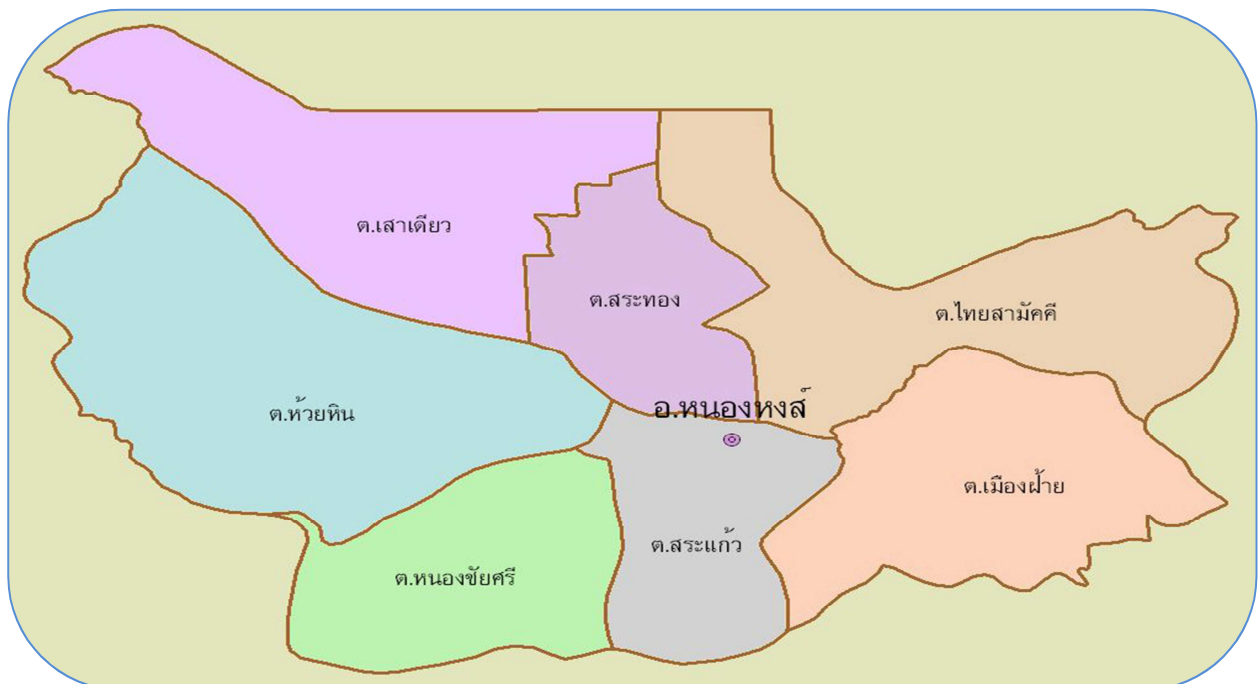
ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอลำปลายมาศ, อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

แผนที่อำเภอหนองหงส์



ด้านการเมืองการปกครองและประชากร

อำเภอหนองหงส์ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 ตำบล 100 หมู่บ้าน มีประชากร ทั้งหมด 49,940 คน

ชาย	25,143 คน
หญิง	24,797 คน
จำนวนครัวเรือน	9,744 หลังคาเรือน

ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ด้านการศึกษา

- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	2 แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	33 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	20 แห่ง

ด้านศาสนา

- วัด 52 แห่ง
- โบสถ์คริสต์ 1 แห่ง
- วัฒนธรรมประเพณี มี
- ประเพณีแข่งเรือ
- ลอยกระทง
- งานบุญบั้งไฟ
- งานประเพณีสงกรานต์
- ฯลฯ

ด้านเศรษฐกิจการพาณิชย์

- อาชีพหลักได้แก่ เกษตรกรรม
- พืชเศรษฐกิจ คือ ข้าวหอมมะลิ หอมแดง กระเทียม
- อ้อย และมันสำปะหลัง สัตว์เศรษฐกิจ คือ โค และไก่
- ธนาคารพาณิชย์ 1 แห่ง คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาอำเภอหนองหงส์ สหกรณ์การเกษตร 1 แห่ง

- ตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย 2 จุด และ ธนาคารออมสิน 1 จุด

ประวัติความเป็นมาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ เปิดทำการครั้งแรกใน ปี 2525 โดยมี นายวรวิทย์ พลแสน เป็นสาธารณสุขอำเภอคนแรก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 14 ถนนราษฎร์บำรุง ตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 คน ปัจจุบันมี นายเมธา พนานุสรณ์ เป็นสาธารณสุขอำเภอ

ทำเนียบสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายวรวิทย์ พลแสน	ปี 2525 ถึง 2530	
2	นายประจักษ์ ไชยสงคราม	ปี 2530 ถึง 2537	
3	นายพีรภักดิ์ ไชยรัมย์	ปี 2537 ถึง 2537	
4	นายนิวัติ พูลโพธิ์กลาง	ปี 2537 ถึง 2540	
5	นายพีรภักดิ์ ไชยรัมย์	ปี 2540 ถึง 2544	
6	นายเทือกศักดิ์ เทพเนาว์	ปี 2544 ถึง 2546	
7	นายชีวิ เชื้อมาก	ปี 2546 ถึง 2548	
8	นายสนั่น สาทพลกรัง	ปี 2548 ถึง 2549	
9	นางยุพดี พิชัยกุล	ปี 2549 ถึง 2550	
10	นายชีวิ เชื้อมาก	ปี 2550 ถึง 2555	
11	นายเมธา พนานุสรณ์	ปี 2556 ถึง ปัจจุบัน	

ผังโครงสร้างองค์กรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์



ทำเนียบเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง
1	นายเมธา พนานุสรณ์	สาธารณสุขอำเภอ
2	นางจรีพร บัวลอย	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ(วิชาการ)
3	นายดำรงค์ สีระสูงเนิน	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ(บริหาร)
4	นายชนกฤต เสนานอก	นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
5	นายชนพงศ์ สิงห์มณัส	นักวิชาการสาธารณสุข
6	นางสาวพรพรรณ หนองเหล็ก	นักวิชาการสาธารณสุข
7	นางสาวอุไรวรรณ ขอสินกลาง	พนักงานการเงินและบัญชี
8	นายสมพอน บุญจันทร์	พนักงานทั่วไป

2. ลักษณะองค์การ

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 ฉ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 15 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1 จัดทำแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านสุขภาพของอำเภอ เครือข่ายบริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ดำเนินการประสาน และบูรณาการงานสาธารณสุขกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

1.3 กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

1.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานกระทรวงสาธารณสุข ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545

แนวทางและวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. ประชาชน	- ให้บริการครอบคลุม 4 มิติ ทั้งในและนอกสถานบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. ผู้ประกอบการ/ธุรกิจ	- ให้บริการ ในและนอกสถานบริการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน
4. หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- ให้บริการ ในและนอกสถานบริการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน รวมทั้งด้านวิชาการ เอกสาร และ การสนับสนุนอื่นๆ
5. ภาคเอกชน/องค์กรอื่น ๆ	- ให้บริการ ในและนอกสถานบริการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน รวมทั้งด้านวิชาการ เอกสาร และ การสนับสนุนอื่นๆ

- **วิสัยทัศน์ :** คนหนองหงส์สุขภาพดี ภาคีเข้มแข็ง ปี 2559

- **เป้าประสงค์ :**

1. ประชาชนสุขภาพดี มีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต
2. สถานบริการมีคุณภาพ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน PMQA
3. องค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด
4. มีระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการที่ทันสมัย
5. มีหน่วยงานสนับสนุนบริการ และวิชาการที่ดี
6. มีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ
7. มีระบบพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร
8. มีระบบเฝ้าระวัง และแก้ไขสถานการณ์ต่างๆในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

- **วัฒนธรรม :**

1. การบริหารโดยใช้แผนยุทธศาสตร์ในการเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติทุกระดับมีระบบการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายแบบกัลยาณมิตร
2. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยในการบริหารจัดการด้านสุขภาพ

- **ค่านิยม :** ทำงานเป็นทีม พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร : (ให้ส่วนราชการใช้ข้อมูล ณ วันที่ 31 มี.ค. 56)

ตำแหน่ง	ประเภท			ระดับการศึกษา			ระดับ					อายุเฉลี่ย	
	ขรก	พ.สช.	ลจ.	<ป.ตรี	ป.ตรี	>ป.ตรี	ปฏิบัติ งาน	ชำนาญ	ช. พิเศษ/ อาวุโส	เชี่ยวชาญ	ทรง คุณฯ	ตัว	งาน
1.สาธารณสุขอำเภอ	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-		
2.นวก.สาธารณสุข	3	-	2	-	3	2	-	3	-	-	-		
3.พยาบาลวิชาชีพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
4.จพ.สาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
5.จพ.ธุรการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
6.พนักงานการเงินและบัญชี	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-		
7.พนักงานทั่วไป	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-		
รวม	4		4	1	5	2		3	1				
ร้อยละ													

เทคโนโลยี

- มีระบบโทรศัพท์ 2 หมายเลข และโทรสาร 1 หมายเลข สามารถติดต่อได้ทุกหน่วยงาน
- มีระบบ Wifi, ระบบ LAN ภายในสำนักงาน
- ระบบ Internet มีเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://203.157.162.13/~nonghong/index.php>
- มีวิทยุสื่อสาร และโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ
- มีระบบเครือข่ายไร้สาย Point to point ระหว่างหน่วยงานในสังกัด มีระบบ Intranet และสามารถรองรับระบบ VOIP ในอนาคต

อุปกรณ์

- เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ(PC) และแบบพกพา (Note book)
- เครื่องโทรสาร และโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร
- เครื่องฉาย Projector, กล้องถ่ายภาพ
- วัสดุเครื่องมือทางการแพทย์
- เครื่องปริ้นเตอร์ระบบเลเซอร์ และอิงค์เจ็ค
- จานรับสัญญาณ Point to Point

สิ่งอำนวยความสะดวก

- รถยนต์ 2 คัน, รถจักรยานยนต์ 1 คัน
- ห้องประชุม 1 ห้อง, ห้องประชุมเฉลิมพระเกียรติ 1 ห้อง
- บ้านพักข้าราชการ 2 หลัง
- ครุภัณฑ์สำนักงาน เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสาร ฯลฯ
- เครื่องใช้ไฟฟ้าชนิดต่างๆ

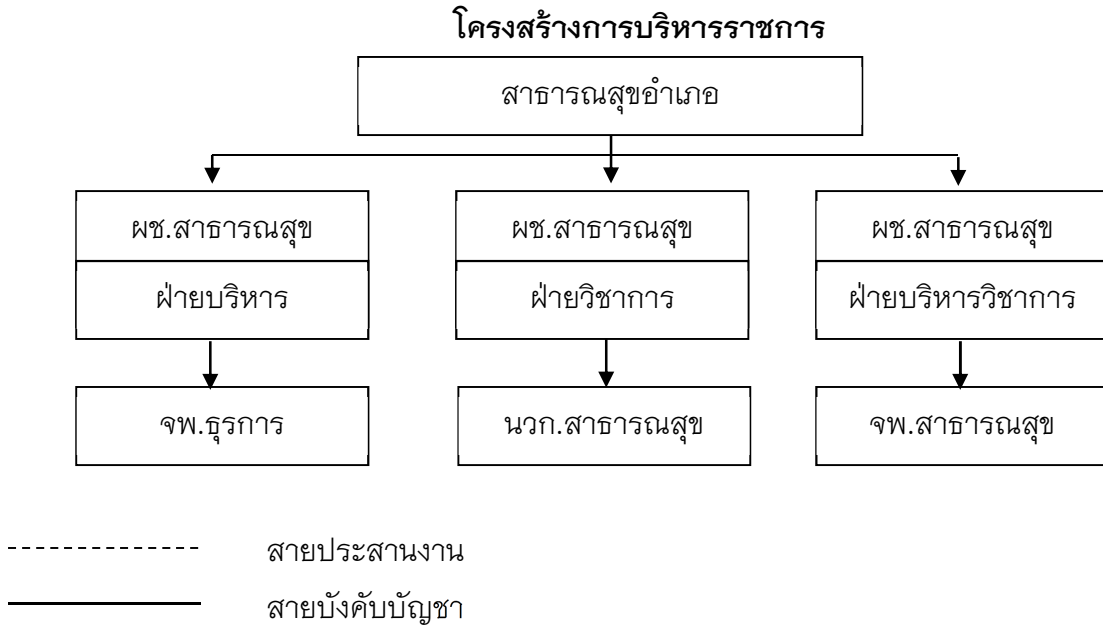
กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ

- พ.ร.บ.วิธีการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2502 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- พรบ. สถานบริการ พ.ศ. 2509
- พ.ร.บ.ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2517
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
- พรบ.การบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534
- พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- พรบ.ข้าราชการพลเรือน
พ.ศ. 2535
- พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535

- พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- พ.ร.บ.คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535
- พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.2535
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)
- พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- พ.ร.บ.การควบคุมและรักษาสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535
- พ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการป้องกันเจ้าหน้าที่ของรัฐมิให้เกี่ยวข้องกับยาเสพติด พ.ศ. 2542
- พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ.2542
- พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545
- พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545
- พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ.2546
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารงบประมาณจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.2546
- พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2546
- พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการขอลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการ พ.ศ.2546
- พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการขอลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการ พ.ศ.2546 ฉบับที่ 2
- พ.ร.บ.ว่าด้วยการจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขให้แก่หน่วยบริการที่ให้บริการแก่บุคคลที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการ พ.ศ.2547
- พ.ร.บ.ว่าด้วยการใช้สิทธิเข้ารับบริการจากสถานบริการอื่น กรณีที่มีเหตุสมควร กรณีอุบัติเหตุ หรือกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน พ.ศ.2548

ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กร

- โครงสร้างองค์การและวิธีการจัดการ



ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการ ปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญใน การปฏิบัติงาน ร่วมกัน	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1. ส่วนราชการต่างๆ ภายใน สสอ. - กลุ่มงานต่างๆใน สสอ.	1. ปฏิบัติหน้าที่ตาม ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ คำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม หรือมติ ของคณะรัฐมนตรีหรือ การสั่งการของ นายกรัฐมนตรีหรือ ยับยั้งการกระทำใดๆ ของข้าราชการใน จังหวัดที่ขัดต่อ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง	1. ดำเนินการภายใต้ การบริหารงานของ คปสอ.ตาม พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน พ.ศ. 2534 และระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วย ระบบการบริหาร จังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546 2. มีคณะกรรมการ	1. จัดทำยุทธศาสตร์ การพัฒนา คปสอ. แผนงานหรือโครงการ โดยกระบวนการมีส่วนร่วม ของภาคีการ พัฒนา ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์การ พัฒนา 2. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความ ร่วมมือระหว่าง ภาครัฐบาลและ

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการ ปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญใน การปฏิบัติงาน ร่วมกัน	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
	ของกระทรวง ทบวง กรม มติของ คณะรัฐมนตรี หรือการ สั่งการของ นายกรัฐมนตรีไว้ ชั่วคราวแล้วรายงาน กระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้อง 2.ให้บริการแก่ ประชาชนและ ผู้รับบริการตาม พันธกิจของหน่วยงาน และส่วนราชการ	พัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศ และการ สื่อสารของ คปสอ. 3.มีคณะกรรมการ ตรวจสอบและกำกับ ดูแลการบริหารงาน	ภาคเอกชนเพื่อให้มี การพัฒนาให้เป็นไป ตามยุทธศาสตร์การ พัฒนา 3.บูรณาการการจัดทำ แผนงานและโครงการ พัฒนา โดยการ ประสานงานกับส่วน ราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้ง ภาคเอกชน 4.กำกับ ให้คำแนะนำ และติดตามประเมินผล การดำเนินงานภายใน 5.ประสานส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาค ประชาชน และบุคคลที่ เกี่ยวข้องเข้าร่วมชี้แจง ให้ข้อมูล แสดงความ คิดเห็น หรือส่งเอกสาร ตามความเห็นสมควร แบบ เป็นทางการและไม่เป็น ทางการ 6.แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการหรือ

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการ ปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญใน การปฏิบัติงาน ร่วมกัน	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
			คณะทำงานระดับพื้นที่ เพื่อดำเนินการด้าน ต่างๆ
2.ส่วนราชการ/องค์กรต่าง ๆ ภายนอก -รพ.สต. -รพช. -ส่วนราชการระดับอำเภอ - องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น - อาสาสมัครใน ชุมชน - โรงเรียน - วัด - สถานประกอบการ - สถานพยาบาลเอกชน	1.จัดระบบข้อมูล พื้นฐาน 2.การกำหนดแผน ยุทธศาสตร์ และแผน ปฏิบัติงาน 3.ประสาน และจัด กิจกรรมการ ดำเนินงานร่วมกัน 4.การติดตาม กำกับ ดูแล และประเมินผล	1.การใช้ตัวชี้วัดสำคัญ ร่วมกัน 2.ผลผลิต /ผลงานตาม ข้อตกลง (performance) 3.ทำงานภายใต้ นโยบายเดียวกัน	1.มีการประชุมชี้แจง เวียนข้อปฏิบัติรับทราบ 2.สัมมนา / ประชุม สัญจร / ประชุมส่วน ราชการประจำเดือน

กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการ

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย

-ประชาชน

บริการที่ให้

- ส่งเสริมสุขภาพ
- ป้องกันและควบคุมโรค
- คุ้มครองผู้บริโภค

ความต้องการ/ความคาดหวัง

- ได้รับบริการที่ดี (เร็ว/พูดจาดี/ยิ้มแย้มทักทาย/หายเร็ว)
- ได้รับข้อมูลข่าวสารในด้านสุขภาพทันเหตุการณ์

แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

- มีการอบรม ให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ด้วยสื่อต่าง ๆ

2.การสร้างเวทีประชาคม และเครือข่ายสร้างสุขภาพในพื้นที่

3.การเยี่ยมบ้านโดยบุคลากรด้านสุขภาพ

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย

-ผู้ประกอบการ/ธุรกิจ

บริการที่ให้

1.การขึ้นทะเบียน และออกใบอนุญาต /อนุมัติ

2.ส่งเสริม สนับสนุน และควบคุมกำกับคุณภาพการประกอบกิจการด้านผลิตภัณฑ์ และ

บริการ

ความต้องการ/ความคาดหวัง

ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

1.มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

2.ประชาสัมพันธ์การให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย

-หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการที่ให้

1.การสนับสนุนด้านวิชาการ

2.การประสานข้อมูล

ความต้องการ/ความคาดหวัง

1.ได้รับการสนับสนุนและประสานงานที่ดี

2.ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

-จัดระบบการประสานงานทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย

-ภาคเอกชน/องค์กรอื่น ๆ

บริการที่ให้

1.การสนับสนุนด้านวิชาการ

2.การประสานข้อมูล

ความต้องการ/ความคาดหวัง

1.ได้รับการสนับสนุนและประสานงานที่ดี

2.ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

-จัดระบบการประสานงานทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

2. ความท้าทายต่อองค์กร

สภาพการแข่งขัน

สภาพการแข่งขัน ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งชั้นในแต่ละประเภท ได้แก่ การแข่งขัน ผลสัมฤทธิ์ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยมีคู่แข่งเป็นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในกลุ่มขนาดกลางจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง พบว่า ผลการประเมินรอบที่ 2/2556 ได้คะแนนเฉลี่ย 4.7336 ผลสัมฤทธิ์ร้อยละ 94.6727 ระดับความสำเร็จที่ “ดีเด่น” เทียบกับ สสอ.ในกลุ่มขนาดกลางคะแนนเฉลี่ย 4.6493 ผลสัมฤทธิ์ร้อยละ 92.9852 โดยมีผลคะแนนรายการกลุ่มงาน (เทียบกับค่าเฉลี่ย สสอ.ขนาดกลาง)ดังนี้

กลุ่มงาน	คะแนนเฉลี่ยที่ได้	คะแนนเฉลี่ยโดยรวม
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป :	4.6667	4.5814
- กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์ :	4.6398	4.5174
- กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล :	5.0000	5.0000
- กลุ่มงานควบคุมโรค :	4.6005	4.5852
- กลุ่มงานทันตสาธารณสุข :	4.7076	4.8343
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ :	4.8678	4.8952
- กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ :	4.8310	4.4204
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม :	4.9605	4.9176
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค :	4.3789	4.4494
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ :	4.6932	4.5701

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ นโยบายในการให้บริการเชิงรุกในสถานบริการในเครือข่ายและในชุมชน/สถานประกอบการ กระบวนการลดขั้นตอนและระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งและปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการ

ปัจจัยภายใน สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน ได้แก่ มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดดำเนินการ ปรับเปลี่ยนสถานะของคู่แข่งชั้นในองค์กรภาคเอกชน เป็นพันธมิตรสำหรับการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพองค์กร

ปัจจัยภายนอก สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน ได้แก่ นโยบายทางด้านสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ทำให้นโยบายด้านสาธารณสุข ขาดความต่อเนื่อง และการ

กระจายอำนาจและถ่ายโอนงบประมาณสู่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน

- การแข่งขันภายใน คู่แข่ง ได้แก่ กลุ่มงานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยมีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน คือคำรับรองการปฏิบัติราชการแต่ละกลุ่มงาน

- การแข่งขันภายนอก คู่แข่ง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน คือ คำรับรองการปฏิบัติราชการ และเกณฑ์การประกวดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดีเด่น

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน

- การแข่งขันภายใน ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล ได้แก่ ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล ตำแหน่งงานภาระงานแต่ละบุคคล

- การแข่งขันภายนอก ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล ได้แก่ ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล จำนวนข้าราชการ/ลูกจ้าง และจำนวนสถานบริการในความรับผิดชอบ

ก. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

ด้านพันธกิจ

- 1.การนำแผนยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุขไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.การบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์
- 3.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเอื้อต่อการดำเนินงานด้านสุขภาพ

ด้านประสานการมีส่วนร่วมการดำเนินงานกับทุกภาคส่วน

- สร้างความครอบคลุมหลักประกันสุขภาพ 100 %
- พัฒนาระบบการเฝ้าระวังและควบคุมโรคอย่างมีประสิทธิภาพ
- ประชาชนได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมาย
- พัฒนาระบบบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี

ด้านปฏิบัติการ

- 1.การควบคุม กำกับ ดูแล ประเมินผล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย
2. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA

ด้านทรัพยากรบุคคล

1. พัฒนาความรู้บุคลากรให้เป็นไปตามสมรรถนะ
2. การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการทำงานของบุคลากร
3. บุคลากรมีค่านิยมความชำนาญการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานของอำเภออย่างเป็นระบบ โดยให้การปฏิบัติงานอย่างบูรณาการ เกิดประโยชน์สูงสุด และพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานโดยการบูรณาการงานแต่ละองค์กรที่มีลักษณะเดียวกันทำพร้อมกันใช้เครื่องหรืออุปกรณ์พร้อมกัน

แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร จัดให้มีการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างจิตสำนึกในการบริการประชาชน และตระหนักถึงการนำที่ความรับผิดชอบต่อนักเรียนที่รับผิดชอบ โดยคำนึงภาพรวมของอำเภอเป็นหลัก ประชุมแนะนำบุคลากรในหน่วยงานของอำเภอเป็นประจำ ทุกเดือนเพื่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานเดียวกัน

แนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ

- 1.มีการจัดการและทำงานเชิงยุทธศาสตร์ การควบคุม กำกับ ดูแล และประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
- 3.การใช้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในหน่วยงานทุกระดับ เช่น 5 ส. /PMQA
- 4.มีระบบการสร้างบรรยากาศ สร้างแรงจูงใจ และการแข่งขันในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร

- 1.จัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน
- 2.ประชุม อบรม และสัมมนาทางวิชาการ
- 3.การจัดทำผลงานการวิจัยและผลงานทางวิชาการของบุคลากร/หน่วยงาน
- 4.มีการประเมินผลงานตนเอง ตามตัวชี้วัดขององค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในปีต่อไป
- 5.การเรียนรู้จากเอกสาร/หนังสือสั่งการและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ/ห้องสมุด
- 6.มีการประชุมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสานงานของผู้บริหารและปฏิบัติ ทุกเดือนหรือตามความจำเป็นเร่งด่วน
- 7.มีกระบวนการติดตามความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เป็นประจำ และนำมาสู่กระบวนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กร
- 8.การนิเทศ ติดตาม และสอนแนะงาน
- 9.การศึกษาดูงาน
- 10.การศึกษาต่อเนื่องของบุคลากร

องค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้

1. การเวทีวิชาการมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Best practice) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้
2. สร้างองค์ความรู้ร่วมกัน โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่
3. มีการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร ด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั่วโลกได้รับรู้และเรียนรู้ตามข้อมูลข่าวสาร

หมวด 1

การนำองค์กร (LD : Leadership)

1. การนำองค์กร

1.1 การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

1.1.1 การดำเนินการของผู้บริหารในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ

- มีการกำหนดวิสัยทัศน์โดยการนำนโยบายกระทรวงสาธารณสุข นโยบายจังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดวิเคราะห์องค์กรโดยใช้ SWOT มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติระดับอำเภอ/ตำบล ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวัง มีการถ่ายทอดลงสู่หน่วยปฏิบัติงานระดับอำเภอ ตำบล โดยการประชุมจัดทำเอกสาร และมีการทบทวนวิสัยทัศน์ ทุก ปี เพื่อปรับให้สอดคล้องกับนโยบาย สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

- มีการประกาศใช้วิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ไปสู่หน่วยงาน ในระดับอำเภอ/ตำบล ทางการอบรม / ประชุมการจัดทำเอกสาร ทาง Internet

- มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ทุก ปี ตามเป้าประสงค์ เพื่อปรับให้สอดคล้องกับนโยบาย สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสำหรับค่านิยมของส่วนราชการมีแนวคิดที่จะดำเนินการ โดยกำหนดจากมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม

- ผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ทำให้ประชาชนมีสุขภาพดี ได้รับการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลด้านสุขภาพ ได้รับการที่มีมาตรฐานสำหรับผู้ให้บริการ ให้บริการอย่างเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และมีจรรยาบรรณ ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

1.1.2 การกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าวของผู้บริหารของส่วนราชการได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจน

- การกำหนดวิสัยทัศน์ได้คำนึงถึงผู้รับบริการผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยยึดแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

- ใช้ระเบียบวิธีการของทางราชการอย่างเคร่งครัด โปร่งใสตรวจสอบได้และแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานในรูปคณะกรรมการตรวจสอบภายใน

- ส่วนราชการมีการค้นหาปัญหารวบรวมปัญหาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วมที่จัดทำแผนปฏิบัติการและดำเนินการปรับปรุงโดยยึดผู้รับบริการผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเป้าหมาย

- มีการประเมินผล รพ.สต. ในรูปแบบ คป.สอ.เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านการบริหารจัดการ โดยประเมินทั้งในสถานบริการและในชุมชน

1.1.3 การดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทางอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยผ่านระบบการนำองค์กร

- มีแนวคิดในเรื่องการสื่อสารโดยให้บุคลากรทุกคน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีสิทธิเข้าถึงข้อมูล และทราบทิศทางของหน่วยราชการ ได้ด้วยการประชุมผู้บริหารระดับ/ อำเภอ / ตำบลด้วยระบบ Internet และเปิดให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนตัวตลอดเวลา

- มีการประชุมชี้แจงผู้บริหารระดับ อำเภอ /ตำบล เป็นประจำทุกเดือนผู้บริหารเปิดโอกาสให้สอบถามทางโทรศัพท์ได้ตลอดเวลาและสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว Website ของสำนักงานเพื่อให้ทราบทิศทางการปฏิบัติของหน่วยราชการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

- การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เช่น Face book

- คณะกรรมการระดับอำเภอ มีการประเมินทิศทางของการสื่อสารวิสัยทัศน์ระบบงานต่างๆเพื่อปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแก่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1.4 การดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

- ผู้บริหารมอบอำนาจการตัดสินใจให้ ผู้รับผิดชอบรองลงไป /คณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบงานระดับอำเภอ ดำเนินการแทน และมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศองค์กรตามความต้องการและสภาพปัญหาในพื้นที่ ส่งเสริมการจัดทำนวัตกรรม และสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงานจัดทำแผนงานโครงการ

- ให้อำนาจในการตัดสินใจ โดยกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการ ให้โอกาสซักซ้อมทบทวนทำความเข้าใจ ให้ขวัญและกำลังใจอย่างเป็นธรรมและ ให้สนับสนุนทรัพยากรในรูปคณะกรรมการ

- คปสอ.หนองหงส์ได้มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติโดยมี คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะดำเนินงาน เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานด้านการบริหาร บริการ มีความคล่องตัวมากขึ้น คปสอ.หนองหงส์ มีหน้าที่กำกับ ดูแลและดำเนินการด้านอำนวยการ ประสานงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

- มีการพัฒนาระบบ IT เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวก มีประสิทธิภาพ จัดตั้งระบบ Data Center ระดับอำเภอ สนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สถานีนอนามัยทุกแห่ง

- การส่งเสริมให้บุคลากรทุกสายงานเข้าร่วมประชุมอบรม เพื่อพัฒนา ความรู้โดยกำหนดเป็นโควตาในการพัฒนา รวมทั้งการเป็นตัวแทนในการเข้าอบรมพัฒนาต่างๆ เช่น CUP สนับสนุนงบประมาณในการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) ปีละ 2 โควตา

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เช่น การประชุมวิชาการงานอนามัยแม่และเด็ก การดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังในระดับหน่วยบริการปฐมภูมิ เป็นต้น

- ให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน เช่น ปฐมนิเทศ บุคลากรใหม่, แจกเวียนกฎระเบียบ คำสั่งต่างๆ ให้ทราบและถือปฏิบัติ

- ส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.1.5 มีการควบคุมกำกับประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ให้การยกย่อง เชิดชู บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เป็นตัวอย่างที่ดี ดังนี้

1. นายดำรงค์ สีระสูงเนิน ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ระดับชำนาญการ ได้รับรางวัลผลงานวิชาการดีเด่นในการประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข ปี 2553 และ ปี 2556

2. นายบรรเทียง เฝียงกลาง ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ระดับชำนาญการ ได้รับรางวัลผลงานวิชาการดีเด่นในการประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข ปี 2554

3. นางสาวสุนิษฐ์ สีระสูงเนิน ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ได้รับรางวัลผลงานวิชาการดีเด่นในการประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข ปี 2555 และ ปี 2556

4. นายเมธา พันธรัมย์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ได้รับรางวัลผลงานวิชาการดีเด่นในการประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข ปี 2555

5. นางสาวประไพศรี หอมเนียม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ได้รับรางวัลผลงานวิชาการดีเด่นในการประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข ปี 2556 ณ จังหวัดขอนแก่น

1.1.6 การดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน มีแนวคิดในการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในระดับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานคือ

- การทบทวนกระบวนการทำงานที่สร้างคุณค่าให้กับงาน แล้วนำมาทบทวนให้เกิดการเรียนรู้สู่การวางแผนอย่างมีส่วนร่วม กำหนดองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับปัญหาดำเนินการรวบรวม เผยแพร่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน

- ค้นหาหัวข้อความรู้ที่เกิดจากกระบวนการทำงานโดยการมีส่วนร่วมของทุกคน สร้าง และแสวงหาความรู้ทั้ง Tacit และ Explicit ทั้งจากบุคคลภายในและภายนอก มีการจัดความรู้ให้เป็นระบบโดยแบ่งแยกประเภทของความรู้ มีการประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีวิธีการให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ได้ทั่วทั้งองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการถ่ายทอดและเผยแพร่ ประชุมที่งานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.1.7 การดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม

- มีการจัดประชุมนำเสนอแผนงานโครงการ ในระดับจังหวัดเพื่อพิจารณาร่วมกันโดยตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ อย่างโปร่งใสเป็นธรรม

- มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการตามนโยบายและปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่อย่างเท่าเทียมกัน และดำเนินการเบิกจ่ายตามระเบียบที่กระทรวงกำหนดอย่างเคร่งครัดตามไตรมาสที่กำหนด
- ส่งเจ้าหน้าที่อบรมเกี่ยวกับ กฎหมาย และระเบียบปฏิบัติงานส่งเสริมความรู้ และพฤติกรรมปฏิบัติ ด้านจริยธรรม ให้แก่เจ้าหน้าที่มีการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2 การกำกับดูแลตนเองที่ดี

1.2.1 การดำเนินการในการกำกับดูแลตนเองที่ดี ของส่วนราชการและผู้บริหารในเรื่องความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

- ผู้บริหารมีการควบคุมการปฏิบัติของบุคลากรในสังกัดในการจัดทำแผนงาน การทำงานตามบทบาทหน้าที่ของ ระดับจังหวัด/อำเภอ/ตำบล
- มีสมุดลงชื่อปฏิบัติงาน ตรงตามเวลาราชการ มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการแบ่งงานในหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน
- มีการตรวจสอบวัดประเมินผลมาปฏิบัติราชการรายบุคคล
- นำผลการกำกับดูแลมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีการบันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และมีการให้รางวัล ชมเชย ยกย่องผู้ที่มีผลงานดีเด่น

ก. การทบทวนผลการดำเนินการ

วิธีการทบทวนผลการดำเนินการ

1. การติดตามผลการดำเนินงานโดย ผู้บริหาร มี 2 ระยะคือการประเมินครึ่งปี และปลายปี
2. รายงานผลการปฏิบัติงาน 1 ปีในช่วงการทำแผนปีต่อไป
3. การควบคุมการใช้จ่ายเงินตามโครงการที่กำหนดไว้ และปรับแผนโครงการกรณีที่มีปัจจัยเปลี่ยนแปลง
4. รายงานของกรรมการตรวจประเมินที่ให้ข้อเสนอแนะ

วิธีการใช้ผลการประเมินและทบทวนมาประเมินผลความสำเร็จขององค์กร

1. การติดตามประเมินผลโครงการเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานครึ่งปีจะตรวจสอบตัวชี้วัดที่มีปัญหาเพื่อสนับสนุนทรัพยากรหรือตรวจสอบปัญหาในการดำเนินงาน และร่วมแก้ไขปัญหาก็เพื่อให้สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดได้สำเร็จเช่น การจัดโครงการพัฒนามูลฐานบุคลากรในด้านการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศโครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ วิชาการ ซึ่งการติดตามผลทุกเดือนทราบโดยกำหนดโครงการเพื่อให้ดำเนินงานทำให้เมื่อครบปีที่ต้องรายงานผลสามารถบรรลุตัวชี้วัดได้ เป็นต้น
2. ข้อเสนอแนะของกรรมการตรวจประเมินนำมาปรับปรุง เพื่อให้ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยฝ่ายที่รับผิดชอบในด้านการประกันคุณภาพจะส่งข้อเสนอแนะของกรรมการให้แก่ผู้บริหารที่รับผิดชอบ เพื่อไปกำหนดวิธีการดำเนินการแก้ไข หรือกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการในปีต่อไป

การนำผลการประเมินและบททวนมาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร

1. มีผู้บริหารที่รับผิดชอบ หรือหัวหน้างาน กลุ่มงาน ศึกษาการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งใหม่ที่ต้องดำเนินการ และเสนอแนวทางในการดำเนินงาน
2. นำผลจากการทบทวน ไปผูกเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทั้ง 4 มิติของการพัฒนาเมื่อพบว่ามีปัญหาจะหาวิธีการในการแก้ไข พัฒนาระบบการให้มีประสิทธิภาพ

ข. ความรับผิดชอบต่อสังคม

1. ผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยตรง
 - ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
 - พุดคุยประนีประนอม
 - ดำเนินการแก้ปัญหาให้การช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนตามควรแก่กรณี
 - ทบทวนข้อผิดพลาดในการบริการที่เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานระบบงานเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดซ้ำ
 - รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น
 - ให้ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือประชาชนทั่วไป โดยคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
 - ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน
2. ผลกระทบที่เกิดกับสังคมโดยรวม ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้
 - ตั้งคณะกรรมการร่วมโดยองค์กรทุกภาคส่วนในชุมชน
 - ประชาคมเพื่อทบทวนข้อผิดพลาด ค้นหาปัญหาแนวทางแก้ไขทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบ PDCA
 - ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยกำหนดแผนงาน, โครงการ นำแผนสู่การปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังอีกทั้งแสดงข้อมูลและสารสนเทศแสดงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสังคม
 - ติดตามประเมินผล

ค. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

1. ด้านผู้รับบริการ ให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องสิทธิและหน้าที่
2. ด้านบุคลากร เน้นบุคลากรในการให้บริการโดยยึดถือหลัก มนุษยธรรมและความเสมอภาค ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ
3. ด้านบริหารงาน ยึดหลักธรรมาภิบาล งานได้ผล คนมีสุข
4. ด้านของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ง. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

มีวิธีการอย่างไรในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

ส่วนราชการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยแบ่งชุมชนที่ต้องได้รับการสนับสนุนเป็นพิเศษออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ชุมชนที่ประสบปัญหา และจำเป็นจะต้องได้รับการช่วยเหลือโดยด่วน เช่น ชุมชนที่มีการระบาดของโรคอย่างต่อเนื่อง หรือชุมชนที่มีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในระดับต่ำ หากทิ้งไว้จะก่อให้เกิดความสูญเสียมาก คปสอ.หนองหงส์ จะช่วยเหลือตามแนวทางดังต่อไปนี้

1.1 การสนับสนุนด้านวิชาการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพื้นที่ การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเช่นเวชภัณฑ์ เคมีภัณฑ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการควบคุม แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง รวมทั้งการประสานงานหน่วยงานข้างเคียงเช่น สำนักงานปศุสัตว์ ฝ่ายปกครอง อปท.

1.2 การวิเคราะห์ วิจัย และนวัตกรรม เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

2. ชุมชนที่มีผลการดำเนินงานในระดับดีขึ้น คปสอ.หนองหงส์ จะดำเนินการให้การสนับสนุน ดังนี้

2.1 การจัดประกวดแข่งขัน การให้รางวัล เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติ

2.2 การสนับสนุนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชนอื่นๆ

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้บริหารมีการส่งเสริมด้วยการติดตามเยี่ยม และสร้างแรงจูงใจ ด้วยการ จัดหารางวัล จัดประกวดแข่งขัน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น การแข่งขันแอโรบิค, ไม้พลอง, การประกวดแม่ตัวอย่าง, ศูนย์เด็กดีเด่น, หมู่บ้าน/โรงเรียนปลอดใช้เหลือดออก เป็นต้น

2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่จะมีส่วนร่วมในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนนั้นๆ โดยอาจเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ หรืออาจเป็นที่ปรึกษา สนับสนุนเทคนิค วิชาการต่างๆ

3. การประสานความร่วมมือในทุกกิจกรรม ทุกระดับ ในพื้นที่

หมวด 2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

1.1 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์โดยรวม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีการจัดทำแผนร่วมกับโรงพยาบาลหนองหงส์ ในรูป คป.สอ.หนองหงส์ คือแผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุขประจำปี (แผน 1 ปี) โดยมี ขั้นตอนดังนี้ แผนปฏิบัติการประจำปี (1 ปี) กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับระยะเวลา ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับจังหวัด ระดับอำเภอและระดับหน่วยงาน ในช่วงเดือน กันยายน – ธันวาคม ของทุกปี ตามลำดับดังนี้

แผนปฏิบัติการประจำปี (1ปี)

โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับระยะเวลา ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับจังหวัด ระดับอำเภอและระดับหน่วยงาน ในช่วง เดือน กันยายน – ธันวาคม ของทุกปี ตามลำดับดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลทางด้านสาธารณสุข โดย คปสอ.หนองหงส์ ในเดือน กันยายน ของปีงบประมาณ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมาและนโยบายของส่วนกลาง กรมวิชาการ สภาพปัญหาของพื้นที่และเป้าหมายยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพของจังหวัด

2. คัดเลือกผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ประกอบด้วย ผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติของหน่วยงาน โดยมีการประสานข้อมูลจาก ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแต่งตั้งคณะทำงานในการกำหนดแผนงานโครงการ

3. ประธาน คปสอ. หนองหงส์ พิจารณานโยบายของผู้บริหารระดับจังหวัด เขต กระทรวงฯ และข้อเสนอเชิงนโยบายของคณะกรรมการจัดทำแผนฯ และจัดทำแผนให้สอดคล้องกับนโยบาย การดำเนินงานทางด้านสาธารณสุขของอำเภอหนองหงส์ ในเดือน ตุลาคม ของปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นข้อมูล นำเข้าในการประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุขประจำปี

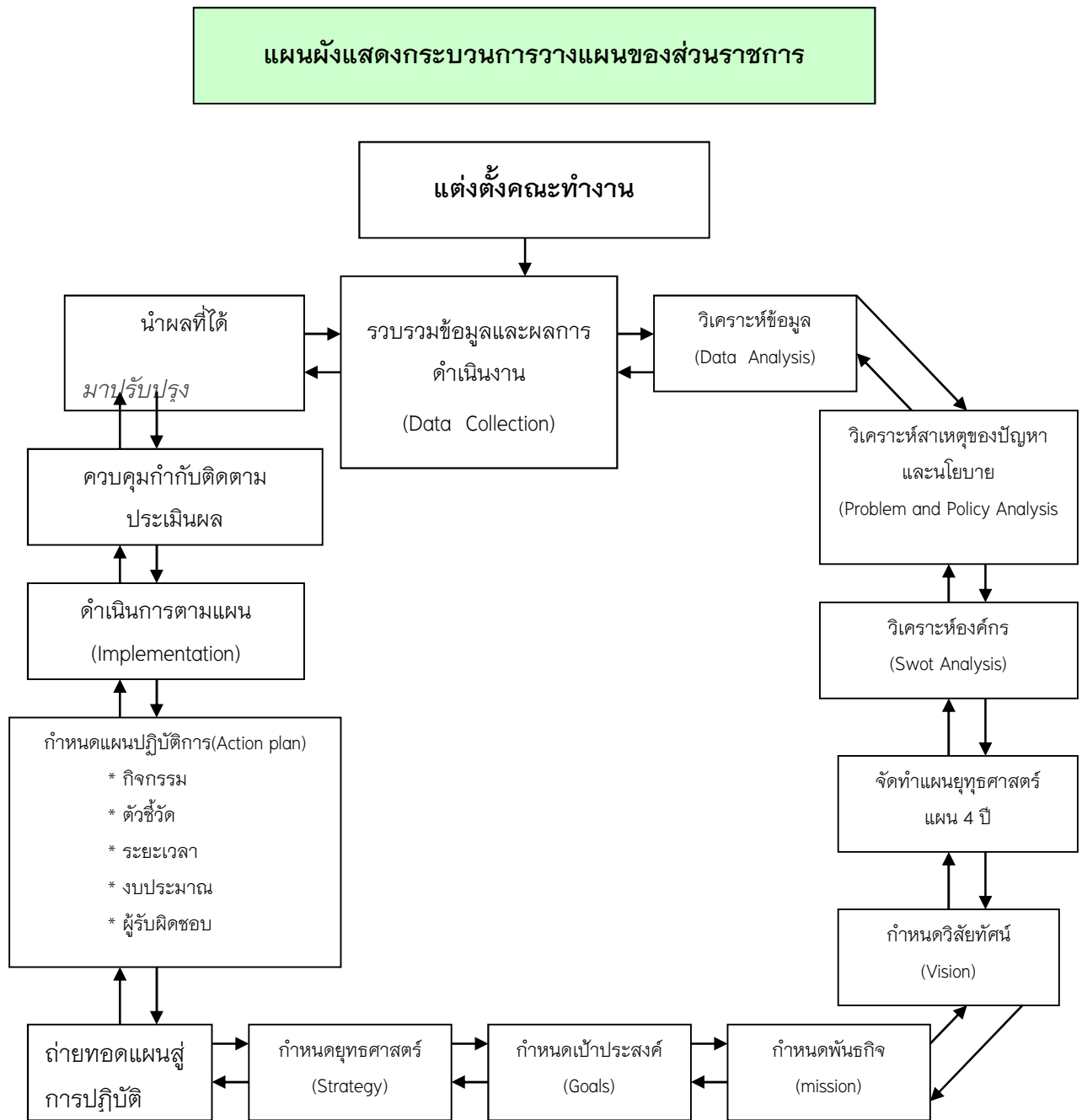
4. ประชุมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี คปสอ.หนองหงส์” โดย คณะกรรมการจัดทำแผนฯ ผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติของหน่วยงาน โดยมีการประสานข้อมูลจาก ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อร่วมกันวิเคราะห์บริบท จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคามและ กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดระดับอำเภอ โดยใช้หลัก SWOT, BSC, RBM โดยดำเนินการในห้วงเดือน พฤศจิกายน ของปีงบประมาณ

5. นำเสนอในคณะกรรมการวางแผนและประเมินผลระดับอำเภอเพื่อให้ความเห็นชอบ แผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุขประจำปี ในห้วงเดือน ธันวาคม ของปีงบประมาณ

6. ชี้แจงแผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุขประจำปี คปสอ.หนองหงส์ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ นำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ ในห้วงเดือน มกราคม ของปีงบประมาณ

7. ประธาน คปสอ. พิจารณาลงนามในแผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุขประจำปี และเสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อขออนุมัติแผนภายในเดือน มกราคม ของปีงบประมาณ

แผนปฏิบัติ ราชการ	ขั้นตอนในการจัดทำแผน	ผู้เกี่ยวข้อง ที่สำคัญ	กรอบเวลาที่ ใช้ในการ วางแผน	เหตุผลในการ กำหนดกรอบเวลา
4 ปี	จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการและถ่ายทอดมายัง อำเภอ โดย ส่งแผนให้อำเภอใช้ปฏิบัติ	– ทุกหน่วยงาน – ภาคเอกชน – ภาคประชาชน	1 เดือน	การกำหนดกรอบ
1 ปี	จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการและถ่ายทอดมายัง อำเภอ โดย ส่งแผนให้อำเภอใช้ปฏิบัติ	– ทุกหน่วยงาน – ภาคเอกชน – ภาคประชาชน	1 เดือน	ในระดับจังหวัด



คำอธิบายกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 4 ปี

1. จัดตั้งทีมงานจัดทำแผนประกอบด้วยผู้บริหาร, ผู้ปฏิบัติงานองค์กรเอกชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. จัดทำแผนยุทธศาสตร์โดย
 - รวบรวมข้อมูลจากผลการวางแผนนโยบาย, ดำเนินงาน, สภาพแวดล้อม, การทำงาน
 - วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้ทราบสาเหตุของปัญหา
 - นำข้อมูลมาวิเคราะห์องค์กรโดยใช้ทฤษฎี SWOT Analysis
 - นำผลจากการทำ SWOT มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ขององค์กร (Vision)
 - กำหนดพันธกิจ ที่จะสามารถทำให้บรรลุวิสัยทัศน์โดยกำหนดจากพันธกิจตามกฎหมาย และพันธกิจที่สำคัญ (Mision)
 - กำหนดเป้าประสงค์เพื่อให้รู้เป้าหมายในการดำเนินงาน
 - นำข้อมูลมากำหนดกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์
3. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Action plan)
4. นำแผนไปปฏิบัติ (Implementation)
5. ควบคุม กำกับ ติดตาม

ในกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุขประจำปี คปสอ.หนองหงส์นั้น ได้คำนึงถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของท้องถิ่น ฯลฯ โดยมีแนวทางการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จัดตั้งคณะทำงานจัดเก็บข้อมูล และศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล
 2. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและปัจจัยที่นำมาใช้ในการจัดทำแผนประกอบด้วย
 - 2.1 ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งส่วนราชการอื่นๆ ใช้การรับฟังความคิดเห็นจากประชุมเชิงปฏิบัติการ และข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.2 สภาพการแข่งขันทั้งภายใน และภายนอก ใช้ข้อมูลจากการนิเทศงานของ คปสอ.หนองหงส์
 3. วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนา โดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการโดยยึดถือตามมติที่ประชุม
 4. ในการกำหนดกิจกรรมสำคัญในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุข ประจำปี จะคำนึงถึงต้นทุนในการดำเนินงาน แหล่งงบประมาณทั้งจากในส่วนของสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้โดยคำนึงถึงระเบียบวิธีปฏิบัติ กฎหมาย และจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- มีการนำนวัตกรรมระดับท้องถิ่นมาในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การใช้ภูมิปัญญาในการกำจัดลูกน้ำยุงลาย, การฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้พิการโดยใช้กายอุปกรณ์, การใช้ประยุกต์ใช้ยางยืดในการช่วยออกกำลังกายสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรังและผู้สูงอายุ เป็นต้น

ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผน	วิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการวางแผน
ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน	1.นโยบายรัฐบาล/กระทรวง/กรม/จังหวัด 2.ดำเนินการประชาคมหมู่บ้าน ตำบล 3.ข้อมูลผู้รับแสดงความคิดเห็น 4.สำรวจตรวจสอบข้อมูลในพื้นที่จริง 5.รวบรวมข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่น 6.โดยออกแบบสอบถามให้ให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการ
สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอก ประเทศของส่วนราชการ (ให้อ้างอิงข้อมูลที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 ก สภาพการแข่งขัน) ประเด็นการแข่งขัน 1.ด้านบริหาร - ความสะดวก ความรวดเร็ว 2.ด้านบริการ - ความรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ของส่วนราชการ เช่น งบประมาณ เวลา เป็นต้น การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ	
	1.รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้ในการทำ swot หาจุดอ่อน จุดแข็ง -การระดมสมองจากทุกหน่วยงาน -นำผลของการปฏิบัติมาประกอบที่จะพัฒนาเพื่อนำเขียนแผนยุทธศาสตร์ -การระดมสมองจากทุกหน่วยงาน -นำข้อมูลปัจจัยภายในมาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ขององค์กรในประเด็น 4 m, 7 s -ศึกษาข้อมูลจากปัจจัยภายนอก เช่น นโยบาย สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา ฯลฯ
	1.ด้านการเงิน โดยการรวบรวมข้อมูลจาก -ตรวจสอบรายงานข้อมูลการตรวจสอบการเงินของคณะกรรมการ การควบคุมภายใน 2.ด้านสังคม โดยการรวบรวมข้อมูล -จากการรายงานการประชุมประจำเดือน 3.ด้านจริยธรรม โดยการรวบรวมข้อมูล -จากการรายงานการประชุมประจำเดือน 4.ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ โดยการรวบรวมข้อมูล -จากสถิติการรายงานจาก สสอ.และรพ.หนองหงส์

ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผน	วิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการวางแผน
การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก	-ติดตามข่าวสารจากสื่อทุกประเภท และนวัตกรรมทุกเรื่อง
ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการของท่าน เช่น การต้องให้บริการ 24 ชั่วโมง ข้อจำกัดเรื่องสถานที่ งบประมาณ เป็นต้น	-สอบถามข้อมูลการบริการของแต่ละส่วนราชการ
จุดแข็ง จุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน (ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)	-ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ -ประชาคม -ข้อมูลจากการออกพบปะเยี่ยมเยียนตามโครงการต่าง ๆ เช่น ราชบุรีอยู่เย็นเป็นสุข

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

คณะกรรมการ คปสอ.หนองหงส์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และทบทวนไปถึง 2 ปีย้อนหลัง นำมาวิเคราะห์ศึกษาปัญหา จัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน แล้วจัดทำนโยบายพร้อมกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการดำเนินงาน มอบหมายหน่วยงานจัดทำแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม พร้อมประมาณการเงินเพื่อจัดสรรงบประมาณสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมให้สำเร็จ ผู้ปฏิบัติและผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานในระหว่างดำเนินการ และหลังดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบปัญหา และการหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ (Output) ที่ดี และแต่ละโครงการ กิจกรรม ต้องมีระยะเวลายกกับว่าจะดำเนินเมื่อใด สำเร็จเมื่อใด ซึ่งจากการประชุมสรุปได้ ดังนี้

วิสัยทัศน์ คนหนองหงส์สุขภาพดี ภาควิชาเข้มแข็ง ปี 2559

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ประชาชนมีการสร้างสุขภาพแบบองค์รวม	ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสมโดยการมีส่วนร่วม	เสริมสร้างพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพเพื่อลด ละ เลิกพฤติกรรมเสี่ยง การส่งเสริมการออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพ	ร้อยละของประชาชนที่มีพฤติกรรมเหมาะสม
ประชาชนมีความร่วมมือทุกภาคส่วนในการจัดระบบ	ส่งเสริมให้ อปท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านสุขภาพ	เสริมสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อดูแลพฤติกรรม	ร้อยละของการมีส่วนร่วม
		ส่งเสริมความเข้มแข็งของท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านสุขภาพ	ร้อยละของ อปท. และหน่วยงานที่ได้รับการส่งเสริมในการดำเนินงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
สุขภาพให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีและยั่งยืน			ด้านสุขภาพ ร้อยละของ อปท. และหน่วยงานที่มีบทบาทในการดำเนินงานด้านสุขภาพ
ระบบบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพผ่านการรับรองมาตรฐาน	ส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพดำเนินงานตามมาตรฐาน	ร้อยละของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพผ่านการรับรองมาตรฐาน
	ประชาชนเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงเสมอภาคและเป็นธรรม	เสริมสร้างระบบประกันสุขภาพให้มีความครอบคลุมและมีคุณภาพและทั่วถึงในทุกกลุ่ม	ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงบริการ ร้อยละความครอบคลุมการมีหลักประกันสุขภาพ
พัฒนาศักยภาพบุคลากร	พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	พัฒนาบุคลากรประจำการตามกรอบสมรรถนะ พัฒนาบุคลากรด้านสุขภาพให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อการบริการคุณภาพ	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพิ่ม ปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ก่อนการปฏิบัติงาน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (โปรดเรียงตามลำดับความสำคัญ)	เป้าหมาย (ปี พ.ศ. 2556-2559)	กลยุทธ์หลัก
เสริมสร้างสุขภาพเชิงรุก	ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพ	100 หมู่บ้าน	การสร้างชุมชนสัมพันธ์
พัฒนาระบบบริหาร	มีกระจายบุคลากรอย่างเท่าเทียม	สอ. 7 แห่ง	จัดทำแผนแบบบูรณาการ
พัฒนาระบบบริการ	มีการพัฒนาคุณภาพบริการ	สอ. 7 แห่ง โรงพยาบาล 1 แห่ง	เข้าสู่กระบวนการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน
พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน	มีการทำงานเป็นทีม	สสอ.สอ.และ รพ.	จัดแผนงานร่วมกัน จัดระบบการประสานงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (โปรดเรียงตามลำดับ ความสำคัญ)	เป้าหมาย (ปี พ.ศ. 2556-2559)	กลยุทธ์หลัก
พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีศูนย์ข้อมูลระดับอำเภอ	1 แห่ง	ประสานข้อมูลร่วมกัน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ส่งเสริมด้านสวัสดิการ	เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน	สสอ.สอ.และ รพ.	- জনท.มีความปลอดภัย - มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน - ได้รับค่าตอบแทนตามสิทธิ์

ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก คปสอ.หนองหงส์ ได้ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 โดย

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ด้านพันธกิจ

1. การนำแผนยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุขไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเอื้อต่อการดำเนินงานด้านสุขภาพ

การปฏิบัติ

1. มีนโยบายและแผนในการพัฒนาสถานบริการให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ
2. นำระบบ BSC, RBM, PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. สนับสนุนให้มีการพัฒนางานเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านปฏิบัติการ

1. การบริการสุขภาพแบบองค์รวม
2. ภาควิชามีส่วนร่วมในการจัดบริการสุขภาพและปฏิบัติงาน
3. การควบคุม กำกับ ดูแล ประเมินผล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย

การปฏิบัติ

1. ให้บริการทั้งเชิงรับและเชิงรุก โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ใช้กลยุทธ์ การดูแลแบบ 4 มิติ
2. มีการปรับกระบวนการให้บริการ ด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาให้รวดเร็วและเหมาะสม

3. ประสานงานทุกภาคส่วนในการให้บริการด้านสุขภาพ

4. นิเทศติดตามและประเมินผลการดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง โดย คปสอ.หนองหงส์

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล

1. พัฒนาความรู้บุคลากรให้เป็นไปตามสมรรถนะ

2. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงานของบุคลากร

การปฏิบัติ

1. มีการพัฒนาศักยภาพและทักษะบุคลากรในการให้บริการทันสมัยและเหมาะสมตามลักษณะวิชาชีพ

2. การศึกษาดูงานเพื่อเกิดการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานและปรับปรุงการทำงาน

3. ส่งเสริมการวิจัย พัฒนาวิชาการ และนวัตกรรม ด้านสุขภาพ

คปสอ.หนองหงส์ มีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่ามีความสมดุลของ

1. โอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว โดย

- การติดตาม ควบคุมกำกับและประเมินผลการดำเนินการตามเป้าประสงค์เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ทุก 6 เดือน และ 1 ปี เพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่พบ ได้อย่างเหมาะสม

- ทบทวนแผนประจำปี ว่ามีความสอดคล้องกับแผน 4 ปี หรือไม่

2. ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด โดย

- เปรียบเทียบ/ประเมินผลตามเป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ทุก 6 เดือน และ 1 ปี

- เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร่วมประเมินผล และเสนอแนวทางแก้ไข

- แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบเป็นระยะ เพื่อนำมาเป็นข้อตกลงร่วมกัน

- คปสอ.หนองหงส์ร่วมทบทวน และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง

ความท้าทายต่อองค์กรที่ส่วนราชการได้ระบุไว้ใน

การให้ความสำคัญกับความท้าทาย

ลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2

ท้าย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาล

- สร้างความครอบคลุมหลักประกันสุขภาพ 100 %

- พัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน (มาตรฐาน PMQA)

- พัฒนาระบบการเฝ้าระวังและควบคุมโรคอย่างมีประสิทธิภาพ

- พัฒนาระบบการเฝ้าระวังและควบคุมโรคอย่างมีประสิทธิภาพ

- การคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก

- พัฒนาระบบบริการแพทย์แผนไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

- พัฒนาระบบบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี

- การป้องกัน บำบัดรักษาและฟื้นฟู ผู้เสพและผู้ติดยาในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยจะนำไปพิจารณาในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ของจังหวัดที่จะจัดขึ้นในปีงบประมาณ

ลักษณะของความสมดุล	วิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะมีความสมดุล
ความสมดุลของโอกาสและความท้าทายในระยะสั้น และระยะยาว	จากแผนงานโครงการที่ตอบสนองดัชนีชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของอำเภอ
ความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด	จากแผนงานโครงการที่ตอบสนองดัชนีชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของอำเภอ

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก คปสอ.หนองหงส์ ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชุมชี้แจงแก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแจ้งในที่ประชุมประจำเดือน และแจ้งโดยหนังสือราชการ
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ โดยส่งหนังสือถึงตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนัดประชุมการจัดทำแผน
3. เปิดช่องทางในสามารถติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ได้

การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้สำเร็จดำเนินการ ดังนี้

1. ประชุมเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดสรรงบประมาณตามกรอบงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณ
2. พิจารณาจัดสรรงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ ตามความสำคัญ ตามระบบ GIS
3. กรณีเป็นนโยบายเร่งด่วน หรือนโยบายเน้นหนัก จะมีการจัดสรรงบประมาณเป็นกรณีเฉพาะตามกิจกรรม

การทำให้ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีความยั่งยืน

1. มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เน้นในการทบทวนปฏิบัติตามแผน กรณีที่แผนการปฏิบัติงานใดที่สามารถดำเนินงานไปด้วยดีแล้วจะดูแลสนับสนุนให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ถ้าไม่สามารถ ดำเนินการตามแผน ให้มีการทบทวนปัญหาอุปสรรค และนำเสนอใน คปสอ.หนองหงส์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน
2. หากงานหรือกิจกรรมนั้นๆมีภาคส่วนอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ก็จะประสานงานกับส่วนราชการ หรือผู้เกี่ยวข้องนั้นโดยตรง เพื่อสร้างความตระหนักให้หน่วยงานนั้นๆ ให้ความสำคัญ

การทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล	วิธีการดำเนินการ
การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก	ถ่ายทอดผ่านแผนงานและโครงการ โดยใช้ตัวชี้วัดกำหนดผลสัมฤทธิ์

การทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล	วิธีการดำเนินการ
การจัดสรรทรัพยากร (บุคลากร เครื่องมือ รวมถึงสินทรัพย์ต่างๆ) เพื่อให้ดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ	- ขอรับการสนับสนุนทรัพยากรจากจังหวัด - ขอรับการสนับสนุนทรัพยากรจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - ขอรับการสนับสนุนทรัพยากรภาคเอกชน - จังหวัดจัดสรรทรัพยากรให้ตามภารกิจ หน้าที่
การสร้างควมยั่งยืนของผลการดำเนินการตามแผน	- การกำหนดมาตรฐานของงานโดยจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติ - การมอบหมายงานให้ชัดเจน - มีการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

แผนปฏิบัติการที่สำคัญของ คปสอ.หนองหงส์ ประกอบด้วย

1. แผนควบคุมป้องกันโรคติดต่อ เช่น แผนป้องกันโรคไข้หวัดนก, แผนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า, แผนพัฒนาเครือข่ายการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์, แผนการป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น
2. แผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุข ดังปรากฏในแผนปฏิบัติการประจำปี การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

คปสอ.หนองหงส์ มีแนวทางในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วนในการจัดทำแผนด้านสุขภาพ เพื่อวางแผน กำหนดบทบาทในการดำเนินงานของแต่ละภาคส่วน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
2. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ทางวิทยุชุมชน, หอกระจายข่าว
3. จัดเวทีประชาคม เพื่อร่วมตัดสินใจและหาข้อตกลงในการเลือก

ประเด็นที่สำคัญของแผนปฏิบัติการ	เป้าประสงค์	เป้าหมาย
<u>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ</u>		
- พัฒนาระบบการสร้างเสริมสุขภาพ	เพื่อให้ประชาชนมี	ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ
- เร่งรัดสร้างความครอบคลุมหลักประกันสุขภาพ และพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	สภาพแวดล้อม และคุณภาพชีวิตที่ดี	ของผู้รับบริการ
- พัฒนาระบบการเฝ้าระวังและ ควบคุมโรคอย่างมีประสิทธิภาพ		
- เร่งรัดการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก		
- พัฒนาระบบบริการการแพทย์แผนไทยให้มีคุณภาพและได้ มาตรฐาน		
- พัฒนาระบบบริหารจัดการให้ สอดคล้องกับแนวทางบริหาร จัดการที่ดี		
- เร่งรัดการป้องกัน การบำบัด รักษาและฟื้นฟูผู้เสพ และผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ		

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	วิธีการดำเนินการเพื่อตอบสนอง
-การเปลี่ยนแปลงในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-บุคลากรศึกษาหาความรู้ -ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ
-การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของแต่ละหน่วยงานจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์และจัดทำเป็นแฟ้มข้อมูล	-ทำความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คปสอ.หนองหงส์ ได้มีการจัดทำแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะ แต่รวมอยู่ในแผนนโยบาย และแผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุขประจำปี ในแผนงานโครงการดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
 - 1.1 โครงการการพัฒนาระบบบัญชี เกณฑ์คงค้าง
2. กลุ่มงานยุทธศาสตร์สาธารณสุข
 - 2.1 โครงการงานแก้ปัญหาด้านสาธารณสุข
3. กลุ่มงานประกันสุขภาพ
 - 3.1 โครงการพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้มีสิทธิ และการจัดการข้อมูลประชากรสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า
4. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ
 - 4.1 โครงการพัฒนาคุณภาพศูนย์สุขภาพชุมชน
 - 4.2 โครงการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน PMQA
 - 4.3 โครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามกระบวนการ PCA
5. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ
 - 5.1 โครงการจัดตั้งคลินิกบุหรี่ และเลิกสูรา
 - 5.2 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบงานออกกำลังกาย และชมรมสร้างสุขภาพ
6. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
 - 6.1 โครงการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัย
7. กลุ่มงานสุขภาพสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัย
 - 7.1 โครงการพัฒนางานอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
8. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข
 - 8.1 โครงการส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์ และทารกแรกเกิดอย่างองค์รวม
10. งานควบคุมโรคติดต่อ
 - 10.1 โครงการพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคลินิกวัณโรค

10.2 โครงการพัฒนาศูนย์กลางในระบบ EMS

- ตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้ในการติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ได้แก่

- 1.โครงการพัฒนาระบบบัญชี เกณฑ์คงค้าง : มีการตรวจประเมินควบคุมภายในของหน่วยบริการ ร้อยละ 100 ปฏิบัติได้ ร้อยละ 100
- 2.โครงการงานแก้ปัญหาด้านสาธารณสุข : มีการประชุมแก้ปัญหาประจำเดือน ทุกเดือน ปฏิบัติได้ 12 ครั้ง/ปี
- 3.โครงการพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้มีสิทธิ และการจัดการข้อมูลประชากรสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ร้อยละความครอบคลุมประชากรผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากกว่า 99.70 ปฏิบัติได้ ร้อยละ 99.64
- 4.โครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (PCA) : สถานบริการระดับปฐมภูมิผ่านการรับรองคุณภาพ HCA ร้อยละ 90 ปฏิบัติได้ ร้อยละ 100
- 5.โครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามกระบวนการ PCA : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยหิน และ หนองชัยศรี ผ่านชั้น 3
- 6.โครงการจัดตั้งคลินิกบุหรี และเลิกสุรา : โรงพยาบาลหนองหงส์ จัดตั้งคลินิกเลิกบุหรี และเลิกสุราปฏิบัติได้มี 1 แห่ง
- 7.โครงการพัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบงาน ออกกำลังกายและชมรมสร้างสุขภาพ : มีผู้นำออกกำลังกายครบทุกหมู่บ้าน ปฏิบัติได้ ร้อยละ 100
- 8.โครงการ การดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัย : ตรวจร้านอาหารและสถานประกอบการในพื้นที่อย่างครอบคลุม ร้อยละ 100 ปฏิบัติได้ ร้อยละ 100
- 9.โครงการพัฒนางานอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน : ประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 100 ปฏิบัติได้ ร้อยละ 100, บุคลากรมีการตรวจสุขภาพประจำปี และตรวจสภาพความเสี่ยงร้อยละ 80 ปฏิบัติได้ ร้อยละ 100
- 10.โครงการส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์ และทารกแรกเกิดอย่างองค์รวม : โรงพยาบาลหนองหงส์ ผ่านเกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง
- 11.โครงการพัฒนาศูนย์กลางในระบบ EMS : ประชาชนที่ประสบอุบัติเหตุได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้องจากหน่วยกู้ชีพ ร้อยละ 80 ปฏิบัติได้ 96
- 12.โครงการพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคลินิกวัณโรค : มีผู้รับผิดชอบงานวัณโรค 2 คน และสามารถทำงานแทนกันได้ ร้อยละ 100 ปฏิบัติได้ ร้อยละ 100
- 13.โครงการวิจัยการจัดโปรแกรมสุขภาพศึกษาโดยการประยุกต์ใช้แบบแผนความเชื่อร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันโรคเบาหวานของประชากรกลุ่มเสี่ยง : หน่วยงานมีการวิจัยในงานสาธารณสุข R2R อย่างน้อย 1 เรื่อง/หน่วยงาน/ต่อปี

14.การป้องกันและควบคุมโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง : ร้อยละ 80 ของประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน และโรคความดันโลหิตสูง

15.พัฒนาระบบบริการงานอนามัยแม่และเด็ก : หญิงตั้งครรภ์ได้รับการตรวจครรภ์ก่อนคลอดตามเกณฑ์ ร้อยละ 90 , หญิงตั้งครรภ์ได้รับการตรวจคัดกรองธาลัสซีเมีย ร้อยละ 80 , หญิงตั้งครรภ์ที่มาฝากครรภ์ครั้งแรก ก่อนอายุครรภ์ 12 สัปดาห์ ร้อยละ 75, เด็กปฐมวัย อายุ 0-5 ปี มีการเจริญเติบโตสมวัย ร้อยละ 90

16.โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว : ผ่านเกณฑ์การประเมินรพ.สายใยรักแห่งครอบครัว ระดับทอง

17.การส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยเรียนและเยาวชน : นักเรียนและเยาวชนอายุ 6-18 ปี ได้รับการชุลติทประโยชน์ ที่มีคุณภาพมาตรฐาน ร้อยละ 100

18.การจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หมู่บ้านจัดการสุขภาพ ร้อยละ 70 ของหมู่บ้านผ่านเกณฑ์การประเมินหมู่บ้านจัดการสุขภาพ

19.ส่งเสริมการออกกำลังกาย ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปมีรอบเอวไม่เกิน 90 ซม.และหญิงอายุ 15 ปีขึ้นไป มีรอบเอวไม่เกิน 80 ซม. ร้อยละ 65

20.การฝึกพลังเยาวชนไทยด้านภัยไข้เลือดออก ร้อยละ 80 ของจำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนทั้งหมดมีค่า HI <10 , ร้อยละ 100 ของจำนวน ร.ร.และศูนย์เด็กทั้งหมด มีค่า CI = 0, ร้อยละ 90 ของวัดมีค่า CI =0 , อัตราป่วยโรคไข้เลือดออก ไม่เกิน 64.03 ต่อแสนประชากร

- เพื่อให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนการปฏิบัติการเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวเดียวกัน คปสอ.หนองหงส์ ดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการแจ้งตัวชี้วัด/แผนปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ในที่ประชุมประจำเดือน หนังสือราชการ

2. ประชุมชี้แจงผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด วิธีการประเมินผล

3. รวบรวมรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

4.ประเมินผล วิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเสนอผู้บริหารและนำเข้าสู่ที่ประชุมและแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

5. จัดทำคู่มือแนวทางการผลการดำเนินงานพร้อมคำนิยามตัวชี้วัด ปีละ 1 เล่ม

6. นำผลสำเร็จตามตัวชี้วัดมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความดีความชอบและการให้ขวัญกำลังใจด้านอื่นๆ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

1. เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการตามที่ระบุใน 2.2 ก (8) เพื่อพัฒนาระบบงานให้ได้มาตรฐานโดยใช้เทคโนโลยีและการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนเพื่อประชาชนมีสุขภาพดี

2. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 2.1 หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ
- 2.2 ระบบบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม
- 2.3 ภาครัฐมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ
- 2.4 ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม
3. ผลการดำเนินงานที่สำคัญ
 - 3.1 ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ และมีหลักประกันสุขภาพอย่างทั่วถึง
 - 3.2 ปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประชาชนได้รับการแก้ไข
4. ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ
 - 4.1 ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพ 100 %
 - 4.2 ประชาชนได้รับการดูแลด้านสุขภาพครอบคลุมประชากรทุกกลุ่ม 100%

แผนปฏิบัติการที่ระบุในข้อ 2.2 ก(8)	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	เป้าหมาย
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ			
1.พัฒนาระบบการสร้างเสริมสุขภาพ			
- เฝ้าระวังสร้างความครอบคลุมการสร้างหลักประกันสุขภาพและพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแวดล้อมและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี	- ประชาชนหนองหงส์อยู่เย็นเป็นสุข - ร้อยละความครอบคลุมผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 98.5 - ร้อยละของคนที่พึงพอใจเข้าถึงสิทธิบริการสุขภาพต่าง ๆ ร้อยละ 80	7 รพ.สต.. 1 รพ.
2.พัฒนาระบบการเฝ้าระวังและควบคุมโรคอย่างมีประสิทธิภาพ			
- เฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก			
3.พัฒนาระบบบริการการแพทย์แผนไทยให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน			
4.พัฒนาระบบบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี			
- เฝ้าระวังการป้องกัน การบำบัด รักษา และฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้ติดยาเสพติด ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ		- ร้อยละ รพ.สต. มีการให้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้มาตรฐานตามเกณฑ์ ร้อยละ 30 - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 85 - ร้อยละความพึงพอใจ	

แผนปฏิบัติการที่ระบุในข้อ 2.2 ก(8)	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	เป้าหมาย
		ของผู้ให้บริการ ร้อยละ	
		80	

แผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย แผนปฏิบัติการ ปี 50	เป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินการ ที่คาดหวังของคู่แข่ง	ระดับ เทียบเคียงที่ สำคัญ (Benchmark)
<u>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ</u>				
2.1 พัฒนาระบบการสร้างเสริมสุขภาพ	7 รพ.สต.. 1 รพ	ประชาชนมี คุณภาพชีวิตที่ดี	เนื่องจากเป็นปีแรก ในการจัดทำ	ยังไม่ทราบมา ก่อนจะต้อง
2.2 เร่งรัดสร้างความ ครอบคลุมการสร้าง หลักประกันสุขภาพและพัฒนา ระบบบริการให้มีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน			โครงการพัฒนา คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐจึงยัง ไม่มีข้อมูล	ดำเนินการใน เรื่องนี้ในขั้นตอน ต่อไป จะหาหรือจังหวัด
2.3 พัฒนาระบบเฝ้าระวังและ ควบคุมโรคอย่างมี ประสิทธิภาพ				
2.4 เร่งรัดการคุ้มครองผู้บริโภค เชิงรุก				
2.5 พัฒนาระบบบริการ การแพทย์แผนไทยให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน				
2.6 พัฒนาระบบบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับแนวทางการ บริหารจัดการที่ดี				
2.7 เร่งรัดการป้องกัน การ บำบัด รักษาและฟื้นฟู ผู้เสพ และผู้ติดยาเสพติด ในพื้นที่ อย่างมีประสิทธิภาพ				

หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ติดตามภาระกิจของหน่วยงาน เช่นมองจาก รพ. ผลผลิต รพ.คือ รักษา 4 มิติ ส่งมอบให้ใคร คือ ผู้รับบริการ เราส่งมอบผลผลิต(ผลลัพธ์)อะไรให้ใครนั่นคือ ผู้รับบริการของเรา สสอ. ภารกิจเหมือน สสจ. ผลผลิต คือ ยุทธศาสตร์ คนใช้ผลผลิตคือผู้รับบริการ แยกตามบทบาทความสำคัญระหว่าง สสอ.กับผู้ใช้ ผลผลิตประชุมระดมสมอง วิธีแยก แยกตามภารกิจผลผลิต แยกผู้รับบริการตามผู้มีส่วนได้เสีย ดูตามคำสั่ง ความสัมพันธ์ตามภาระกิจส่งมอบให้ผู้ใดผู้นั้นคือผู้รับบริการ เอาคำสั่งและผลลัพธ์การดำเนินการมา พิจารณาผู้รับบริการแยกจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่นผลผลิตเราคือยุทธศาสตร์เราผู้ใช้(ผู้รับบริการ) คือ สสอ. สอ. เอาผลลัพธ์ในอดีตมาดูว่าถ้าได้เอาผลผลิตเราไปใช้เกิน 60 % ถ้าใช้ไม่ถึง จะเป็นผู้มีส่วนได้เสีย แล้วใคร คือผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกโดย ไม่ใช่ผู้เอาผลผลิตเราไปใช้ แต่เป็นผู้ได้รับผลกระทบ (เอาผลลัพธ์ในอดีตที่ ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์มีประชาชนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ

1. กลุ่มผู้รับบริการ กำหนดหรือจำแนกโดย

1.1 ลักษณะการรับบริการ มี 2 ลักษณะ

- 1) ในสถานบริการ ประกอบด้วยผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่
- 2) นอกสถานบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ รพ.สต., กลุ่มผู้ประกอบการ/กลุ่ม

ประชาชน

1.2 ลักษณะพฤติกรรมสุขภาพอนามัย คือ มีพฤติกรรมสุขภาพเสี่ยง

1.3 ลักษณะตามภาวะสุขภาพ ประกอบด้วย กลุ่มภาวะปกติ, ภาวะป่วย ภาวะพิการ ภาวะ

ฟื้นฟู

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดหรือจำแนกโดย

2.1 ลักษณะองค์กร ประกอบด้วย ส่วนราชการ/องค์กรต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัครในชุมชน โรงเรียน วัด สถานประกอบการ สถานพยาบาลเอกชน

2.2 ลักษณะสายบังคับบัญชา และสายประสานงาน ประกอบด้วย รพ.หนองหงส์ รพ.สต.ในสังกัด สสอ.หนองหงส์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการ พิจารณาด้วย โดยพิจารณา ดังนี้

วิธีการพิจารณาผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

1. วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาด้านสุขภาพในปัจจุบัน
2. วิเคราะห์จากงบประมาณที่ใช้ในกลุ่มต่างๆ
3. พฤติกรรมสุขภาพ
4. สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม
5. พิจารณาตามกลุ่ม
6. โรคตามฤดูกาล
7. โรคเฉพาะพื้นที่
8. สถิติการเจ็บป่วย

กลุ่มผู้รับบริการที่คาดว่าจะมีในอนาคต

1. ผู้รับบริการกลุ่มโรคไม่ติดต่อ ประกอบด้วย กลุ่มยาเสพติด, กลุ่มโรคเรื้อรัง , กลุ่มผู้สูงอายุ, กลุ่มผู้ป่วยอุบัติเหตุ, กลุ่มวัยรุ่น/วัยเรียน และ กลุ่มผู้ใช้แรงงาน
2. ผู้รับบริการกลุ่มโรคติดต่อ ประกอบด้วย กลุ่มพฤติกรรมเสี่ยง, กลุ่มAIDS, วัณโรค, กลุ่มแรงงานต่างด้าว และกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติที่สมรสกับหญิงไทยในพื้นที่

วิธีการกำหนดหรือจำแนกกลุ่ม	ผลการจำแนกกลุ่ม
1. กลุ่มผู้รับบริการ กำหนดหรือจำแนกโดย 1.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ 1.2 จำแนกตามภารกิจของผู้ให้บริการ 1.3 จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ	1. กลุ่มผู้รับบริการ มี 11 กลุ่ม ได้แก่ 1.1 ประชาชนทั่วไป 1.2 ผู้นำอาสาสมัครกลุ่มองค์กรและเครือข่าย 1.3 กลุ่มผู้บริโภค 1.4 ผู้เสียหายหรือผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ 1.5 หน่วยงานของรัฐ/องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 1.6 หน่วยงานเอกชน 1.7 ผู้ป่วยละเมิดผู้ป่วย
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดหรือจำแนกโดย 2.1 สายการประสานงานและความเกี่ยวข้องของลักษณะงาน 2.2 ผลกระทบจากการดำเนินงาน	2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 7 กลุ่ม ได้แก่ 2.1 ประชาชนทั่วไป 2.2 ญาติ 2.3 ผู้นำอาสาสมัครกลุ่มองค์กรและเครือข่าย 2.4 หน่วยงานของรัฐ 2.5 ผู้ประกอบการธุรกิจ 2.6 กลุ่มผู้บริโภค 2.7 บุคลากรในหน่วยงานของรัฐ

ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณา

วิธีการพิจารณาผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต	ผู้รับบริการที่คาดว่าจะมีในอนาคต
1. รวบรวมและวิเคราะห์แนวโน้ม จาก จำนวน /ประเภท การบริการ และลักษณะอาชีพของผู้มารับบริการจาก ข้อมูลสถิติการเข้ารับบริการในประเภทต่างๆของส่วนราชการ	1. นักท่องเที่ยว 2. ผู้บริโภค 3. นักเรียน 4. คนชรา 5. ผู้มีปัญหาทางจิต 6. แรงงานต่างด้าว 7. ผู้ร้องเรียน 8. ผู้ป่วย 9. ผู้ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ ดังนี้

ผู้รับบริการ

1. การประเมินความพึงพอใจ
2. เวทีประชาคม
3. กล้องรับความคิดเห็น มีประจำทุกสถานบริการ เปิดกล้องทุกวัน
4. หน่วยงานรับข้อร้องเรียนโดยตรง มีจำนวน 2 แห่ง คือ รพ.หนองหงส์และสสอ.หนองหงส์
5. คำบอกเล่าของผู้รับบริการ ขณะรับบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. การประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ
2. การรับฟังข้อเสนอแนะ ตามวาระโอกาส

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ๆ โดย

นำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ได้ภาพลักษณ์ที่ดี และได้รับการบริการตามที่คาดหวัง เช่น

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลได้ ร้อยละ 84 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในส่วนที่ได้ความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำ คือ ระยะเวลาการรอคอยรับบริการ จึงได้กำหนดแนวทางแก้ไข โดยการลดขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการรอคอยในแต่ละจุดบริการไว้เป็นมาตรฐานระบุงการฉุกเฉินของผู้รับบริการที่ต้องได้รับการเร่งด่วน เป็นต้น

2. การทำเวทีประชาคม ในหมู่บ้านที่มีการแพร่ระบาดของโรค เช่น เวทีประชาคม ใช้เลือดออก ในหมู่ 7 ต.ตุมใหญ่ ผลการทำประชาคม ได้ข้อตกลงให้ดำเนินการโดยใช้กลยุทธ์ ปิด เปลี่ยน ปล่อย (ปิดฝา เปลี่ยนน้ำ ปล่อยปลา) ในการควบคุมโรคในหมู่บ้าน เป็นต้น

กลุ่ม	วิธีการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลักๆ (ให้ระบุเหตุผลในการเลือกวิธีการนั้น ๆ ด้วย)	ความถี่ (ในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ)	ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังฯ
กลุ่มผู้รับบริการ			
1.1 ประชาชนทั่วไป			
1.2 ผู้นำอาสาสมัครกลุ่มองค์กรและเครือข่าย	1.จัดทำกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นไว้ ณ จุดให้บริการ เพราะสะดวก ประหยัด และเปิดกว้างให้แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่	-ทุกวัน	1.การบริการทุกประเภทควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง
1.3 กลุ่มผู้บริโภค	2.ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม เพราะได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์	-เดือนละ 1 ครั้ง	ปลอดภัย ยุติธรรม เสมอภาค
1.4 ผู้เสียหายหรือผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์	3.ออกหน่วยและเยี่ยมบ้าน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และไว้วางใจ	-ทุก 2 เดือน	2.บุคลากรของรัฐ ควรมีใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
1.5 หน่วยงานของรัฐ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	-ทุกวัน	
1.6 หน่วยงานเอกชน	5. ประชาคม	-ปีละครั้ง	
1.7 ผู้ป่วยละญาติผู้ป่วย	6. โทรศัพท์	-ทุกวัน	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
2. กลุ่มมีส่วนได้ส่วนเสีย มี 10 กลุ่ม ได้แก่	1.เชิญประชุม/สัมมนา	-ตามความเหมาะสม	<u>ประชาชนทั่วไป</u>
2.1 ประชาชนทั่วไป	2.จัดทำกล่อง/ตู้รับฟังหรือแสดงความคิดเห็นไว้ ณ จุดให้บริการ เพราะสะดวก ประหยัด และเปิดกว้างให้แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่	-ทุกวัน	1.การบริการทุกประเภทควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ
2.2 ญาติ			<u>องค์กรเอกชน</u>
2.3 ผู้นำอาสาสมัครกลุ่มองค์กรและเครือข่าย			2.ควรมีการ
2.4 หน่วยงานของรัฐ	3.ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถาม เพราะได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์	-เดือนละ 1 ครั้ง	ประชาคม/ประชา
2.5.หน่วยงานเอกชน/องค์กรต่างๆ	4.วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	-ทุกวัน	พิจารณาชาวบ้าน หรือเลือก ผู้แทน
2.6 บุคลากรในหน่วยงานของรัฐ	5.ประชาคม	-ทุกปี	ประชาชนร่วมรับฟัง การประชุม วางแผน
	6.โทรศัพท์	-ตลอด 24 ชั่วโมง	3.บุคลากรของรัฐ ควรมีใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

กลุ่ม	วิธีการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลักๆ (ให้ระบุเหตุผลในการเลือกวิธีการนั้นๆ ด้วย)	ความถี่ (ในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ)	ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังฯ
			กลุ่มผู้ประกอบการ 4.รัฐควรมีความโปร่งใส เป็นธรรม

การวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการ

ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังฯ	การนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน ปรับปรุงกระบวนการ และพัฒนาบริการใหม่ ๆ
1.การบริการทุกประเภทควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย ยุติธรรม เสมอภาค	1. กำหนด / มอบหมายให้บุคลากร ตรวจสอบ ประเมิน
2.ต้องการพัฒนาทักษะ มีการแนะนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆเข้ามาใช้ในพื้นที่	2. สาเหตุที่ทำให้จุดบริการล่าช้า /ไม่ถูกต้อง/ 3. จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพบริการ
3.บุคลากรของรัฐควรมีใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4. จัดอบรม /ศึกษาดูงาน /สอนงาน 5. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 6. ประเมิน การดำเนินงาน 7. สร้างแรงจูงใจในการทำงาน

การทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ ดังนี้

1. ปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถาม ฟังพอใจให้ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ ปีละ 1 ครั้ง
2. นำข้อมูลที่ได้จากทำประชาคมในแต่ละหมู่บ้านมาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงเทคนิคการกระตุ้นพลังความคิดในชุมชน

วิธีการรับฟัง และเรียนรู้	วิธีการทบทวนและปรับปรุง	ความถี่ในการ ทบทวน	ผลการทบทวน และแผนปรับปรุง (ถ้ามี)
1. จัดทำกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นไว้ ณ จุดให้บริการ เพราะสะดวก ประหยัด และเปิดกว้างให้แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่	1. ได้มีการปรับปรุงทบทวนแบบสอบถามให้ เนื้อหาครอบคลุม ชัดเจน ตามสถานการณ์ปัจจุบัน	- ปีละ 1 ครั้ง	จากการทบทวนครั้งล่าสุด ยังไม่ต้องการปรับปรุงวิธีการรับฟัง
2. ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม เพราะได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์	2. ปรับปรุงรูปแบบและจุดที่ตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้รับบริการ		
3. ออกหน่วยและเยี่ยมบ้าน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และไว้วางใจ	3. นำข้อมูลที่ได้ ประมวลผล นำผลที่ได้รายงานผู้บริหารและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน		
4. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน			
5. ประชุม			
6. โทรศัพท์			

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการทำงานต้องใช้เทคนิคในการประสานงาน โดยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้เกียรติ หน่วยงานองค์กร มีประชาคมดีร่วมกันประสานประโยชน์โดยทั่วถึง ใช้ศิลปะการต่อรอง นำมาบูรณาการงานเข้าด้วยกันในส่วนที่คล้ายกันโดย ใช้กลยุทธ์ WIN – WIN เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

กลุ่ม	วิธีการสร้างความสัมพันธ์
1.1 ประชาชนทั่วไป	1. ให้บริการด้วยไมตรีจิต คุชญาติ เช่น ทักทายเมื่อพบกันกับผู้รับบริการ
1.2 ผู้นำอาสาสมัครกลุ่มองค์กรและเครือข่าย	2. มีส่วนร่วมในพิธีการและกิจกรรมต่างๆ
1.3 กลุ่มผู้บริโภค	3. การให้ข้อมูลข่าวสาร
1.4 ผู้เสียหายหรือผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์	4. จัดสร้างเวทีแลกเปลี่ยน
1.5 หน่วยงาน ของรัฐ/องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น	5. จัดตั้งชมรม/สมาชิก/
1.6 หน่วยงานเอกชน	6. ให้รางวัล
1.7 ผู้ป่วยละญาติ ผู้ป่วย	7. ประชุม/สัมมนา
	8. การเยี่ยมบ้าน
	9. ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

กลุ่ม	วิธีการสร้างความสัมพันธ์
2. กลุ่มมีส่วนได้ส่วนเสีย มี กลุ่ม ได้แก่	1.ให้บริการด้วยไมตรีจิต ดุจญาติ
2.1 ประชาชนทั่วไป	2.มีส่วนร่วมในพิธีการและกิจกรรมต่างๆ
2.2 ญาติ	3. การให้ข้อมูลข่าวสาร
2.3 ผู้นำอาสาสมัครกลุ่มองค์กรและเครือข่าย	4. จัดสร้างเวทีแลกเปลี่ยน
2.4 หน่วยงานของรัฐ	5.จัดตั้งชมรม/สมาชิก/
2.5 หน่วยงานเอกชน/องค์กรต่างๆ	6.ให้รางวัล และสร้างแรงจูงใจ
2.6 บุคลากรใน หน่วยงานของรัฐ	7.ประชุม/สัมมนา
	8.เยี่ยมบ้าน
	9. นิเทศงานติดตามประเมินผล
	10. รณรงค์สร้างกระแส
	11.ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ช่องทางการติดต่อ	การปฏิบัติ
การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	- การค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล สสอ.หนองหงส์ - การค้นหาข้อมูลจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด - การสอบถามจากบุคลากรสาธารณสุขในสังกัด เช่น เจ้าหน้าที่ รพ.สต.ที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) - การค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ และคุณภาพบริการ	-มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการในโอกาสต่าง เช่น การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ หน่วยอำเภอเคลื่อนที่ การให้บริการฟรีในวันทันตสาธารณสุขผ่าน -การประชุมต่างๆ เช่น การประชุมประจำเดือนของหัวหน้าส่วนราชการ การประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน การประชุมประจำเดือนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ -การติดป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่างๆ ในโรงพยาบาล และสถานที่สำคัญอื่นๆ เช่น ที่ว่าการอำเภอ โรงเรียน ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานในชุมชน
การขอรับบริการ	จัดระบบการให้บริการของ สสอ.หนองหงส์ ได้โดยตรงในเวลาราชการ
การเสนอข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	1. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ -โดยตรงด้วยตนเอง -ทางโทรศัพท์ -ทางจดหมาย -ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน - ทางห้องรับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันถ้วนหน้า

ช่องทางการติดต่อ		การปฏิบัติ	
การปรับปรุงช่องทางการติดต่อ		2.มีการค้นหาผู้รับบริการที่มีโอกาสเกิดปัญหา/ไม่พึงพอใจในเชิงรุกโดยมีการจัดเวรผู้ตรวจการทุกวันในเวลาราชการ	
		- การจัดให้มีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์	
		- ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในได้สะดวก โดยผ่านระบบโทรศัพท์สายตรงของหน่วยงาน	
=====			
วัตถุประสงค์ในการติดต่อกับส่วนราชการ	วิธีการติดต่อของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางในการกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากร	การทำให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด
ขอข้อมูล	1.ขอโดยตรงกับบุคลากร 2.จดหมาย/ทำหนังสือขอข้อมูล 3.โทรศัพท์ขอข้อมูล 4. สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ 5. เว็บไซต์	1.บุคลากรปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 2.ประชุม/ชี้แจง/อบรมบุคลากร 3.กำหนดเป็นนโยบาย	1.มอบหมายให้มีผู้กำกับดูแล 2.รายงานผลการปฏิบัติตามเวลาที่กำหนด
ขอรับบริการ	1. ติดต่อด้วยตนเอง/ผู้แทน 2.จดหมาย/ทำหนังสือ 3.โทรศัพท์ 4.อินเทอร์เน็ต	1.ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 2. ปฏิบัติตาม พ.ร.ฎ.ว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 3.ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ	1.มอบหมายให้มีผู้กำกับดูแล 2.รายงานผลการปฏิบัติตามเวลาที่กำหนด 3.ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ข้อร้องเรียน	1. จดหมายลับถึงผู้บริหาร 2.โทรศัพท์ 3. ตูรับความคิดเห็น	1.กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน 2.รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น 3.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกฎหมายระเบียบแนวทางที่กำหนด	1.เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ 2.

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการคำร้องเรียน	การปฏิบัติ
การแก้ไขอย่างได้ผล และทันท่วงที	มีแนวทางการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทเมื่อผู้รับบริการไม่พึงพอใจหรือถูกร้องเรียนจากการดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถจัดการกับคำร้องเรียนที่ต้องมีการตอบสนองเหตุการณ์ทันที ไม่มีระดับรุนแรง
การรวบรวม และวิเคราะห์	- ยังไม่มีข้อร้องเรียน
การพัฒนาที่เป็นผลมาจากคำร้องเรียนและผลลัพธ์	โอกาสพัฒนาที่พบและสามารถพัฒนาได้ คือ การพัฒนาในเรื่องของพฤติกรรมบริการ และเรื่องการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้รับบริการทราบ/เข้าใจ จะช่วยลดอัตราการร้องเรียน และส่งผลไปถึง ความปลอดภัยของผู้ป่วยได้อีกด้วย ส่วนในเรื่องอัตราค่าจ้างและภาระงานที่มาก(ซึ่งแก้ไขได้ยาก)แต่สามารถพัฒนาระบบบริการได้ เช่น การวางแผนทางให้ผู้ป่วยที่มีอาการมาก/รุนแรงให้ไปรับบริการที่งานฉุกเฉินซึ่งจะสามารถลดความเสี่ยงทางคลินิกได้

การจัดการข้อร้องเรียน

1. การรับเรื่องร้องเรียน สสอ. เปิดช่องทางไว้หลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนเป็นหนังสือยื่นโดยตรงทางไปรษณีย์ ใส่ตู้รับฟังความคิดเห็น หรือหน่วยงานอื่นที่เหนือขึ้นไปสั่งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เช่น จังหวัด กรม กระทรวง สตง. เป็นต้น
2. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่าเข้าหลักเกณฑ์หรือไม่ เสนอให้นายอำเภอพิจารณาสั่งการแล้วนำเข้าระบบ (อธ.) ซึ่งต้องตอบสนองผู้ร้องเรียนได้ภายใน 30 วัน เมื่อนายอำเภอวินิจฉัยเรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจที่แก้ไขได้เองหรือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ต้องดำเนินการภายใน 3 วันนับตั้งแต่วันรับเรื่อง
3. ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงาน ต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ พร้อมแจ้งผู้ร้องภายใน 7 วัน
4. ถ้าเป็นเรื่องที่อำเภอดำเนินการเอง ให้ตรวจสอบหลักฐาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งอาจตั้งกรรมการขึ้นมาตรวจสอบก็ได้ โดย 1) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง 2) รับฟังพยานหลักฐาน 3) ความเห็นหรือข้อเท็จจริงจากคู่กรณี 4) ขอให้ผู้ครอบครองหรือเกี่ยวข้องส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง 5) ออกไปตรวจสอบสถานที่
5. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จเสนอความเห็นต่อนายอำเภอเพื่อพิจารณาสั่งการ
6. ทั้งนี้การดำเนินการสำเร็จหรือไม่ ต้องแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน 30 วัน
7. ประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ความมั่นใจ

1. สรุปการแก้ไขข้อร้องเรียนจากคณะกรรมการ/ผู้ตรวจสอบ
2. ไม่มีการร้องเรียนซ้ำ

วิธีการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน

1. รวบรวมข้อร้องเรียนทุกสัปดาห์โดยนำมาวิเคราะห์ถึงจำนวนสาเหตุ/ประเภท/เรื่องที่ร้องเรียน หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน จำนวนครั้งของการร้องเรียน ผู้ร้องเรียน
2. ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยสอบถามจากบุคลากรในหน่วยงาน หรือสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน
3. นำผลการสรุปแจ้งในที่ประชุม /ทำหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัด/

วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสร้างความสัมพันธ์	การปฏิบัติ
กับผู้ป่วยที่มารับบริการ	ตอบรับและรับรู้โดยเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส สอบถามความต้องการด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดี ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการตามความเหมาะสม
กับตัวแทนของผู้รับบริการ	ให้ความร่วมมือกับตัวแทนผู้รับบริการ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานราชการและเอกชนต่างๆ เช่น บริษัทประกันภัย สำนักงานประกันสังคม ด้วยความเต็มใจ เมื่อได้รับการประสานมา
กับผู้รับผลงานอื่นๆ	สนองตอบนโยบายของผู้จ่ายเงิน และเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ถูกต้อง
ผลต่อความร่วมมือและเชื่อมั่นศรัทธา	ผู้รับบริการเข้าใจกระบวนการขั้นตอนที่โรงพยาบาลกำหนดและเกิดความเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลหนองหงส์สามารถให้บริการได้อย่างดี มีมาตรฐาน และตรงตามความต้องการได้
การปรับปรุงการสร้าง ความสัมพันธ์	- การเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการให้บริการของสถานบริการ เช่น โครงการจิตอาสา - การให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆระหว่างองค์กร - การจัดให้มีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพต่างๆ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสะท้อนความต้องการของกลุ่มผู้ป่วยต่อโรงพยาบาล - การเยี่ยมบ้าน (Home health care) เพื่อรับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยต่อสถานีนอนามัย

วิธีการสร้างความสัมพันธ์ และ วิธีการติดต่อ	วิธีการทบทวน	ความถี่ใน การทบทวน	ผลการทบทวน และแผนปรับปรุง (ถ้ามี)
ผู้รับบริการ			
1. ให้บริการด้วยไมตรีจิต คุุณยาติ เช่น ทักทายเมื่อพบบนกับผู้รับบริการ	1. สอบถามด้วยตนเอง 2. ให้ผู้รับบริการตอบ	ปีละ 1 ครั้ง	ยังไม่ต้องปรับปรุงวิธีการ
2. มีส่วนร่วมในพิธีการและกิจกรรม ต่างๆ	แบบสอบถาม 3. เชิญประชุมแกนนำ ให้		
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร	แสดงความความคิดเห็น		
4. จัดสร้างเวทีแลกเปลี่ยน	4. สังเกตการมีส่วนร่วม		
5. จัดตั้งชมรม/สมาชิก/ 6. ให้รางวัล			
7. ประชุม/สัมมนา			

วิธีการสร้างความสัมพันธ์ และ วิธีการติดต่อ	วิธีการทบทวน	ความถี่ใน การทบทวน	ผลการทบทวน และแผนปรับปรุง (ถ้ามี)
8.การเยี่ยมบ้าน			
9. ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1.ให้บริการด้วยโมดริจิต คุจญาติ	1.สอบถามด้วยตนเอง	ปีละ 1 ครั้ง	ยังไม่ต้องปรับปรุงวิธีการ
2.มีส่วนร่วมในพิธีการและกิจกรรม ต่างๆ	2.ให้ผู้รับบริการตอบ แบบสอบถาม		
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร	3.เชิญประชุมแกนนำ ให้		
4. จัดสร้างเวทีแลกเปลี่ยน	แสดงความคิดเห็น		
5.จัดตั้งชมรม/สมาชิก/	4.สังเกตการมีส่วนร่วม		
6.ให้รางวัล และสร้างแรงจูงใจ			
7.ประชุม/สัมมนา			
8.เยี่ยมบ้าน			
9. นิเทศงานติดตามประเมินผล			
10. รณรงค์สร้างกระแส			
11.ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่			

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	
วิธีการประเมิน/ความแตกต่างสำหรับ ผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม	-การประเมินความพึงพอใจจะประเมินในผู้รับบริการ 2 กลุ่มคือ กลุ่ม ผู้ป่วยนอกและกลุ่มผู้ป่วยใน แยกกัน โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และการพูดคุยกับผู้รับบริการโดยตรง -การประเมินความไม่พึงพอใจจะเป็นรูปแบบของการประเมินข้อร้องเรียน ในการรับบริการ โดยผู้รับคำร้องเรียน โทรศัพท์ จดหมาย และการพูดคุย กับผู้รับบริการโดยตรง
ความเหมาะสมของวิธีการวัด	-แบบประเมินความพึงพอใจจะใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจใน ประเด็นที่ได้คาดการณ์เอาไว้ก่อนแล้ว แต่การเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นๆ เช่น การพูดคุย การรับข้อร้องเรียน จะทำให้ได้ข้อมูลอื่นๆนอกเหนือจากที่เคย คาดการณ์เอาไว้
ผลการประเมิน คุณค่าของข้อมูลที่ได้	-ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผู้ป่วยในมีแนวโน้มคงที่
การพัฒนาที่เป็นผลมาจากการ ประเมิน	-การปรับปรุงระบบบริการผู้ป่วยนอก การจัดจุด first screen เพื่อให้การ ดูแลผู้ป่วยตามความเร่งด่วน มีการจัดบริการคลินิกเฉพาะโรค คลินิก ผู้สูงอายุ การมีระบบ supervisor เพื่อดูแลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ

และผู้ให้บริการ

-การปรับปรุงห้องน้ำผู้ป่วยในให้มีความสะอาดและกลิ่นที่พึงประสงค์ การให้ข้อมูลทั้งญาติและผู้ป่วยเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน

วิธีการติดตามในเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้งที่และนำไปใช้ดำเนินการโดยการทบทวนอุบัติการณ์ตามระดับความรุนแรง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข / พัฒนางานให้ดีขึ้น

- ระดับรุนแรงมาก ทบทวนภายใน 24 ชั่วโมง
- ระดับรุนแรงปานกลาง ทบทวนภายใน 1 สัปดาห์
- ระดับรุนแรงน้อย ทบทวนภายใน 1 เดือน

วิธีการในการติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้งที่

และนำไปใช้ในการดำเนินการ

- 1.กำหนดหรือมอบหมายให้ผู้ให้บริการในแต่ละจุดบริการ ถามผู้รับบริการทันที หรือให้กรอกความพึงพอใจทันทีที่รับบริการเสร็จในแต่ละจุด หรือ
- 2.ขอความร่วมมือผู้รับบริการในการแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2554 – 2556 พบว่ามีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี แต่ก็ยังมีในบางข้อที่ได้คะแนนต่ำ เช่น ระยะเวลารอคอยรับบริการ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนองหงส์ได้นำมาทบทวน เพื่อปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไข

องค์กรที่นำมาเปรียบเทียบ	วิธีการหาข้อมูล	วิธีการใช้ข้อมูล	ผลการเปรียบเทียบข้อมูล
อำเภออื่นๆ ของจังหวัด	1. ดูงาน/ทัศนศึกษา 2. รวบรวมข้อมูล/สถิติการใช้ บริการในแต่ละประเภท จาก เว็บไซต์ จากหน่วยงานอื่น โดยตรง 3.จากการพูดคุยอย่างไม่เป็น ทางการ 4.จากการสอบถามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	1.เปรียบเทียบจากผลสำรวจ ความพึงพอใจ 2.เปรียบเทียบข้อมูลด้าน สถานที่ /ลักษณะบริการ / การอำนวยความสะดวก / บุคลากร / ระยะเวลา /ข้อมูล วิชาการ	ยังไม่ทราบมาก่อนว่าจะต้อง ดำเนินการในเรื่องนี้ในขั้นต่อไปจะ ดำเนินการโดยหารือในที่ประชุม จังหวัด

5. สื่อสิ่งพิมพ์

วิธีการในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

วิธีการในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ โดยใช้แบบสอบถามให้เหมาะสมกับบริบทและกลุ่มเป้าหมาย มีการทดสอบคุณภาพและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเพื่อให้ได้มาตรฐานและเป็นที่เข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลการทดสอบ มีการกำหนดระยะเวลาทบทวน ทุก 6 เดือน และ 1 ปี

วิธีการวัดความพึงพอใจ	วิธีการทบทวน	ความถี่ในการทบทวน	ผลการทบทวนและแผนปรับปรุง (ถ้ามี)
วิธีการวัด			
1.สำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม	- ประชุมผู้บริหาร - หาข้อมูลจากอำเภอหรือส่วนราชการอื่นหรือจากองค์กรเอกชน	ปีละครั้ง	ยังไม่ต้องปรับปรุงวิธีการ
ผู้รับความคิดเห็น			
ประชาคม และเว็บไซต์	- ทบทวนจากเอกสาร		

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีเกณฑ์พิจารณาในการเลือกและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

เกณฑ์พิจารณา	การปฏิบัติ การปรับปรุง
การตอบสนองความต้องการในด้าน การดูแลผู้ป่วย	มีการใช้ โปรแกรม HOSxP มาใช้ในงานบริการครอบคลุมในสถานบริการทุก แห่ง
การตอบสนองความต้องการในด้าน การบริหารจัดการ	มีการใช้โปรแกรมด้านการบริหารเวชภัณฑ์ งานสารบรรณ การอบรม การ บริหารวัสดุ
การตอบสนองความต้องการในด้าน การพัฒนาคุณภาพ	มีการใช้โปรแกรมในการลงข้อมูลตัวชี้วัดของหน่วยงาน มีการใช้โปรแกรม computer ในการจัดการด้านความเสี่ยง และความคลาดเคลื่อนทางยา
การตอบสนองความต้องการในด้าน การศึกษาและการวิจัย	มี internet intranet ทั้ง lan และ wireless ครอบคลุมพื้นที่โรงพยาบาล
การตอบสนองความต้องการของ ผู้ป่วยและครอบครัว	มีตู้รับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์
การตอบสนองความต้องการของ องค์การภายนอก	การประชุมส่วนราชการ ประชาสัมพันธ์
แผนงาน การจัดการ และเทคโนโลยีที่ เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อน ขององค์กร	มีการใช้โปรแกรม HOSxP PCU ที่มีความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการขององค์การภายนอก เช่น สปสช. ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
การปฏิบัติตามมาตรฐานเกี่ยวกับ information security	มีการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พระราชบัญญัติกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูล
การทำให้สามารถใช้งานได้ง่าย	มีปรับแต่งระบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน มีการอบรมการใช้งาน

วิธีเลือกข้อมูล และสารสนเทศ	วิธีการรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศ	ความถี่ในการทบทวนข้อมูลและ สารสนเทศ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเลือก ข้อมูลและสารสนเทศ ดังนี้ 1.1 ตามภารกิจและหน้าที่ความ รับผิดชอบแต่ละหน่วยงาน(ข้อมูล พื้นฐาน) 1.2 ยุทธศาสตร์ของแต่ละ หน่วยงาน	1. ผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงาน รวบรวมบันทึกข้อมูล 2. รายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ 3. วิเคราะห์ข้อมูล	1เดือน/ครั้ง

ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

- 1.วิเคราะห์ข้อมูล
- 2.จัดลำดับความสำคัญข้อมูล
- 3.เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้นายอำเภอตัดสินใจ
- 4.นายอำเภอประชุมส่วนราชการประกอบการตัดสินใจ

วิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

จากข้อมูลการสำรวจความทุกข์ของผู้ป่วยโรคเบาหวานเปรียบเทียบระหว่างอำเภอในจังหวัดบุรีรัมย์ในปี 2556 พบว่า อำเภอหนองหงส์ มีอัตราของผู้ป่วยโรคเบาหวานเป็นอันดับ อัตราความทุกข์ร้อยละ 5.31 ของประชากรอายุ 35 ปี ขึ้นไป จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดวางระบบการดูแลสุขภาพและส่งเสริมสุขภาพในชุมชน

จากการที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้นำอำเภออื่นมาเป็นองค์กรที่เปรียบเทียบโดยพิจารณาเลือกใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. ศึกษาดูงาน
2. รวบรวมข้อมูล/สถิติการใช้บริการ
3. จากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ
4. จากการสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ

วิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	วิธีในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว	ความถี่ในการทบทวน
การทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ นั้น ได้ดำเนินการดังนี้	1. มีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 3 เดือน	- รายเดือน - รายไตรมาส
1. นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเก็บรวบรวมและวัดผลการดำเนินงาน	2. ทำการสื่อสารกับบุคลากรที่รับผิดชอบการรายงานผลตัวชี้วัดให้เข้าใจถึงความสำคัญของการรายงาน และถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน	- รายครึ่งปี - รายปี - ตามประเภทของระบบการวัดผลนั้น ๆ
2. มอบหมายผู้รับผิดชอบเก็บตัวชี้วัดที่ชัดเจน และกำหนดเวลาการส่งข้อมูลโดยให้ผู้รับผิดชอบในการสรุปรายงานผลการดำเนินการ		
3. การปรับแผนในการดำเนินงานระยะครึ่งปีเมื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนิน		

วิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	วิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว	ความถี่ในการทบทวน	
โครงการ หรือบางโครงการไม่จำเป็นต้องดำเนินการแล้ว เนื่องจากไม่เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบัน			
วิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	วิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลง	ความถี่ในการทบทวน	ผลการทบทวน (ถ้ามี)
1. มีการทบทวน ระบบการวัดผลการดำเนินการเป็นประจำ 2. ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน	1. กำหนดผู้รับผิดชอบ 2. มีตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเตือนอย่างรวดเร็ว คือ ตัวชี้วัดที่แสดงความคิดเห็น 3. มีการประชุมระดับผู้บริหาร และปฏิบัติการ ทุกเดือน 4. นำไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป	1 เดือน / ครั้ง	จากการทบทวนครั้งล่าสุด เมื่อเดือนสิงหาคมยังไม่ต้องการปรับปรุงวิธีการ

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

1. ปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลการดูแลผู้ป่วยระดับปฐมภูมิและโรงพยาบาล คปสอ.หนองหงส์ จึงได้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีการเชื่อมโยงระหว่างสถานีอนามัยในเครือข่ายทั้ง 10 แห่งและโรงพยาบาลหนองหงส์ แต่การบันทึกข้อมูลของสถานีอนามัยแต่ละแห่งยังไม่สมบูรณ์ เนื่องจากขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้และทักษะในการบันทึกข้อมูล คปสอ.หนองหงส์จึงได้จัดทำแผนปรับปรุงเพื่อให้สถานีอนามัยสามารถบันทึกข้อมูลได้เป็นปัจจุบัน โดยโรงพยาบาลหนองหงส์สนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สถานีอนามัยครบทุกแห่ง และจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานด้านรักษาพยาบาลและเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ให้สามารถบันทึกข้อมูลในเวชระเบียนได้ถูกต้องและครบถ้วน และส่งข้อมูล/รายงานในระบบ Data Center ของคปสอ.หนองหงส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาทางด้านการเงิน การขาดสภาพคล่อง ได้มีการจัดลำดับความสำคัญของแผนและควบคุมการใช้งบประมาณ ผลลัพธ์สามารถพัฒนางานตามแผนยุทธศาสตร์ได้

3. ปัญหาทางด้านโครงสร้าง ในปี 2556 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างของโรงพยาบาลหนองหงส์และสถานีอนามัยทุกแห่งให้เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วยและการทำงาน

4. ปัญหาการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ในผู้ป่วยเบาหวานที่มีปัญหาการเกิดภาวะแทรกซ้อนได้ปรับปรุงระบบการดูแลโดยใช้ค่า HbA1C เป็นตัวบอกระดับน้ำตาลที่ควบคุมได้ ผู้ป่วย COPD พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยที่คลินิกการสอนการพ่นยา ทำกายภาพบำบัด พัฒนาระบบการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรัง DM COPD Stroke ที่มีปัญหาในการดูแลต่อเนื่อง

เรื่องที่น่ามาวิเคราะห์	วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์	ผลที่ได้จากการวิเคราะห์และการนำมาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
การป้องกันและแก้ไข ปัญหาหยาเสพติด	2.1 รวบรวมข้อมูล ผู้ค้า ผู้เสพ และของกลุ่ม เสี่ยง 2.2 การประชุมและการมีส่วนร่วมของ หมู่บ้านและผู้ประสานพลังแผ่นดิน	-จากการทบทวนครั้งล่าสุดเมื่อเดือน สิงหาคมยังไม่ต้องการปรับปรุงวิธีการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้กำหนดวิธีการการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึง ผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้วิธีการดังนี้

1. ระดับผู้บริหารจะถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ โดยวิธีการ

- เป็นเอกสารทางราชการ
- วิธีการประชุมในระดับต่างๆ ได้แก่ การประชุม คปสอ.หนองหงส์ ประชุมประจำเดือนของ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ คณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

- โดยวาจาด้วยวิธีการเชิญพบและแจ้งข้อมูล
- การแจ้งผลการประเมินบุคลากรให้รายบุคคล ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

2. ระดับผู้ปฏิบัติ

- หัวหน้าหน่วยงานภายใน เช่น หัวหน้าสถานีอนามัย จะรับทราบว่าต้องดำเนินการในการจัดเก็บข้อมูลอะไร เพื่อใช้ประกอบในการรายงาน แก่ผู้บริหารเพื่อตัดสินใจและใช้ประโยชน์ สำหรับหน่วยงานอื่นๆ หรือประกอบการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา

- หัวหน้าหน่วยงานจะกระจายข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ปฏิบัติ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบและดำเนินการปฏิบัติ ซึ่งแต่ละบุคคลต้องคิดวิธีการให้สะดวกต่อการดำเนินการ เช่น ใช้ IT เข้าช่วยในการปฏิบัติงาน

- ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่ต้องการหรือเมื่อมีการขอเพื่อหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องการข้อมูลไปใช้ในการทำงาน

กลุ่มบุคคลที่ต้องการสื่อสารให้ทราบ	วิธีการสื่อสาร
1. ผู้บริหาร	- ประชุม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
2. ผู้ปฏิบัติ	- หนังสือสั่งการ
3. ผู้รับบริการ	- ปิ๊ดประกาศ
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- เว็บไซต์

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

1. ความพร้อมใช้งาน

- มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง มี UPS ป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการสำรองข้อมูลเป็นปัจจุบันตลอดเวลา (replication server)
- มีทีมผู้ดูแลระบบไฟฟ้าและ computer ตลอดเวลา

2. การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ

- การปฏิบัติตามมาตรฐานเกี่ยวกับ information security มีการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พระราชบัญญัติกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล
- การทำให้สามารถใช้งานได้ง่าย มีปรับแต่งระบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน และมีการอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

วิธีการที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งาน		วิธีการที่ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ
	ผู้ใช้	วิธีการเข้าถึง
- มีฐานข้อมูลทาง Internet - จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ - มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุก 3 เดือน - จัดทำศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของอำเภอ(warroom)	1. บุคลากร	- ใช้ User name และ password ในฐานข้อมูลที่เป็นข้อมูลเฉพาะ - ข้อมูลทั่วไปสามารถใช้ได้เหมือนผู้รับบริการ - ให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
	2. ผู้รับบริการ	- มารับข้อมูลที่สวนราชการโดยเจ้าหน้าที่เปิดดูข้อมูลให้ - ประกาศ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ
	3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ดูจากการปิ๊ดประกาศ ดูจาก Internet - ประกาศ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ - ข้อมูลทั่วไปสามารถใช้ได้เหมือนผู้รับบริการ
	4. อื่นๆ	- ไม่มีกลุ่มอื่นนอกเหนือจากกลุ่มนี้

วิธีการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

1. การสร้างความมั่นใจว่า software มีความน่าเชื่อถือ ได้นำโปรแกรม HOSxP PCU มาใช้ในสถานีอนามัยทุกแห่ง พร้อมทั้งมีผู้ดูแลระบบจากโรงพยาบาลหนองหงส์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ และจากบริษัทผู้ผลิต

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ฮาร์ดแวร์			
- ระบบที่ทันสมัย	- บำรุงรักษาอุปกรณ์	- จัดอบรม	ต้นสังกัด
- มีการรับประกันคุณภาพ	คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ	- เอกสารแนะนำกำหนดการใช้งานติดไว้ที่เครื่องหรือที่เห็นชัดเจน	
ซอฟต์แวร์			
- ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันโดยมีการระบุวันที่ว่าจัดเก็บตั้งแต่เมื่อใด	- บำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ	- จัดอบรมเอกสารแนะนำการใช้	หน่วยงานที่รับผิดชอบ

วิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์มีระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศให้เหมาะสมและทันสมัย ดังนี้

- การปรับปรุง availability mechanism มีบริษัทที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา และมีคณะกรรมการสารสนเทศระดับจังหวัดที่ปรับปรุงระบบการรายงาน
- ระบบ hardware มีการปรับปรุง hardware ให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน โดยมีการจัดหา computer ให้เพียงพอต่อการใช้งาน
- ระบบ software มีการใช้ HOSxP PCU ในงานบริการผู้ป่วยและมีการ Update ตลอดเวลา

วิธีการในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	วิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
1. จัดประชุมเพื่อทบทวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย	1. ฮาร์ดแวร์
2. พิจารณาจากภารกิจหน้าที่ และระบบงานของส่วนราชการ	1.1 มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ
3. กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ	1.2 เพิ่มประสิทธิภาพโดยการเพิ่มอุปกรณ์หรือชิ้นส่วน
	2. ซอฟต์แวร์
	2.1 ตรวจสอบและปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งานและปฏิบัติงาน
	2.2 จัดหาโปรแกรมที่ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน

การจัดการความรู้

- มีการจัดประชุม เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร และรวบรวมเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการใช้ผ่านระบบ Internet Intranet และช่องเคเบิลทีวี
- การศึกษาดูงานด้าน KM กับหน่วยงานอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- การเน้นให้หัวหน้าได้พูดคุยแลกเปลี่ยนถึงปัญหาการดูแลผู้ป่วยโดยถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีในการดูแลผู้ป่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ
- การถ่ายทอด good practice ในโรงพยาบาลทราบเพื่อต่อยอดการพัฒนาคุณภาพในมหกรรมการประกวด CQI & Innovation & Humanize healthcare ประจำปี

การจัดการความรู้	วิธีการ
การรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ในส่วนราชการโดย การจัดประชุม จัดอบรม จัดทำหนังสือเวียน บ้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต e-office
การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น	รับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย 1. รับจากการตอบแบบสอบถาม 2. ผู้รับความคิดเห็น 3. อินเทอร์เน็ต
การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	1. จัดประชุม ปรีक्षा ทาหรือเพื่อวางแผน 2. จัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ 3. รณรงค์ จัดนิทรรศการ

วิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ของส่วนราชการ มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ ครอบคลุม ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความทันสมัย ความเชื่อมโยง ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการตรวจสอบ การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ความปลอดภัย การรักษาความลับ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์มีวิธีการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

ข้อมูลสารสนเทศ	วิธีการจัดการ
1.ความครอบคลุม	มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ครอบคลุมเพื่อตอบสนองในด้านต่างๆ ดังนี้ - ด้านการดูแลผู้ป่วย - ด้านการบริหารจัดการ - ด้านการพัฒนาคุณภาพ - ด้านการศึกษาและการวิจัย - ความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว - ความต้องการขององค์กรภายนอก
2.ความรวดเร็ว	สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทันทีตลอดเวลา
3. ความถูกต้อง	สามารถตรวจสอบความแม่นยำได้โดยดูจากระบบรายงาน
4. ความทันสมัย	มีการใช้ HOSxP PCU ในงานบริการผู้ป่วยและมีการ Update ตลอดเวลา
5. ความเชื่อมโยง	มีระบบ Data Center ของคปสอ.หนองหงส์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการและข้อมูลอื่นๆ ระหว่างโรงพยาบาลหนองหงส์และสถานีนอมาัยทุกแห่ง
6. ความน่าเชื่อถือ	1. กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละชนิด 2. ทำการตรวจสอบ (Verification) และทำให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง (Validation)
7.ความสามารถในการเข้าถึง	ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่และทุกเวลา
8. ความสามารถในการตรวจสอบ	1. กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกัน 2. ผู้บังคับบัญชาสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลของผู้ใต้บังคับบัญชาได้
9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	1. กำหนดให้ผู้ใช้อข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูลรวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ 2. กำหนดให้มีการปฏิบัติงานทดแทนกันทำให้ต้องส่งต่อข้อมูลในการปฏิบัติงาน
10. ความปลอดภัย	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยผู้ดูแลระบบกำหนดรหัสผ่านและกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลไม่พึงประสงค์
11. การรักษาความลับ	มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของผู้ป่วยตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร

คุณลักษณะของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการ	วิธีการ
1. ความครอบคลุม	- ติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ - จัดทำ Website ของแต่ละหน่วยงาน
2. ความรวดเร็ว	- จัดทำเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบความเร็วสูง
3. ความถูกต้อง	- กำหนดการบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป HOSxP PCU
4. ความทันสมัย	- มีระบบการให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต - มีเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศคอยอำนวยความสะดวก
5. ความเชื่อมโยง	- ติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
6. ความน่าเชื่อถือ	- จัดให้มีการตอบปัญหา ให้คำปรึกษา จากเจ้าหน้าที่สำนักงาน
7. ความสามารถในการเข้าถึง	- จัดทำเว็บไซต์ - จัดทำเอกสาร สิ่งพิมพ์
8. ความสามารถในการตรวจสอบ	- ขอตรวจสอบข้อมูลได้จากระบบฐานข้อมูล
9.การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	- จัดประชุม / สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้
10. ความปลอดภัย	- มีระบบ back up ข้อมูล โดย สสอ.หนองหงส์ เป็น Data center
11. การรักษาความลับ	- ใช้ User Name และ Password ในการเข้าทำงานในระบบ

หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

ก. การจัดและบริหารงาน

เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1) การจัดโครงสร้าง

1. นำโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดให้หน่วยงานระดับจังหวัดที่ต้องมีมาพิจารณา
2. ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ เพื่อจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับบริบททางการบริหารแต่ยังไม่ได้พิจารณาความต้องการของลูกค้า
3. ดำเนินการจัดโครงสร้างองค์กรในแต่ละระดับตามมติที่ประชุมโดยคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์
4. สื่อสารโครงสร้างให้บุคลากรทุกระดับรับทราบโดยคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์
5. ดำเนินการจัดบุคลากรลงตามกลุ่มงาน/งานตามความสมัครใจโดยคณะกรรมการพิจารณาจัดสรรบุคลากร
6. มีคณะกรรมการและคณะทำงานที่ประสานงานแนวราบเป็นคณะทำงานเฉพาะกิจ เพื่อความคล่องตัวในการประสานงานร่วมกัน
7. มีการมอบอำนาจให้หน่วยงานทุกระดับ

2) การมอบอำนาจ จะมีแนวทางการมอบอำนาจแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ การมอบอำนาจการบริหาร และการมอบอำนาจตามกฎหมายหลัก/กฎระเบียบ มีขั้นตอนการ มอบอำนาจคือ

- 2.1 กำหนดเรื่องที่จะมอบอำนาจ
- 2.2 กำหนดผู้รับมอบอำนาจ
- 2.3 ออกคำสั่งมอบอำนาจ
- 2.4 แจ้งเวียนคำสั่งมอบอำนาจให้ทราบและถือปฏิบัติ

3) การแต่งตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงานรับผิดชอบในโครงการที่จำเป็นต้องมี ขั้นตอน คือ

- 3.1 กำหนดโครงการ / งาน / กิจกรรม
- 3.2 กำหนดผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ / งาน / กิจกรรม เพื่อกำหนดเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

3.3 ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงาน

3.4 แจ้างเวียนคำสั่งกับหน่วยงาน / ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ หรือ มอบหมายให้ทำงานกับผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.5 ประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงาน

3.6 ติดตาม รายงานผลการดำเนินงาน

4) การให้คำปรึกษา / คำแนะนำ / ถ่ายทอดความรู้ / แนวทางแก้ไขปัญหา / แนวทางการดำเนินงาน ในการปฏิบัติงานตามโครงการ / งาน / กิจกรรม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการถ่ายทอดจากผู้มีความรู้ความชำนาญ ให้ผู้ที่เข้ามาใหม่

(จัดระบบให้เป็นไปตามพัชกิจ เป็นไปตาม พรฎ.บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยึดตามเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่)

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาใน การจัดโครงสร้างและระบบ การทำงาน	แนวทางการพิจารณา
-บุคลากรในสายงานและหน้าที่(ตามที่ระบุ ในโครงร่างองค์กร)	-ไม่มี เพราะเป็นโครงสร้างจากส่วนกลาง/ก.พ.
-วัฒนธรรมและความคิดของบุคลากร	-การทำงานเป็นทีม ความอ่อนน้อมถ่อมตน การแต่งกายในแต่ละวัน, การตรงต่อเวลานัดหมาย, ความซื่อสัตย์สุจริต การทำบุญตามเทศกาลต่างๆ การประหยัด การออม ให้บริการดูญาติมิตร
-วัฒนธรรมและความคิดของชุมชน	-การถือแรงแกี่ยวข้าว, ยึดถือประเพณีของแต่ละพื้นที่ เช่น พิธีบายศรีพระแม่โพสพ, บุญบั้งไฟ, รดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ, ตักบาตรเทโว การประหยัด การออม เศรษฐกิจพอเพียง ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ถือว่าทุกคนเป็นญาติพี่น้อง การทำงานแบบมีส่วนร่วมของชุมชน การออกกำลังกายและดูแลสุขภาพของตนเอง
-ปัจจัยอื่น ๆ (โปรดระบุ)	-ข้อนี้ไม่เกี่ยวข้องกับอำเภอ

จากข้อมูลของปัจจัยในตารางข้างบน ส่วนราชการนำมาประกอบการจัดโครงสร้างและระบบการทำงานของส่วนราชการ ดังนี้

อธิบายวิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงานของส่วนราชการเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ	
วิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงาน อย่างเป็นทางการ	วิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงาน อย่างไม่เป็นทางการ
1.จัดโครงสร้างและระบบงานเป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และจัดโครงสร้างและระบบตามกฎหมายการแบ่งส่วนราชการ	1.จัดตั้งโครงสร้างและระบบการทำงานอย่างไม่เป็นทางการโดยนำมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การทำ การแก้ไขปัญหา เช่น ชมรมต่างๆ ของภาคเอกชนและภาคประชาชน
2. จัดตั้งโครงสร้างเฉพาะกิจในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นทางการ ที่มีอำนาจตามกฎหมาย	2. จัดตั้งโครงสร้างเฉพาะกิจ ในการแก้ไขปัญหา

1. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีการจัดโครงสร้างตามหนังสือกระทรวงสาธารณสุขที่ สธ ๐๒๐๑.๐๓๒/ว๒๙ เรื่องโครงสร้างหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีสายงานบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายอำเภอ และมีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการแบ่งงานภายใน ดังนี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	
สาธารณสุขอำเภอ (นวก.สาธารณสุข)	
กลุ่มงานบริหาร	กลุ่มงานวิชาการและสนับสนุนบริการ
-นวก.สาธารณสุข	-นวก.สาธารณสุข
-จพ.ธุรการ	-จพ.สาธารณสุข

เพื่อความสะดวกในการบริหารงานจังหวัดบุรีรัมย์มีการแต่งตั้ง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอๆ 2-3 คน ตามขนาดของอำเภอ และแบ่งเป็น 5 กลุ่มงานตามภารกิจ ได้แก่ .

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข
3. กลุ่มงานประกันสุขภาพ
4. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและรูปแบบบริการ
5. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
6. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ
7. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข
8. กลุ่มงานสุขภาพจิต และอนามัยสิ่งแวดล้อม
9. กลุ่มงานโรคติดต่อ
10. กลุ่มงานนิติการ

2. จัดประชุมชี้แจงแก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์เพื่อขอความเห็นชอบ

3. ดำเนินการจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ในแต่ละระดับตามมติที่ประชุม
4. สื่อสารโครงสร้างบริหารจัดการภายในใหม่ให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ
5. ดำเนินการสรรหาบุคลากรลงตามกรอบใหม่

6. การแบ่งงานภายในนอกจากจะแบ่งงานตามภารกิจของกระทรวงสาธารณสุขแล้ว สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ยังมีการจ้างลูกจ้างชั่วคราว โดยขอใช้เงินบำรุงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามภารกิจงาน ได้แก่ พนักงานธุรการ พนักงานการเงินและบัญชี พนักงานขับรถยนต์

2) การมอบอำนาจ จะมีแนวทางการมอบอำนาจแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ การมอบอำนาจการบริหารและการมอบอำนาจตามกฎหมายหลัก/กฎระเบียบ มีขั้นตอนการ มอบอำนาจคือ

2.1 กำหนดเรื่องที่จะมอบอำนาจทุกเรื่องยกเว้น เรื่องบุคลากรและการเงิน

2.2 กำหนดผู้รับมอบอำนาจ ได้แก่ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายส่งเสริมสุขภาพตามลำดับ

2.3 ออกคำสั่งมอบอำนาจโดยเป็นคำสั่งสาธารณสุขอำเภอ มีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง

2.4 แจกเวียนคำสั่งมอบอำนาจให้ทราบและถือปฏิบัติ

3) การแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน รับผิดชอบในโครงการที่จำเป็นต้องมีขั้นตอน คือ

3.1 กำหนดโครงการ/งาน/กิจกรรมที่จำเป็นจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตามแนวทางของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และที่อำเภอเห็นสมควร

3.2 กำหนดผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ/งาน/กิจกรรม เพื่อกำหนดเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

3.3 ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน

3.4 แจกเวียนคำสั่งกับหน่วยงาน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ หรือ มอบหมายให้ทำงานกับผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.5 ประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงานอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง

3.6 ติดตาม รายงานผลการดำเนินงาน

4) การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ/ถ่ายทอดความรู้/แนวทางแก้ไขปัญหา/แนวทางการดำเนินงานในการปฏิบัติงานตามโครงการ/งาน/กิจกรรม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการถ่ายทอดจากผู้มีความรู้ความชำนาญ ให้ผู้ที่เข้ามาใหม่

การจัดระบบงานได้คำนึงถึงวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์

1. นำโครงสร้างของบุคลากรในสายงานและหน้าที่ของหน่วยงานทุกระดับตามโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดไว้มาพิจารณาร่วมกับวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากร และชุมชน และปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ นโยบายในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การปฏิรูประบบสุขภาพ สภาพสิ่งแวดล้อม และสถานการณ์โรคและภัยธรรมชาติ

2. ในการจัดสรรบุคลากรนั้นพิจารณาจากความขาดแคลนเป็นประเด็นหลักส่วนวัฒนธรรมความคิดของบุคลากรและชุมชนนั้นเป็นประเด็นรอง

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากร และชุมชน ในประเด็น ดังนี้

มิติ	ประเด็น
วัฒนธรรมและความคิดของบุคลากร	- เพศ - อายุ - วุฒิการศึกษา - ประสบการณ์การทำงาน - ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา และความสามารถเฉพาะตัว - ประสิทธิภาพของงาน - ความรับผิดชอบในหน้าที่ - ภูมิสำเนา/ครอบครัว
วัฒนธรรมและความคิดของชุมชน	- ความต้องการ/คาดหวังของชุมชนที่มีต่อคุณภาพบริการของภาครัฐ - ความเชื่อมั่น ศรัทธา และการยอมรับในประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของภาครัฐ และศักยภาพของบุคลากร - การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

ในการจัดระบบต้องตรวจสอบจากวิสัยทัศน์ และดูกับหมวด 2

1. นำโครงสร้างของบุคลากรในสายงานและหน้าที่ของหน่วยงานทุกระดับตามโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดไว้มาพิจารณาร่วมกับวัฒนธรรม ทักษะความชำนาญ ความคิดของบุคลากร และชุมชน และปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ นโยบายในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การปฏิรูประบบสุขภาพ สภาพสิ่งแวดล้อม และสถานการณ์โรคและภัยธรรมชาติ

2. ในการจัดสรรบุคลากรนั้นพิจารณาจากความขาดแคลนบุคลากรตาม GIS เป็นประเด็นหลัก ส่วนด้านอื่นๆ นั้นเป็นประเด็นรอง

การจัดการเพื่อให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ หรือทักษะระหว่างบุคคล มีการดำเนินการดังนี้

รูปแบบ	วิธีการ
เป็นทางการ	- จัดประชุมบุคลากร เดือนละ 1 ครั้ง - จัดเวทีประชุมวิชาการโดยมีฝ่ายวิชาการเป็นแกนหลักในการดำเนินการ - หนังสือเวียนในกลุ่มงาน - โทรศัพท์ - ระบบอินเทอร์เน็ต ในการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ - วิทยุสื่อสาร - ประชุมชี้แจง
ไม่เป็นทางการ	- การประชุมของกลุ่มชมรมวิชาชีพต่างๆ - การประชุม Morning talk ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ - บอร์ดประชาสัมพันธ์

รูปแบบการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการ	วิธีการที่ทำให้รูปแบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพ
1. การสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคลากร เช่นการประชุม อบรม โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร ตรวจเยี่ยม ศึกษาดูงาน การ นำเสนอผลงานการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงาน	1. มีแผนและการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และมี การติดตามประเมินผล มีการจัดทำรายงาน นำเสนอ ความรู้ใหม่ในที่ประชุม
2. การสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น การเสนอความเห็นผ่าน เว็บไซต์ แผ่นพับ นิทรรศการ ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์	2. มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างน้อยทุก ๓ เดือน หรือมีเหตุการณ์ใหม่
3. การสื่อสารผ่านสื่อสาธารณะ เช่น สถานีวิทยุ ชุมชน หอกระจายข่าว	3. ประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ระดับการประเมิน	วิธีการดำเนินงาน
ระดับหน่วยงาน	1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการประเมินผลจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการบริหารสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หนองหงส์ 2. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ 3. กำหนดระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก 6 เดือน 4. จัดประชุมชี้แจงให้แก่บุคลากรทุกระดับ ให้รับทราบและเข้าใจถึงระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วย วิธีการ เกณฑ์การประเมินผล ระยะเวลาในการประเมิน การแจ้งผล และการติดตามการพัฒนา หรือการปรับปรุงการทำงานของบุคลากร จำนวน 2 ครั้ง/ปี 5. ดำเนินการตามระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก 6 เดือน โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการบริหารสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ 6. แจ้งผลการประเมินให้แก่บุคลากรรับทราบและเปิดโอกาสให้มีการซักถามถึงผลการ ประเมิน
ระดับบุคคล	ก. การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายยังไม่มี การ ดำเนินการ ข. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการ ทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินไปสู่การพิจารณาต่อ สัญญาจ้าง ของพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว และเป็นการให้ผลตอบแทนการ ปฏิบัติงาน การให้รางวัลใจ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (1) ดำเนินการประเมินผลปีละ 2 ครั้งต่อปี ในเดือนเมษายน และตุลาคมของทุกปี (2) มีหลักเกณฑ์ ตามที่ กฎ ก.พ./มติ ค.ร.ม. และแนวปฏิบัติของกรมฯ ที่ได้ ประกาศ ไว้ (3) นำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมิน เสนอต่อคณะกรรมการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับสำนัก

ระดับการประเมิน	วิธีการดำเนินงาน
	(4) มีการปิดประกาศผลการประเมินในหน่วยงานนั้น ให้รับทราบ รวมทั้งแจ้งผลการประเมินให้กับบุคคลนั้น ๆ ทราบ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป (5) นำเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรมฯ เพื่อพิจารณาและเป็นการทบทวนผลการประเมิน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ ที่ผ่านมาผู้ประเมินส่วนใหญ่ ไม่ได้แจ้งผลการประเมินให้ผู้ถูกประเมินทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข
การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1. มีกิจกรรมการยกย่อง ชมเชย ผู้ที่มีผลงานดีเด่น หรือทำงานประสบผลสำเร็จ โดยประกาศให้เป็นที่รู้ทั่วกัน เช่น ในการประชุมกลุ่มงานประจำเดือน 1 ครั้ง/เดือน 2. มีการจัดบอร์ดยกย่องชมเชยผลงานดีเด่นในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3. มีการพิจารณาความดี ความชอบ 2 ครั้ง/ปี 4. มีโครงการทัศนศึกษา ดูงาน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1 ครั้ง/ปี	
ระบบการประเมินผล	วิธีการในการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรรายบุคคล
1. ประเมินผลตามระบบการประเมินเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่ กพ. 2. ประเมินตามผลชี้วัดของยุทธศาสตร์ 3. ประเมินผลตามผลการปฏิบัติของแต่ละ หน่วยงาน	1. เป็นไปตามแนวทางตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่ กพ. กำหนด 2. ประเมินผลจากความสำเร็จของตัวชี้วัดที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลและของหน่วยงาน 3. นายอำเภอประเมินผลหัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าส่วนราชการประเมินผลผู้ใต้บังคับบัญชา โดยแจ้งผลการประเมินให้ทราบอย่างเป็นทางการรายบุคคล 4. นายอำเภอเรียกหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอมาชี้แจง

การดำเนินการของส่วนราชการ	วิธีการ
การยกย่องชมเชย	1. ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ผลดีเด่นในแต่ละประเภทนำมาประกาศผล ยกย่องชมเชยกันในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ที่ประชุมผู้นำ ชุมชน ท้องถิ่น 2. รายงานผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปให้ได้รับทราบ
การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ	1. พิจารณาขอความดีความชอบกรณีพิเศษ 2. พิจารณาขอเลื่อนตำแหน่งให้ในระดับที่สูงขึ้น 3. ประกาศชมเชย
ระดับการประเมิน	วิธีการดำเนินงาน
ระดับหน่วยงาน	1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการนิเทศประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมี ผู้รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการบริหาร และบุคลากรทุกสายวิชาชีพ ร่วมเป็นกรรมการระดับ อำเภอ 2. กำหนดเกณฑ์การประเมินผล ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ 3. กำหนดระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก 6 เดือน 4. จัดประชุมชี้แจงให้แก่บุคลากรทุกระดับ ให้รับทราบและเข้าใจถึงระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วย วิธีการ เกณฑ์การประเมินผล ระยะเวลาในการประเมิน การแจ้งผล และการติดตามการพัฒนา หรือการปรับปรุงการทำงานของบุคลากร จำนวน 2 ครั้ง/ปี 5. ดำเนินการตามระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก 6 เดือน 6. แจ้งผลการประเมินให้แก่บุคลากรรับทราบและเปิดโอกาสให้มีการซักถามถึงผลการประเมิน
ระดับบุคคล	ก. การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลของกลุ่มข้าราชการตามตัวชี้วัดของอำเภอ และ ประเมินตาม Competency ข. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มลูกจ้าง ดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง การทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินไปสู่การพิจารณาต่อ สัญญาจ้าง ของพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว และเป็นการให้ผลตอบแทนการ ปฏิบัติงาน การให้รางวัลจูงใจ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (1) ดำเนินการประเมินผลปีละ 2 ครั้งต่อปี (2) มีหลักเกณฑ์ ตามหลักเกณฑ์ที่จังหวัดกำหนด (3) มีการแจ้งผลการประเมินให้กับบุคคลนั้น ๆ ทราบ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ต่อไป

การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. มีกิจกรรมการยกย่อง ชมเชย ผู้ที่มีผลงานดีเด่น หรือทำงานประสบผลสำเร็จ โดยประกาศให้เป็นที่รู้จักกัน เช่น ในการประชุมกลุ่มงานประจำเดือน 1 ครั้ง/เดือน
2. มีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นด้านต่างระดับอำเภอ
3. มีโครงการทัศนศึกษา ดูงาน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1 ครั้ง/ปี
4. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมจริยธรรมของอำเภอเอง และร่วมกิจกรรมระดับจังหวัด

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ดำเนินงานกำหนดคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคลากรโดยใช้กรอบของ การกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

1. แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการบริหารสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์
2. กำหนดวิธีการในการ กำหนดคุณลักษณะ และทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งให้กับบุคลากรของส่วนราชการ ทั้ง 2 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติ ดังนี้

2.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)

พิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ลักษณะงาน และค่านิยมขององค์กร

2.2 สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency)

พิจารณาจากคำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานในองค์กร

2.3 สมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง (Level) พิจารณาจากคำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน

3. ดำเนินการตามวิธีการ และระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการจัดทำสมรรถนะ (Competency) ดังนี้

3.1 จัดทำการสำรวจเพื่อยืนยัน Core Competencyเบื้องต้น โดยทำการแยกแยะว่าพฤติกรรมใดควรจะแสดงโดยข้าราชการระดับไหน และใช้ผลการสำรวจมาช่วยแยกแยะพฤติกรรมออกเป็น 5 ระดับ (Proficiency Level) พร้อมเสนอแนะพฤติกรรมเพิ่มเติมสำหรับระดับที่ยังต้องการ

3.2 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำ ตารางความสัมพันธ์ระหว่าง ผลลัพธ์ที่เป็นที่ต้องการ และบทบาทของงาน แยกตามกลุ่มงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

3.3 วิเคราะห์พฤติกรรมชี้วัด (Behavioral Indicator) มาจัดกลุ่ม และจัดแบ่งระดับ ความเข้มข้นของพฤติกรรมเพื่อสร้างต้นแบบสมรรถนะตามสายงานภายในองค์กร (Functional Competency)

3.4 จัดทำ Job-Competency Matrix สร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานที่มีอยู่ในองค์กรกับสมรรถนะ และระดับของสมรรถนะ (Proficiency Level) เพื่อกำหนดมาตรฐานของพฤติกรรมชี้วัด (Behavioral Indicator) สำหรับทุกตำแหน่ง

3.5 กำหนดหลักสูตรการพัฒนาที่สอดคล้องกับสมรรถนะเพื่อการเลือกใช้ในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

3.6 สร้างความเข้าใจพื้นฐานสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งในแง่การตรวจสอบถึงสมรรถนะ และพฤติกรรมชี้วัดสำหรับตนเอง และผู้ใต้บังคับบัญชา ที่สำคัญคือการสร้างความเข้าใจในเรื่องการประเมินสมรรถนะผ่านพฤติกรรมชี้วัดอย่างมีมาตรฐาน เพื่อนำไปใช้ในการสร้างแผนพัฒนารายบุคคล

3.7 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อที่จะกำหนดกรอบการพัฒนาสำหรับบุคลากรแต่ละคนอย่างเป็นรูปธรรม เป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

คุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น	วิธีการกำหนด
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	ระบบนี้ยังถ่ายทอดมาไม่ถึงในระดับอำเภอชั้นตอนต่อไปจะศึกษาจากจังหวัดเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ต่อไป
สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency)	ระบบนี้ยังถ่ายทอดมาไม่ถึงในระดับอำเภอชั้นตอนต่อไปจะศึกษาจากจังหวัดเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ต่อไป
สมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง (Level)	ระบบนี้ยังถ่ายทอดมาไม่ถึงในระดับอำเภอชั้นตอนต่อไปจะศึกษาจากจังหวัดเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ต่อไป

วิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษามูลค่าไว้อย่างไร	
ประเด็น	วิธีการ
การสรรหา ว่าจ้าง	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดระบบการสรรหา ว่าจ้าง 2. กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการ 3. กำหนดวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง 4. ดำเนินการตามวิธีการและตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้
การรักษามูลค่า	- การปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงาน - การมีระบบพี่เลี้ยง ซึ่งให้คำปรึกษา และสอนงานให้แก่บุคลากรที่รับเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ - สร้างความก้าวหน้าในสาขาวิชาชีพแก่บุคลากร ได้แก่ การฝึกอบรม/การศึกษาต่อเนื่อง - การมีระบบการยกย่องชมเชยจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กิจกรรมการยกย่อง ชมเชย ผู้ที่มีผลงานดีเด่น หรือทำงานประสบผลสำเร็จ โดยประกาศให้เป็นที่รู้ทั่วกัน การจัดบอร์ดยกย่องชมเชยผลงานดีเด่นในการปฏิบัติงาน

ประเด็น	วิธีการ
การคำนึงถึง วัฒนธรรมของ บุคลากร	ของบุคลากร การพิจารณาความดี ความชอบ การพิจารณาให้โบนัส การทัศนศึกษา ดูงาน/ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - สร้างสวัสดิการให้แก่บุคลากรโดยทัดเทียม หรือสูงกว่าองค์กรอื่น - สร้างขวัญ กำลังใจ และบรรยากาศการทำงานเป็นทีม - สร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การคำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดเห็นของบุคลากร ในประเด็นดังต่อไปนี้ - อายุ - วุฒิการศึกษา - ประสบการณ์การทำงาน - ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา และความสามารถเฉพาะตัว - ประสิทธิภาพของงาน - ความรับผิดชอบในหน้าที่ - ข้อเสนอแนะของบุคลากรในการจัดระบบการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากร
การคำนึงถึงความ คิดเห็นของชุมชน	- ความต้องการ/คาดหวังของชุมชนที่มีต่อคุณภาพบริการของหน่วยงาน - ความเชื่อมั่น ศรัทธา และการยอมรับในประสิทธิภาพของการบริหาร จัดการของหน่วยงาน และศักยภาพของบุคลากร

วิธีการสรรหาและว่าจ้าง	วิธีการรักษาบุคลากร
1.รองรับการบรรจุ แต่งตั้งจาก กระทรวง กรม จังหวัด 2. ประชาสัมพันธ์ จูงใจ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาใน สายงานส่วนราชการต้องการ เช่น แพทย์ พยาบาล	1.มีระบบพี่เลี้ยง 2.สวัสดิการที่พอกพูน 3.สิ่งอำนวยความสะดวก 4.สร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน

แผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของ
ส่วนราชการ

ดำเนินการตามวิธีการ และตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. มีกิจกรรมการเตรียมบุคลากรเพื่อดำรงตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจ
หลักของส่วนราชการ ดังนี้
 - การมีระบบพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา และสอนงาน ในบทบาทผู้บริหาร/ตำแหน่งที่มี
ความสำคัญต่อภารกิจหลักในรูปแบบ Training on the job ให้แก่บุคลากรที่จะเข้ารับตำแหน่งบริหาร
 - การประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี

- การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ สร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน จัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

2 ผู้บริหาร/บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน/ภาระงานหลัก

- การฝึกอบรมในหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น กลาง และ ระดับสูง นักบริหารแนวใหม่ สำหรับผู้อำนวยการโรงพยาบาล สาธารณสุขอำเภอ

วิธีการสร้างความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่ง

ตำแหน่ง	วิธีการ
สาธารณสุขอำเภอ	ผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
หน่วยงาน/หน.งานใน ,นักวิชาการ	ผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
ผู้ช่วยสสอ. หัวหน้า สอ.	

ประเภทตำแหน่ง	แผนการเตรียมบุคลากร	วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่า ผู้ที่เตรียมไว้นั้น สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
ตำแหน่งบริหาร - สาธารณสุขอำเภอ	1.มีคำสั่งแต่งตั้ง 2. สนับสนุนให้เข้ารับการอบรม หลักสูตรต่างๆ	1.มอบภารกิจที่สำคัญให้รับผิดชอบ 2. ประเมินผลงานเป็นระยะ 3. ทบทวนแผนการพัฒนาบุคลากร 4. พิจารณาโดยระบบกรรมการ 5.รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
ตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อ ภารกิจหลัก - ยังไม่มีการดำเนินการเรื่องนี้ เนื่องจากไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน	- ยังไม่มีการดำเนินการเรื่องนี้ เนื่องจากไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน	- ยังไม่มีการดำเนินการเรื่องนี้เนื่องจากไม่มี โครงสร้างที่ชัดเจน

ดำเนินการตามวิธีการ และตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. มีกิจกรรมการเตรียมบุคลากรเพื่อบำรงตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของส่วนราชการ ดังนี้

- มีคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายเป็นผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอและหัวหน้างาน
- การมีระบบพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา และสอนงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี

– การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ สร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการ
ทำงาน จัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

2. ผู้บริหาร/บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง/ภาระ
งานหลัก

วิธีการสร้างความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่งนั้น มีดังนี้

ตำแหน่ง	วิธีการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ	- คัดเลือกจากผู้ที่มีการปฏิบัติงานดีและสอบถามผู้ร่วมงานให้การยอมรับ - แต่งตั้งโดยคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - สนับสนุนให้ร่วมเป็นคณะกรรมการต่างในระดับจังหวัด
หัวหน้างานในอำเภอ	- คัดเลือกให้ทำหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นแทนหากมีตำแหน่งว่าง - สนับสนุนให้มีโอกาสฝึกอบรมในหลักสูตรผู้บริหารที่สูงขึ้น
พยาบาล	กำหนดหลักเกณฑ์จัดลำดับก่อนหลังหากสอบคัดเลือกเข้าศึกษาได้
นักวิชาการสาธารณสุข	ส่งเสริมให้ศึกษา/ฝึกอบรมในระดับที่สูงขึ้น
เจ้าพนักงานสาธารณสุข	สนับสนุนการทำวิจัยเพื่อเพิ่มวิทยฐานะ
ชุมชน	
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	- ฝึกอบรม - ขึ้นเงินเดือนให้โบนัสตามผลงาน - ส่งเสริมให้ศึกษาต่อเพื่อโอกาสในการปรับคุณวุฒิให้สูงขึ้น

วิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การ
งานในการปฏิบัติราชการ (

การพัฒนาจากลูกจ้างเป็นข้าราชการมีการดำเนินการที่ชัดเจน แต่ในกรณีข้าราชการยังไม่มี
กำหนดที่ชัดเจน

ในกรณีลูกจ้างหน่วยงานมีการสนับสนุนให้ได้เรียนในสาขาวิชาชีพต่างๆ เช่น ประกาศนียบัตร
สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ แพทย์แผนไทย ในส่วนของความก้าวหน้าของข้าราชการนั้นไม่มี
นโยบายที่ชัดเจน

วิธีการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ

- 1.สนับสนุนให้มีการศึกษาต่อที่สูงขึ้น
- 2.สนับสนุนให้ไปเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง
- 3.มอบหมายหน้าที่การงานที่สำคัญให้รับผิดชอบ

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ก. การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน ดังนี้

- การมีระบบพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา และสอนงานก่อนปฏิบัติงาน ในระหว่างการปฏิบัติงาน
- การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- การนิเทศติดตาม และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี
- การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการ สร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน จัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ความสมดุล	วิธีการในการพัฒนาบุคลากร
แผนระยะสั้นระยะยาวของหน่วยราชการ	การนิเทศงาน การประชุมชี้แจงก่อนการปฏิบัติงาน การอบรมให้ความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน
ความต้องการของบุคลากร	สำรวจความต้องการของบุคคล ความต้องการในงาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	สนับสนุนให้ศึกษาต่อ หรืออบรมที่ตรงกับสายงาน หรือความต้องการของหน่วยงาน

วิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนและเกิดความสมดุลและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

- 1.จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร
- 2.ส่งเข้ารับการฝึกอบรมในหน้าที่และแผนการดำเนินการที่กำหนด

วิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

เนื้อหา	วิธีการ
การอบรมบุคลากรใหม่	ปฐมนิเทศ อบรมผู้บริหารใหม่ ฝึกปฏิบัติโดยการหมุนเวียน อบรมจริยธรรม
จริยธรรม	ส่งเสริมให้เข้าชมรมจริยธรรม ส่งเสริมให้ปฏิบัติตามประเพณีในวันสำคัญของศาสนา
การบริหารจัดการ	อบรมหลักสูตรผู้บริหารแนวใหม่ หลักสูตร ผบต. ผบก.
การพัฒนาภาวะผู้นำ	อบรมหลักสูตรผู้บริหารแนวใหม่ หลักสูตร ผบต. ผบก.
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	มีการอบรมเฉพาะกลุ่ม

ประเด็นในการให้การศึกษาและ ฝึกอบรม	กลุ่มบุคลากร ที่เข้าอบรม	วิธีการในการให้ การศึกษาและฝึกอบรม	ความถี่ในการฝึกอบรม (เฉลี่ย ครั้ง/ปี)
การอบรมบุคลากรใหม่	ผู้จบใหม่/ผู้ย้ายมาใหม่	ปฐมนิเทศ	เมื่อมีการบรรจุแต่งตั้ง หรือย้ายมาบรรจุใหม่ (เฉลี่ยปีละ ๑ ครั้ง)
จริยธรรม	ข้าราชการ	ไปร่วมทำบุญตามวัด อบรมธรรมะ	ทุกวันพระใน เทศกาล เข้าพรรษา
การบริหารจัดการ	ข้าราชการ	อบรมโดยส่วนกลาง	ประมาณปีละ ๒ ครั้ง
การพัฒนาภาวะผู้นำ	ข้าราชการ	ไม่มี เพราะเป็นโครงสร้าง จากส่วนกลาง/ก.พ.	ไม่มี เพราะเป็นโครงสร้าง จากส่วนกลาง/ก.พ.
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	ข้าราชการ	จัดอบรมโดยเชิญวิทยากร จากหน่วยงานอื่น	ปีละครั้ง
ความต้องการอื่น ๆ ที่สำคัญ ของส่วนราชการ....	ไม่มี เพราะเป็น โครงสร้างจาก ส่วนกลาง/ก.พ.	ไม่มี เพราะเป็นโครงสร้าง จากส่วนกลาง/ก.พ.	ไม่มี เพราะเป็นโครงสร้าง จากส่วนกลาง/ก.พ.

วิธีการอย่างไรในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้า
งาน และผู้บังคับบัญชา

ประเด็น	วิธีการ
การหาความจำเป็น	สอบถามความจำเป็นความต้องการจากบุคลากรที่รับผิดชอบ ,จากข้อกำหนด ส่วนกลาง
การนำความจำเป็นมาพัฒนา	ประเด็น/เนื้อหาการฝึกอบรม ส่งเข้ารับการอบรมตามแหล่งที่จัด หรือสำนักงานจัดเอง
การนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมา พัฒนาบุคลากร	สนับสนุนให้บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะประเด็นให้เป็นวิทยากรและ เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ

แหล่งข้อมูลในการหาความ จำเป็นและความต้องการในการ ฝึกอบรม	วิธีการให้ได้มาซึ่งความจำเป็น และความต้องการในการ ฝึกอบรม	วิธีการนำความจำเป็นและ ความต้องการในการฝึกอบรม มาประกอบการพัฒนาบุคลากร
1.บุคลากรของส่วนราชการ 2.หัวหน้างาน	1.ทำแบบสอบถามความต้องการ การฝึกอบรม 2.ผู้บังคับบัญชาเห็นความจำเป็นที่ จะต้องส่งเข้ารับการอบรม	1.นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลจัดลำดับ ความสำคัญ ความจำเป็น ตามงบประมาณ เสนอคณะกรรมการพิจารณา 2.ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าภารกิจหน้าที่ที่มีความ จำเป็นต้องส่งเข้ารับการอบรม

วิธีการในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร

- 1.การแนะนำของผู้บังคับบัญชา
- 2.การสอนงานรายบุคคล รายกลุ่ม ฝึกปฏิบัติ
- 3.ศึกษาดูงานระหว่างหน่วยงาน
- 4.การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
- 5.การจัดประชุม จัดอบรม จัดทำหนังสือเวียน

วิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่ใช่ว่าทางการ

การพัฒนาบุคลากร	วิธีการ
ทางการ	สำนักงานจัดอบรม ส่งเข้าอบรมตามแหล่งฝึก
ไม่ใช่ว่าทางการ	การศึกษาดูงาน การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อในการพัฒนา	วิธีการอย่างเป็นทางการ	วิธีการอย่างไม่เป็นทางการ
1. ภาวะผู้นำ	-การอบรมในห้องเรียน	1.การสอนงาน
2. จริยธรรม	-การอบรมในห้องเรียน	2.การไปทำบุญที่วัดทุกวันพระ
3.การแนะนำของ ผู้บังคับบัญชาในที่ประชุม		3.การแนะนำของผู้บังคับบัญชา
4.การสอนงานรายบุคคล รายกลุ่ม ฝึกปฏิบัติ	-ศึกษาดูงานระหว่างหน่วยงาน	4.การสอนงานรายบุคคล รายกลุ่ม ฝึก ปฏิบัติ
5.ศึกษาดูงานระหว่างหน่วยงาน	-การเรียนรู้ทางอินเทอร์เน็ต	
6.การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง บุคลากร		

ส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1. มอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้รับ
2. มอบหมายให้เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรอื่นๆ

วิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของบุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม

การประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและฝึกอบรมมีการดำเนินงานดังนี้

1. สังเกตในระหว่างการอบรม
2. ทำแบบทดสอบความรู้ก่อน/หลังการอบรม
3. การนิเทศติดตาม
4. ทดสอบจากการปฏิบัติจริง

องค์ประกอบที่ใช้ในการประเมิน	วิธีการประเมิน	ความถี่ที่ใช้ในการประเมิน
ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล	ประเมินจากผลการดำเนินงานจากการฝึกอบรม	ทุกครั้งที่มีการดำเนินการ หลังการอบรมแล้ว ๓ เดือน
ผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม	ประเมินผลจากตัวชี้วัดของหน่วยงาน	ปีละ ๒ ครั้ง
อื่นๆ (ระบุ)	มีเพียง 2 องค์ประกอบ	มีเพียง 2 องค์ประกอบ

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เพื่อให้ข้าราชการมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้ (โอกาสและทุน)

1. จัดการฝึกอบรมเพื่อให้ข้าราชการได้พัฒนาตนเอง ตามหลักสูตร ที่ สำนักงาน ก.พ./ส่วนกลาง/จังหวัด กำหนด ภายใต้ข้อจำกัดของความขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณของหน่วยงาน
2. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการพัฒนาตนเอง เช่น การแจ้งหลักสูตรฝึกอบรม (Public Training) ทั้งการแจ้งเป็นหนังสือ ลงIntranet และจดหมายข่าว เพื่อให้ผู้สนใจรับทราบและสมัคร
3. ให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ผ่านจดหมายข่าว
4. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าวมีการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ถึงความรู้ ทักษะที่ควรพัฒนา ศึกษาด้วยตนเอง ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าร่วมการอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานกับหน่วยงานที่จัดการอบรมอื่น ๆ

วิธีการเพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1. มอบหมายงานสำคัญให้รับผิดชอบ

2. ชมเชยเมื่อประสบความสำเร็จ

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทที่ช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว
ผู้บริหาร	1. ส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตามประเมินผล อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง 2. มอบหมายภารกิจที่ชัดเจน
ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	1. รับนโยบายไปปฏิบัติตามเป้าประสงค์ที่กำหนด 2. สนับสนุน ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือบรรลุเป้าประสงค์ 3. ช่วยในการประสานงาน และแก้ไขปัญหาอุปสรรค 4. รายงานปัญหาอุปสรรคต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. มีการตรวจสุขภาพประจำปี
2. ผู้ที่มีภาวะเสี่ยงจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ
3. การจัดแข่งขันกีฬาของหน่วยงาน
4. สวัสดิการบ้านพัก
5. การกำหนดเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่

แต่ยังไม่มีมาตรการป้องกันภัยต่างๆ

ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

1. จำนวนบุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี 100 %
2. ผู้มีภาวะเสี่ยงได้รับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ร้อยละ 10
3. ตัวชี้วัดสถานที่ทำงานน่าอยู่

บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

1. ร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัด
2. รับมอบหมายให้เป็นคณะทำงานต่างๆ (17)

การดำเนินการ	วิธีการส่งเสริม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ด้านสุขอนามัย	1. ตรวจสุขภาพประจำปี	1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	ร้อยละ 90
	2. ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย	2. ร้อยละของบุคลากรที่ออกกำลังกาย	ร้อยละ 60
ด้านความปลอดภัย	1. การรณรงค์ และ	1. ร้อยละของบุคลากรเกิด	ร้อยละ 90 ของทุกส่วนราชการ

การดำเนินการ	วิธีการส่งเสริม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ด้านการป้องกันภัย	ประชาสัมพันธ์ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	ความปลอดภัย	
	2.มีการจัดเวรยาม รักษาสถานที่ราชการ		
	1.จัดทำแผนป้องกันภัย	ร้อยละของหน่วยงานมีการป้องกันภัย	ร้อยละ 100 ของส่วนราชการ
ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.จัดเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนที่จำเป็น		
	3.ซักซ้อมแผนการป้องกันภัย		
	1.ส่งเสริมให้มีการจัดทำ 5 ส.	ร้อยละของหน่วยงานมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ร้อยละ 100 ของส่วนราชการ
ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	2.ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรม		
	1.มีการบำรุงรักษาให้ใช้งานได้ อยู่เสมอ	มีอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน	เพียงพอในการปฏิบัติงาน
	2.จัดหาเพิ่มเติมให้เพียงพอ		

การดำเนินการ	การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมของบุคลากร
ด้านสุขอนามัย	บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุม การวางแผนและดำเนินการ
ด้านความปลอดภัย	บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุม การวางแผนและดำเนินการ

การซ้อมแผนและการเตรียมพร้อม

ในระดับ คปสอ.มีการจัดให้ซ้อมแผนอุบัติเหตุหมู่ แผนรับใช้หวัดนกใช้หวัดใหญ่แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน(อุทกภัย)

ภัย	การเตรียมพร้อม	ความถี่
อุบัติเหตุ	1. มีแผนอุบัติเหตุประจำปี 2.ประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3.ประชุมชี้แจงรายละเอียดทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 4.เตรียมคน วัสดุสิ่งของ งบประมาณ สถานที่ซ้อมแผนฯ 5.ดำเนินการซ้อมแผน 6.สรุปผลการดำเนินการซ้อมแผนฯพร้อมแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	2 ครั้ง / ปี
อุทกภัย	1. มีแผนป้องกันอุทกภัยประจำปี 2.ประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	

- 3.ประชุมชี้แจงรายละเอียดทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 4.เตรียมคน วัสดุสิ่งของ งบประมาณ สถานที่ซ่อมแผนฯ
- 5.ดำเนินการซ่อมแผน
- 6.สรุปผลการดำเนินการซ่อมแผนฯพร้อมแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การเตรียมความพร้อมในภาวะ	วิธีการเตรียมความพร้อม	วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง
ฉุกเฉิน		
1 อุบัติเหตุหมู่	1.จัดทำแผนป้องกันภัย 2.จัดเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนที่จำเป็น 3.ซักซ้อมแผนการป้องกันภัย	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เป็นระยะ, ฝึกซ้อมอย่าง ต่อเนื่อง
ภัยพิบัติ		
1. อุทกภัย	1.จัดทำแผนป้องกันภัย	-ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์
2. ภาวะฝนแล้ง	2.จัดเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนที่จำเป็น	เป็นระยะ, ฝึกซ้อมอย่าง ต่อเนื่อง
3. ไฟไหม้	3.ซักซ้อมแผนการป้องกันภัย	

ข. การสนับสนุนและการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

วิธีการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท

ปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกยังไม่มีกำหนด แต่มีแรงจูงใจคือ โบนัส เงินค่าตอบแทนตำแหน่ง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน สวัสดิการบ้านพัก สหกรณ์ออมทรัพย์ของหน่วยงาน

กลุ่มบุคลากร	วิธีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร	ปัจจัยที่ได้กำหนด
บริหาร	มีคณะกรรมการกำหนดร่วมกัน	-การกระจายอำนาจตัดสินใจ -ความเป็นกันเอง/พี่น้อง -การทำงานเป็นทีม -ภาวะผู้นำ -สิ่งอำนวยความสะดวก
ปฏิบัติการ	มีคณะกรรมการกำหนดร่วมกัน	-ความยุติธรรม -สวัสดิการ -ค่าตอบแทน -การอนุมัติให้ไปประชุม/อบรม -สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
-สายงานหลัก		
-สายงานสนับสนุน		

กลุ่มบุคลากร	วิธีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร	ปัจจัยที่ได้กำหนด
อื่น ๆ	ไม่มี เพราะเป็นโครงสร้างจากส่วนกลาง	ไม่มี เพราะเป็นโครงสร้างจากส่วนกลาง

การสนับสนุนบุคลากร ในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการ โดยกำหนดให้ตรงกับความ
ต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท

ในหน่วยบริการมีสวัสดิการ ค่าน้ำ ค่าไฟ ส่วนหน่วยบริหารไม่มีสวัสดิการพิเศษ

กลุ่มบุคลากร	วิธีหาความ ต้องการ ของบุคลากร	วิธีการสนับสนุนบุคลากรให้ตรง กับความต้องการบุคลากรในแต่ละ ระดับ	นโยบาย สวัสดิการ และการ บริการที่จัดให้
บริหาร	1.ประชุม ปรึกษาหารือ	1. ส่งเสริมให้บุคลากรในแต่ละระดับ เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพ และความรู้ ตามวาระต่างๆ	1.ดำเนินการสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่ เกิดจากการแสวงหาความรู้ของ บุคลากร แต่ละระดับ
ปฏิบัติการ	1.ประชุม ปรึกษาหารือ	2. สนับสนุนให้บุคลากรมี เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นและให้พอเพียงใน การปฏิบัติงานในอำเภอ	2. ดูแลและเยี่ยมเยียนเมื่อเจ็บป่วย
สายงานหลัก		3. สนับสนุนตามความเหมาะสม	3.มอบสิ่งของเป็นรางวัล
สายงานสนับสนุน			4.สภากาแฟ เลี้ยงรับ-ส่งเมื่อมีการ ย้าย
อื่น ๆ	ไม่มีเพราะเป็น โครงสร้างจาก ส่วนกลาง/ก.พ.	ไม่มีเพราะเป็นโครงสร้างจาก ส่วนกลาง/ก.พ.	ไม่มีเพราะเป็นโครงสร้างจาก ส่วนกลาง/ก.พ.

การกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละ
ระดับและแต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการในระดับหน่วยงานอำเภอ แต่ความพึงพอใจของ
เจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดไม่มีการประเมิน

วิธีกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจและ แรงจูงใจของบุคลากร	ตัวชี้วัดที่กำหนด	วิธีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่ เป็นทางการ
1.จัดทำกล่องรับฟังความคิดเห็นของ บุคลากร ดิถภัณฑ์สถานบริการ	- การร้องเรียน การร้องทุกข์ - การลาออกของบุคลากร	-นำความคิดเห็นที่ได้รับมาเสนอผู้บังคับ บัญชาหาแนวทางแก้ไข
2.สอบถามความต้องการของบุคลากร และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		-ตรวจเยี่ยมตามส่วนราชการพบปะพูดคุย กัน
3.ให้บุคลากรในสังกัดได้แสดงความ คิดเห็นอย่างเต็มที่ในที่ประชุม -กำหนดผู้มีอำนาจเปิดไว้ชัดเจน		

วิธีกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจและ แรงจูงใจของบุคลากร	ตัวชี้วัดที่กำหนด	วิธีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่ เป็นทางการ
ตัวชี้วัดที่ส่วนราชการนำมาประเมิน ความพึงพอใจและการ สร้างแรงจูงใจของบุคลากร		วิธีการในการนำตัวชี้วัดดังกล่าวมาประเมิน
- การสูญเสียบุคลากร - การหยุดงาน - การลาออก - การร้องเรียน การร้องทุกข์ - ความปลอดภัย	นำปัญหาดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหา เพื่อหาวิธีการ ปรับปรุงแก้ไข	
วิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความพึงพอใจ การสร้างแรงจูงใจของ บุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความพึง พอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
วิธีการในการนำผลการประเมินความพึง พอใจและการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมา เชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการ		วิธีการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง
นำปัญหาที่วิเคราะห์ได้มากำหนดแนวทางในการ ดำเนินการป้องกันมิให้เกิดซ้ำ		๑.วิเคราะห์จาก ขนาด ความรุนแรง ความยากง่าย ความมี ส่วนร่วม ความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด

หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการนั้น ตอบสนองการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน ตลอดจนความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างเหมาะสมและตรงตามเป้าหมายมากที่สุด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ จึงได้กำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญ ออกเป็น 8 กระบวนการหลัก

1. กระบวนการรักษาพยาบาล
2. กระบวนการส่งเสริมสุขภาพ
3. กระบวนการควบคุมป้องกันโรค
4. กระบวนการฟื้นฟูสุขภาพ
5. กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
6. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพและการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
7. กระบวนการนิเทศติดตามและประเมินผล
8. กระบวนการสนับสนุนงานสุขภาพโดย อปท.และภาคประชาชน

โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า ดังนี้

- แต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งมาจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน
- ประชุมคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า และจัดทำแผนดำเนินงาน ทั้งนี้โดยมีการนำข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบการพิจารณา
- ประชุมทบทวนกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- กำหนดวิธีการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุง และผู้รับผิดชอบกระบวนการที่สร้างคุณค่านั้นๆ
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด
- พัฒนา ปรับปรุงโดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานย่อยที่ต้องดำเนินงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้กระบวนการทำงาน มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ทั้งนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์มีวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า ดังตารางต่อไปนี้

รายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่า	ผู้รับผิดชอบ กระบวนการที่สร้าง คุณค่า	วิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
1.กระบวนการรักษาพยาบาล	1..รพ.สต.	คณะกรรมการที่ตั้งที่กล่าวมาแล้วพิจารณา
2.กระบวนการส่งเสริมสุขภาพ	2..รพ.สต., สสอ.	กระบวนการที่สร้างคุณค่าโดยพิจารณาว่าเป็นการ
3.กระบวนการควบคุมป้องกันโรค	3.สสอ., รพ.สต.	บรรลุพันธกิจหลักในงานสาธารณสุขเป็นภารกิจที่
4.กระบวนการฟื้นฟูสภาพ	4..สสอ., รพ.สต.	ต้องปฏิบัติในฐานะเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม
5.กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ด้าน สุขภาพและการแปลงนโยบายไปสู่ การปฏิบัติ	5..สสอ., รพ.สต.	พรบ.ที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามความต้องการของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6.กระบวนการนิเทศติดตามและ ประเมินผล	6..สสอ., รพ.สต.	
7.กระบวนการสนับสนุนงานสุขภาพ โดย อปท.และภาคประชาชน	7..สสอ., รพ.สต.	

รายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่า	วิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
<u>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ</u>	ในการพิจารณาว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสร้าง
1. การส่งเสริมและป้องกันโรค	คุณค่า นั้น อำเภอหนองหงส์ได้พิจารณาจากบทบาทหน้าที่
2. การดำเนินงานตามกฎหมายสาธารณสุข	ของแต่ละหน่วยงาน ความต้องการและคาดหวังของกลุ่ม
3. การสร้างการมีส่วนร่วมสร้างสุขภาพของ ประชาชน	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังที่ระบุไว้ในลักษณะ
4. การรักษาพยาบาล	สำคัญขององค์กรและหมวด 3 แล้วมาจัดเรียงลำดับ
5. การฟื้นฟูสภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ	ความสำคัญ

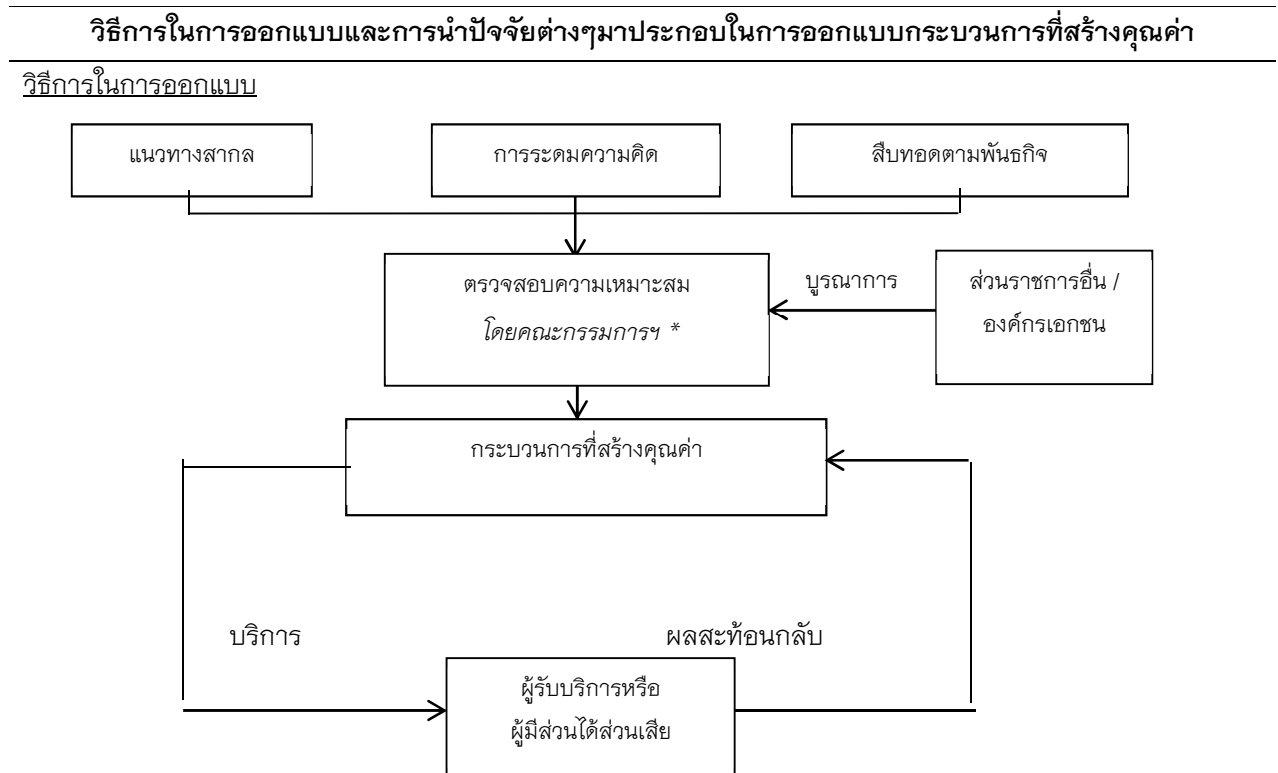
วิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

วิธีการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์/แผนงาน ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ได้วางไว้ โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่า ได้อย่างทันสมัย ทันต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ สถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ดังตารางต่อไปนี้

วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า		ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	
		รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ระดมสมอง วิชาการ	อ้างอิงมาตรฐาน	1.กระบวนการ รักษาพยาบาล	1. ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ระดมสมอง วิชาการ	อ้างอิงมาตรฐาน	2.กระบวนการส่งเสริม สุขภาพ	2. จำแนกกลุ่มเป้าหมาย 3. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม 4. จัดบริการส่งเสริมตามมาตรฐาน
ระดมสมอง วิชาการ	อ้างอิงมาตรฐาน	3.กระบวนการควบคุม ป้องกันโรค	ระยะก่อนเกิดโรค 1. ฝ้าระวังโรค 2. มีแผนในการปฏิบัติงาน 3. เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ ระยะเกิดโรค 1. สอบสวนโรคและควบคุมโรคในระยะเวลาที่กำหนด 2. รายงานโรค ระยะหลังเกิดโรค 1. ปรับปรุงสภาพแวดล้อม 1. ขึ้นทะเบียน 2. การจัดสวัสดิการ 3. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก 4. เยี่ยมบ้าน
ระดมสมอง วิชาการ	อ้างอิงมาตรฐาน	4.กระบวนการฟื้นฟูสภาพ	1. วิเคราะห์สถานการณ์ 2. กำหนดยุทธศาสตร์ 3. แสวงหาพันธมิตร 4. การติดตามติดตาม 5. การมีส่วนร่วมของภาคีสุขภาพ
ระดมสมอง วิชาการ	อ้างอิงมาตรฐาน	5.กระบวนการจัดทำ ยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพและ การแปลงนโยบายไปสู่การ ปฏิบัติ	1. กำหนดตัวชี้วัด/ชี้แจงรายละเอียด 2. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ/ผู้ประเมินผล 3. ดำเนินการนิเทศ/ประเมินผลตามแผนที่กำหนด 4. แจ้งผลการประเมิน 5. ในการสุ่มตัวอย่างประเมินผลงานเชิงคุณภาพต้องยึดหลักสถิติ
ระดมสมอง วิชาการ	อ้างอิงมาตรฐาน	6.กระบวนการนิเทศติดตาม และประเมินผล	1. พัฒนาศักยภาพกำลังคนของภาคประชาชน 2. แสวงหาความร่วมมือของภาคีเครือข่าย 3. มีการประเมินผลศักยภาพ
ระดมสมอง วิชาการ	อ้างอิงมาตรฐาน	7.กระบวนการสนับสนุนงาน สุขภาพโดย อปท.และภาค ประชาชน	

วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	
ที่สร้างคุณค่า	รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าอำเภอเขาฉกรรจ์ พิจารณาจากบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในอำเภอได้รับมอบหมายและความต้องการ / ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในลักษณะสำคัญขององค์กร โดยได้สำรวจ สอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ความต้องการ / ความคาดหวัง / และความพึงพอใจของผู้บริการ ผู้ปฏิบัติการ และผู้รับบริการ	<u>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์</u> 1. การส่งเสริมและป้องกันโรค 2. การดำเนินงานตามกฎหมายสาธารณสุข 3. การสร้างการมีส่วนร่วมสร้างสุขภาพของประชาชน 4. การรักษาพยาบาล 5. การฟื้นฟูสภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ	1. สสอ.ปฏิบัติตามมาตรฐาน PSO และ สอ.ปฏิบัติตามมาตรฐาน PCU 2. เข้าถึงบริการเท่าเทียม เป็นธรรม และเสมอภาค 3. การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและสารสนเทศชุมชนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

การออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า



หมายเหตุ : * การตรวจสอบความเหมาะสมเพื่อกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าขององค์กร มีปัจจัยพิจารณา 4

วิธีการในการออกแบบและการนำปัจจัยต่างๆมาประกอบในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า

ประการ ได้แก่

1. องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
2. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และ ปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอื่น ๆ
4. เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ดำเนินการโดยวิธีการดังนี้

1. ดำเนินการตามแนวทางสากล โดยพิจารณาจากลักษณะงานซึ่งเป็นหลักวิชาการสากล (เช่น หลักการควบคุมโรค หลักการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ฯลฯ) ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งองค์กร
2. ดำเนินการโดยการระดมความคิดเห็นจากคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ประชุมเชิงปฏิบัติการ สัมมนา โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ดำเนินการในฐานะที่เป็นงานสืบทอดตามพันธกิจ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงนโยบายรัฐบาล เป้าประสงค์ขององค์กร

นอกจากนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ตามภารกิจเร่งด่วน และวาระแห่งชาติของนโยบายรัฐบาลแต่ละสมัย โดยได้แต่งตั้งคณะทำงานทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งมีการนำปัจจัยต่างๆ มาประกอบในการออกแบบ ที่สำคัญดังนี้

1. ออกแบบการพัฒนาระบบ โดยนำองค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อเชื่อมโยงกับการดำเนินงานต่างๆ อาทิ
 - มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานเฉพาะด้าน เช่น การจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสื่อสาร ฯลฯ
 - มีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง และควบคู่กับการพัฒนาระบบงาน
 - ให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จากรุ่นสู่รุ่น
2. วิเคราะห์และประเมินความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นปัจจัยหนึ่งในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ดังนี้
 - มีการประเมินผลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาออกแบบปรับปรุงการดำเนินงาน
 - มีการคาดการณ์แนวโน้มความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต
 - มีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณสุข
 - มีการสร้างและขยายเครือข่ายการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
3. กำหนดวิธีการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอื่นๆ โดย
 - มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการวางแผนครอบครัว กระบวนการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ฯลฯ เป็นต้น
 - มีการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงาน เช่น แต่งตั้งคณะทำงานประหยัดพลังงานในหน่วยงาน ทั้งนี้ มีการให้ความรู้

วิธีการในการออกแบบและการนำปัจจัยต่างๆมาประกอบในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า

เกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน และมีการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงานและควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตาม มาตรการที่กำหนด

- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการ เช่น การถ่ายทอดความรู้และ ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ การฝึกอบรม การศึกษา ดูงาน การประชุมสัมมนา ฯลฯ
- มีการจัดทำระบบควบคุมภายใน โดยแต่งตั้งคณะทำงานระบบควบคุมภายใน ทั้งในระดับจังหวัด และหน่วยงานใน ระดับอำเภอ

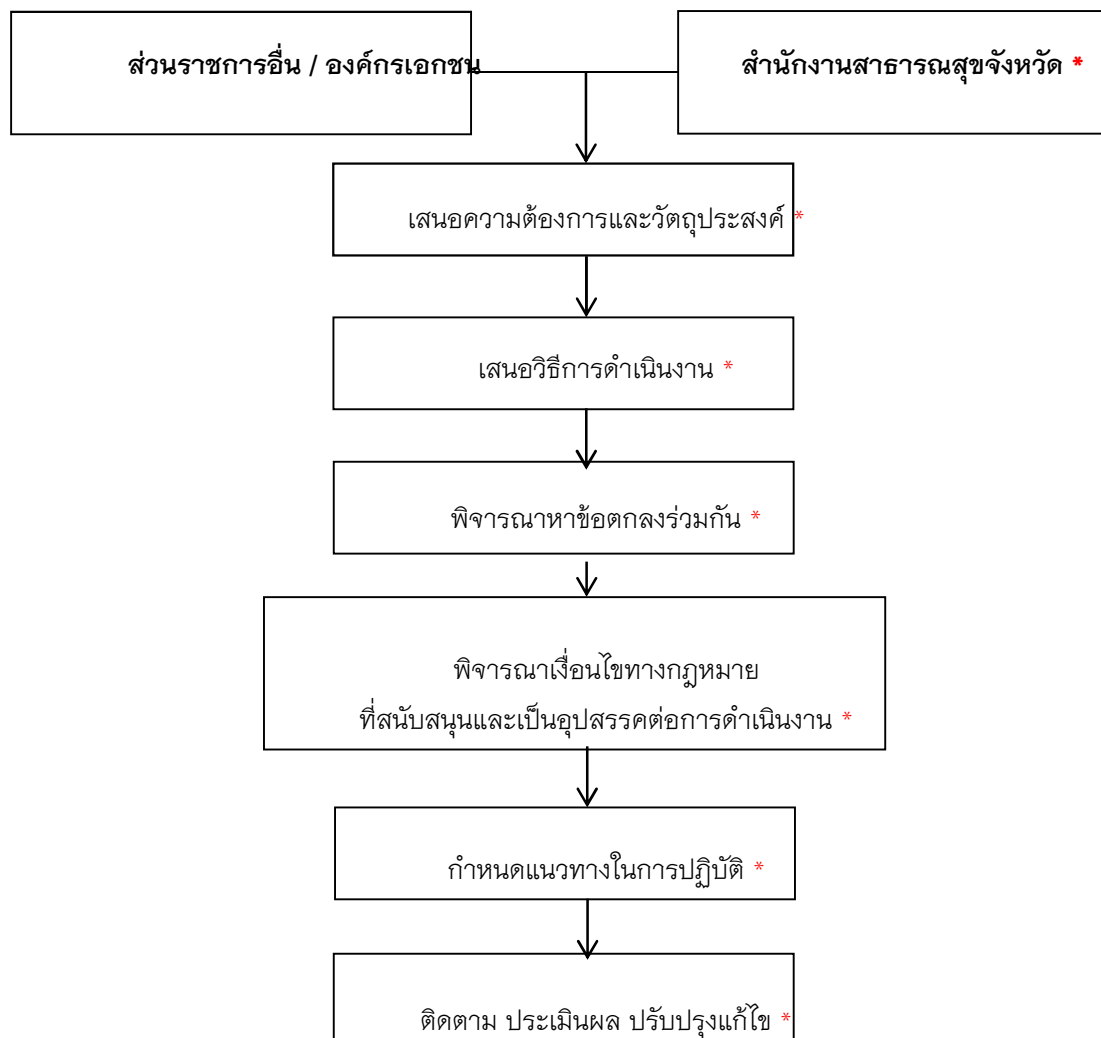
4. กำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่ชัดเจน โดย

- ในระดับจังหวัดมีการปรับเปลี่ยน / พัฒนาขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน อาทิ การดำเนินการตามข้อเสนอการ เปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)
 - กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เช่น การจัดทำคู่มือดูแลรักษา รักษาโรค CPG คู่มือการจัดทำรายงาน คู่มือฯลฯ
 - มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้ สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร
-

แนวทางในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ดังนี้

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ในระดับเขต
2. การบริหารจัดการด้านสุขภาพร่วมกับ อบท. หน่วยงานอื่นๆ
3. กำหนดเจ้าภาพหลักในระดับเขต

อธิบายแนวทางการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่า
ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น



หมายเหตุ - * ผู้รับผิดชอบในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นนั้น อยู่ในรูปคณะกรรมการ อนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ที่ประกอบจากผู้บริหารและปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน

**วิธีการในการออกแบบและการนำปัจจัยต่างๆ มาประกอบในการออกแบบ
กระบวนการที่สร้างคุณค่า**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า ดังนี้

1. บทบาท ภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ระบุในพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กฎกระทรวง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติและแผนปฏิบัติการ
2. สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้
 - ผู้รับบริการ (ทุกด้าน)
 - ผู้ให้บริการ
 - ผู้ได้รับผลกระทบ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลในการประชุมคณะกรรมการประสานงาน
4. ศึกษาฐานกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่
5. ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ
6. ประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละระดับ

ตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อให้กระบวนการสร้างคุณค่าตอบสนองต่อความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญ ตามตารางดังต่อไปนี้

รายชื่อ กระบวนการที่สร้าง คุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่ใช้ในการ ควบคุมและปรับปรุง กระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่ สำคัญ
1..กระบวนการ รักษาพยาบาล	1..ดำเนินการตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ	สถานบริการผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	1. มีคณะทำงาน 2. มีการประเมินตนเอง 3. มีการส่งเสริมการพัฒนาตาม เกณฑ์มาตรฐาน 4. มีการประเมินจากภายนอก
2..กระบวนการ ส่งเสริมสุขภาพ	1.จำแนกกลุ่มเป้าหมาย 2.ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม 3.จัดบริการส่งเสริมตาม มาตรฐาน	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมาย ที่ได้รับการคัดกรอง ร้อยละของกลุ่มเสี่ยงที่ ได้รับการปรับเปลี่ยน พฤติกรรม	5. มีคณะทำงาน 6. มีการคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย 7. มีการจัดกิจกรรมปรับเปลี่ยน พฤติกรรม 8. มีการประเมิน
3..กระบวนการ ควบคุมป้องกันโรค และภัยสุขภาพ	ระยะก่อนเกิดโรค 1.เฝ้าระวังโรค 2.มีแผนในการปฏิบัติงาน	-ทีม SRRT ผ่านเกณฑ์การ ประเมินมาตรฐาน	9. แต่งตั้งคณะทำงาน 10. มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน 11. มีการเตรียมทรัพยากร

รายชื่อ กระบวนการที่สร้าง คุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่ใช้ในการ ควบคุมและปรับปรุง กระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่ สำคัญ
3.เตรียมพร้อมรับ สถานการณ์ ระยะเกิดโรค	1.สอบสวนโรคและควบคุม โรคในระยะเวลาที่กำหนด	-ไม่เกิด การระบาดใน ระยะที่ 2	12. มีการซ้อมแผนปฏิบัติการ
	2.รายงานโรค ระยะหลังเกิดโรค		13. มีการเฝ้าระวังและวิเคราะห์ สถานการณ์
	1.ปรับปรุงสภาพแวดล้อม		14. มีการสอบสวนและควบคุมโรค และภัยสุขภาพ
4.กระบวนการจัดทำ ยุทธศาสตร์ด้าน สุขภาพและการ แปลงนโยบายไปสู่ การปฏิบัติ	1.วิเคราะห์สถานการณ์ 2.กำหนดยุทธศาสตร์ 3.แปลงแผนไปสู่การ ปฏิบัติ 4.การนิเทศติดตาม 5.การมีส่วนร่วมของภาคี สุขภาพ		1.จัดตั้งคณะทำงาน 2.วิเคราะห์องค์การ 3.กำหนดยุทธศาสตร์การทำงาน 4.กำหนดตัวชี้วัด 5.กำหนดวิธีการประเมิน 6.แปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ
5.กระบวนการนิเทศ ติดตามและ ประเมินผล	1.กำหนดตัวชี้วัด/ชี้แจง รายละเอียด 2.แต่งตั้งผู้นิเทศ/ผู้ ประเมินผล 3.ดำเนินการนิเทศ/ ประเมินผลตามแผนที่ กำหนด 4.แจ้งผลการประเมิน 5.ในการสุ่มตัวอย่าง ประเมินผลงานเชิง คุณภาพต้องยึดหลักสถิติ		1.แต่งตั้งคณะทำงาน 2.ชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัด 3.นิเทศงานตามที่กำหนด กรณีการประเมินผล 1.ชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีวัด การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ 2.สุ่มตัวอย่าง 3.ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล 5.วิเคราะห์ผลการจัดเก็บ 6.เผยแพร่ผลการประเมิน
	7.1พัฒนาศักยภาพ กำลังคนของภาค ประชาชน 7.2 แสวงหาความร่วมมือ ของภาคีเครือข่าย 7.3 มีการประเมินผล	หมู่บ้านที่ผ่านเกณฑ์ หมู่บ้านจัดการสุขภาพ	15. ประชุมชี้แจงผู้เกี่ยวข้อง 16. มอบหมายผู้รับผิดชอบ 17. มีการดำเนินกิจกรรมจัดการ สุขภาพครอบคลุม 4 ด้าน 4.มีการจัดการความรู้

รายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ
ศักยภาพ			
รายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ
3. สำนักงาน			
สาธารณสุขอำเภอหนองหงส์			
1. การส่งเสริมและป้องกันโรค	1. สสอ.ปฏิบัติตามมาตรฐาน PSO และ สอ.	1. ปฏิบัติตามมาตรฐานร้อยละ 80 ของสสอ.	1. ประชุมชี้แจงฯ ผู้เกี่ยวข้องทราบตามกระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญ
2.การดำเนินงานตามกฎหมายสาธารณสุข	ปฏิบัติตามมาตรฐาน PCU	2. ร้อยละ 100 ของสสอ.	2. แต่งตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงาน
3. การสร้างการมีส่วนร่วมสร้างสุขภาพของประชาชน	เป็นธรรม และเสมอภาค	3.ร้อยละ 80 ของสสอ.	3. ดำเนินการตามกระบวนการเพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดที่สำคัญโดยกระบวนการ PDCA
4. การรักษาพยาบาล	ส่วนและสารสนเทศชุมชน		- วางแผนการดำเนินงาน
5. การฟื้นฟูสภาพทาง ด้านร่างกายและจิตใจ	เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน		- ปฏิบัติตามแผน
			- ตรวจสอบ / ประเมินผล
			- แก้ไข / ปรับปรุง

วิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ

วิธีการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบการทดสอบและการตรวจสอบประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ
1.สุ่มประเมินหมู่บ้านในระดับอำเภอ	1.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในระดับอำเภอเป็นผู้ดำเนินงาน
	2.คณะกรรมการในระดับหมู่บ้านประเมินตนเอง
	3.จัดทำคู่มือประกอบการดำเนินงาน การประเมินผล
2.เลือกสถานบริการในระดับตำบลเพื่อเป็นตัวแทนของระดับ	1.ติดตามจากรายงานประจำเดือน

อำเภอ

วิธีการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการ หรือผลการดำเนินการ	วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสีย จากผลการดำเนินการ
อำเภอหนองหงส์ มีวิธีการลดค่าใช้จ่าย ด้านการ ตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมิน กระบวนการหรือผลการดำเนินงาน ดังนี้ - ระบบการตรวจสอบ - การเพิ่มทักษะความรู้ - ประชาสัมพันธ์ - ตูรับความคิดเห็น - เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	- มีระบบการตรวจสอบ ประเมินผล และรายงาน ตามกำหนดเวลา อย่างสม่ำเสมอ - มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในปฏิบัติงาน - การเพิ่มทักษะและการถ่ายทอดความรู้ระหว่าง บุคลากรในหน่วยงาน - จัดตั้งจุดให้บริการและประชาสัมพันธ์ - ตูรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

วิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้กำหนดวิธีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้เกิด
ความเหมาะสม ตามสภาพแวดล้อมและความท้าทาย ต่อผลการดำเนินการและบริการดีขึ้น โดยนำการ
ปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้ มีการ
ทบทวนการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ดูตารางประกอบ)

วิธีการปรับปรุงกระบวนการ ที่สร้างคุณค่า	ความถี่ในการทบทวน	ผลการปรับปรุง	วิธีการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์
1. ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)	ปีละ 1 ครั้ง	1. บุคลากรได้รับการ พัฒนาให้มีศักยภาพที่ เหมาะสมในการ ปฏิบัติงาน 2. การปฏิบัติงานมีความ รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ทำให้ ผู้รับบริการได้รับความพึง พอใจ	1. หนังสือเวียนสั่งการ 2. จัดประชุมชี้แจง
2. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)	ปีละ 1 ครั้ง (มีการดำเนินการในระดับ รพช.)	1. ลดโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยง 2. ลดผลกระทบหากเกิด	1. หนังสือเวียนสั่งการ 2. จัดประชุมชี้แจง 3. อบรมให้ความรู้

วิธีการปรับปรุงกระบวนการ ที่สร้างคุณค่า	ความถี่ในการทบทวน	ผลการปรับปรุง	วิธีการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความเสี่ยง			
วิธีการปรับปรุงกระบวนการที่ สร้างคุณค่า	ความถี่ในการทบทวน	ผลการปรับปรุง	วิธีการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์
อำเภอหนองหงส์มีการปรับปรุง กระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อ ให้ผลการดำเนินการและการ ให้บริการดีขึ้น โดยใช้ Blueprint for Change,PSO	1 ครั้ง/ปี	ทำให้ระบบการทำงานดี ขึ้น ประชาชนได้รับการ บริการรวดเร็วขึ้น	- การประชุม - การอบรม - การสัมมนา - ศึกษาดูงาน

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้ดำเนินการกำหนดกระบวนการสนับสนุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้ตอบสนองการบรรลุพันธกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ ตลอดจนความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างเหมาะสมและตรงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ จึงได้กำหนดและจัดการกระบวนการสนับสนุน ออกเป็น 6 กระบวนการ คือ

1. งานทรัพยากรบุคคล
2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
4. งานบริหารทั่วไป
5. งานด้านกฎหมาย
6. งานด้านงบประมาณ การเงินการคลัง และพัสดุ

โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งมาจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบในกระบวนการนั้นๆ
2. ประชุมคณะกรรมการเพื่อดำเนินการกำหนดกระบวนการสนับสนุน และจัดทำแผนดำเนินงาน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า ทั้งนี้โดยมีการนำข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบการพิจารณา

3. ประชุมทบทวนกระบวนการสนับสนุน
 4. กำหนดวิธีการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุง และผู้รับผิดชอบกระบวนการสนับสนุนนั้นๆ
 5. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด
 6. พัฒนา ปรับปรุงโดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานย่อยที่ต้องดำเนินงานตามกระบวนการดังกล่าว เพื่อให้กระบวนการทำงาน มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
- ทั้งนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุน ดังตารางต่อไปนี้

รายชื่อกระบวนการสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบกระบวนการสนับสนุน	วิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุน
1. งานทรัพยากรบุคคล	งานฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหน่วยงานย่อยในระดับอำเภอและตำบล	คณะกรรมการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว กำหนดกระบวนการสนับสนุน ซึ่งจะทำการกระบวนการที่สร้างคุณค่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาว่า
2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์และหน่วยงานย่อยในระดับอำเภอและตำบล	1. เป็นการออกกฎ ระเบียบข้อบังคับ เพิ่มเติมปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง และประกาศต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	งานสร้างสุขภาพ และหน่วยงานย่อยในระดับอำเภอและตำบล	2. มีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานบริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำมาประยุกต์ใช้ในงานเฉพาะด้าน เช่น การจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการออกแบบ การนำเสนอผลงานด้วยสื่อผสม ฯลฯ
4. งานบริหารทั่วไป	1. สำนักงานเลขานุ (กลุ่มบริหารทั่วไป) 2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของทุกหน่วย	3. เป็นการพัฒนาศักยภาพซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างเสริมศักยภาพในงานด้านรักษาพยาบาล งานส่งเสริมสุขภาพ งานควบคุมป้องกันโรค และงานบริการ เพื่อลดช่องว่างเรื่องปริมาณงานมากกว่าบุคลากร
5. งานด้านกฎหมาย	งานนิติกร	4. เป็นการเผยแพร่ผลงาน เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และเพื่อธรรมาภิบาลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ
6. งานด้านงบประมาณ การเงิน การคลัง และพัสดุ	งานการเงิน	

รายชื่อกระบวนการสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบกระบวนการสนับสนุน	วิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุน
		5. เป็นการปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง ส่วนราชการ และกลไกวิธีการปฏิบัติงาน ให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 6. เป็นระบบพื้นฐานที่จะสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร
รายชื่อกระบวนการสนับสนุน	วิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	
จากการที่ได้กำหนด กระบวนการสร้างคุณค่าตามข้อ 6.1 แล้ว อำเภอบาง ได้เลือก กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยพิจารณาว่ากระบวนการ สนับสนุนนั้นจะต้องสามารถ ผลักดันให้กระบวนการสร้าง คุณค่าเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติ ประกอบด้วย 1. กระบวนการดำเนินงาน สารสนเทศ 2. กระบวนการด้านการ บริหารจัดการ 3. กระบวนการด้าน ทรัพยากรบุคคล 4. กระบวนการด้านกฎหมาย 5. กระบวนการด้านการมี ส่วนร่วม	เป็นกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนให้กระบวนการที่สร้างคุณค่าบรรลุภารกิจของหน่วยงาน โดยนำข้อมูลภายในองค์กรเป็นตัวกำหนด เช่น 1. สนับสนุนให้มีระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับความต้องการของ ผู้ใช้ / ผู้ปฏิบัติงาน 2. สนับสนุนให้มีระบบการบริหารจัดการ ด้านงานธุรการ , การเงิน , การบัญชี , การพัสดุ , การประชาสัมพันธ์ , การวางแผน . การเจ้าหน้าที่ 3. สนับสนุนให้มีบุคลากรตามสายงาน และวิชาชีพให้เพียงพอและเหมาะสม 4. สนับสนุนใช้และดำเนินการตามกฎหมายและข้อบังคับ 5. สนับสนุนให้มีการร่วมมือทางด้านวิชาการและการเรียนรู้ของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน	

วิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์/แผนงาน ตามที่กรมศิลปากรได้วางไว้ โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานตามกระบวนการสนับสนุน ได้อย่างทันสมัย ทันต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ สถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยมีวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ดังตารางต่อไปนี้

วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการสนับสนุน	รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
1. การประเมินผลภายใน (ตรวจสอบภายใน และรายงานการ ตรวจราชการ) 2. จัดทำข้อกำหนด ระเบียบ แนว ทางการดำเนินงานแผนงาน 3. ปรับปรุงและพัฒนาองค์กร บุคลากร และขั้นตอนการทำงาน	1. งานทรัพยากรบุคคล	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ใน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 2. สำรวจ วิเคราะห์ กำหนด และจัดสรร ทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม สอดคล้อง กับภารกิจ ทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ 3. ดำเนินการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม 4. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในองค์กร 5. รวดเร็วและถูกต้อง 6. จิตบริการ
	2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. มีการจัดหาเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย 3. ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็ว 4. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมี ปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน 5. เข้าถึงข้อมูลโดยสะดวก
	3. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ 2. ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็ว 3. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมี ปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน 4. เข้าถึงข้อมูลโดยสะดวก

วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	
	รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
4. งานบริหารทั่วไป	5. จิตบริการ	5. จิตบริการ
	6.	6.
	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านบริหารทั่วไป	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านบริหารทั่วไป
5. งานด้านกฎหมาย	2. รวดเร็วและถูกต้อง	2. รวดเร็วและถูกต้อง
	3. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมี ปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน	3. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมี ปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน
	4. จิตบริการ	4. จิตบริการ
6. งานด้านงบประมาณ การเงิน การคลัง และพัสดุ	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านกฎหมาย	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านกฎหมาย
	2. ดำเนินการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม	2. ดำเนินการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม
	3. รวดเร็วและถูกต้อง	3. รวดเร็วและถูกต้อง
6. งานด้านงบประมาณ การเงิน การคลัง และพัสดุ	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านงบประมาณ การเงินการคลัง และ พัสดุ	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน ด้านงบประมาณ การเงินการคลัง และ พัสดุ
	2. โปร่งใสและตรวจสอบได้	2. โปร่งใสและตรวจสอบได้
	3. รวดเร็วและถูกต้อง	3. รวดเร็วและถูกต้อง
	4. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมี ปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน	4. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมี ปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน
	5. ประสานและถ่ายทอดความรู้ด้าน งบประมาณ การเงินการคลังและพัสดุแก่ เจ้าหน้าที่ในองค์กร	5. ประสานและถ่ายทอดความรู้ด้าน งบประมาณ การเงินการคลังและพัสดุแก่ เจ้าหน้าที่ในองค์กร
	6. จิตบริการ	6. จิตบริการ

วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	
	รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
1. การประเมินตนเองของบุคลากร เพื่อหาส่วนขาดตามบทบาท หน้าที่ รับผิดชอบ	1. กระบวนการด้านสารสนเทศ	1. ระบบเทคโนโลยีสาร-สนเทศ ที่ สามารถเข้าถึงได้และตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้
2. การสำรวจวัสดุอุปกรณ์ในเรื่อง ความเพียงพอความพร้อมในการใช้ งาน	2. กระบวนการด้านการบริการจัดการ	2. การปฏิบัติงานยึดหลักการบริหาร จัดการบ้านเมือง ที่ดี

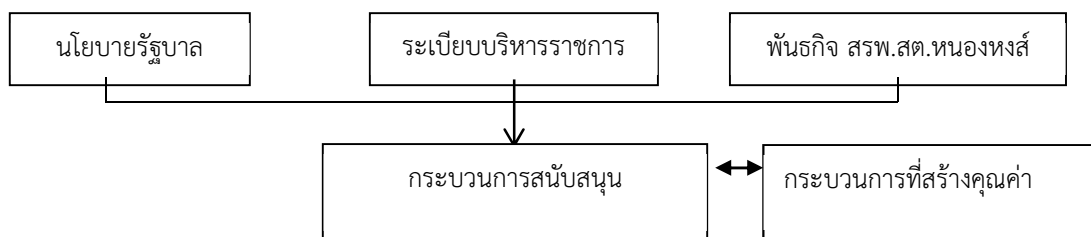
วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	
	รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
3. ดำเนินการสนับสนุนทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บรรลุตามภารกิจกระบวนการสร้างคุณค่า	3. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล	3. การเพิ่มทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ
4. ดำเนินการสนับสนุนการดำเนินงานด้านกฎหมาย	4. ด้านกฎหมาย	4. ปฏิบัติตามข้อกฎหมาย
5. ดำเนินการสนับสนุนการมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุตามภารกิจกระบวนการสร้างคุณค่า	5. กระบวนการด้านการมีส่วนร่วม	5. ประชุม แลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานอื่น -อบรม ศึกษาดูงาน

การออกแบบกระบวนการสนับสนุน

วิธีการในการออกแบบและการนำปัจจัยต่างๆมาประกอบในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ยังไม่มีวิธีการในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน เนื่องจากเป็นการดำเนินงานในฐานะที่เป็นงานสนับสนุนพันธกิจ ภายใต้ระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน และนโยบายรัฐบาล

รูปแบบของกระบวนการสนับสนุนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ปัจจุบัน มีดังนี้



อธิบายแนวทางการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุน

ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นพร้อมอธิบาย

ยังไม่มีบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น

วิธีการในการออกแบบและการนำปัจจัยต่างๆ มาประกอบ

ในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้มีการพิจารณานำเอาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดทางด้านกฎหมาย นโยบาย ระเบียบข้อปฏิบัติ แผนปฏิบัติราชการมาประกอบการออกแบบกระบวนการสนับสนุน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์

ตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อให้กระบวนการสนับสนุนส่งเสริมและสนับสนุนงานในกระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญ ตามตารางดังต่อไปนี้

รายชื่อกระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ
1. งานทรัพยากรบุคคล	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 2. สำรวจ วิเคราะห์ กำหนดและจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจ ทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ 3. ดำเนินการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม 4. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร 5. รวดเร็วและถูกต้อง 6. จิตบริการ	1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล 2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการดำเนินการตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรของส่วนราชการ	1. ประเมินสภาพปัจจุบันในการบริหารทรัพยากรบุคคล 2. วิเคราะห์ทิศทางนโยบายที่สอดคล้องกับนโยบายยุทธศาสตร์และแผนบริหารราชการของส่วนราชการ 3. จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล 4. ดำเนินการตามแผน 5. ติดตามประเมินผล
2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. มีการจัดทำเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย 3. ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็ว 4. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมีปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน 5. เข้าถึงข้อมูลโดยสะดวก	1. ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการ	1. ประเมินสภาพปัจจุบันในการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. วิเคราะห์ทิศทางนโยบายที่สอดคล้องกับนโยบายยุทธศาสตร์และแผนบริหารราชการของส่วนราชการ 3. จัดทำแผนแม่บทการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. ดำเนินการตามแผน 5. ติดตามประเมินผล
3. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการเผยแพร่	1. ความสำเร็จของการสร้างสรรค์ผลงานเผยแพร่สู่	ไม่มีในระดับกรม เพราะต้องดำเนินการร่วมกับกระทรวง

รายชื่อกระบวนการ สนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการ ควบคุมและปรับปรุง กระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไป ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตาม ข้อกำหนดที่สำคัญ
	และประชาสัมพันธ์ 2. ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ อย่างรวดเร็ว 3. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมีปริมาณที่ เพียงพอต่อการใช้งาน 4. เข้าถึงข้อมูลโดยสะดวก 5. จัดบริการ	ประชาชน 2. ระดับความสำเร็จในการ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการ	
4. งานบริหารทั่วไป	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญในด้านบริหารทั่วไป 2. รวดเร็วและถูกต้อง 3. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมีปริมาณที่ เพียงพอต่อการใช้งาน 4. จัดบริการ	ไม่มี	ไม่มี
5. งานด้านกฎหมาย	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย 2. ดำเนินการอย่างโปร่งใส และยุติธรรม 3. รวดเร็วและถูกต้อง	1. ระดับความสำเร็จของการ จัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติ และ/หรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐและ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง 2. ร้อยละของจำนวนสำนวน การสอบสวนที่ดำเนินการได้ ครบถ้วนสมบูรณ์ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	1. สรุปรวบรวมปัญหา 2. วิเคราะห์ และกำหนด แนวทางแก้ไขปัญหาคือ สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนบริหาร ราชการของส่วนราชการ 3. ติดตามประเมินผล
6. งานด้าน งบประมาณ การเงิน การคลัง และพัสดุ	1. บุคลากรที่มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญในด้านงบประมาณ การเงินการคลัง และพัสดุ 2. โปร่งใสและตรวจสอบได้ 3. รวดเร็วและถูกต้อง 4. มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และมีปริมาณที่	1. ระดับความสำเร็จของการ จัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติ และ/หรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐและ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	1. ประเมินสภาพปัจจุบัน 2. วิเคราะห์ทิศทางนโยบาย ที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนบริหาร ราชการของส่วนราชการ 3. กำหนดแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี และ

รายชื่อกระบวนการ สนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการ ควบคุมและปรับปรุง กระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไป ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตาม ข้อกำหนดที่สำคัญ
	เพียงพอต่อการใช้งาน	2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตรา	แผนปฏิบัติการ 4 ปี
	5. ประสานและถ่ายทอดความรู้ด้านการเงินการคลังและพัสดุแก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร	การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	4. ติดตามประเมินผล
	6. จัดบริการ	3. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	
1. กระบวนการด้านสารสนเทศ	1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ	- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นำกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติ โดยการใช้รูปแบบของ PDCA ดังนี้
2. กระบวนการด้านการบริหารจัดการ	2. การปฏิบัติงานยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	2. ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อร้องเรียน	- การวางแผนการดำเนินงาน - ปฏิบัติตามแผน - ตรวจสอบ / ประเมินผล
3. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล	3. การเพิ่มทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การอบรมวิทยากรใหม่ๆ ตามภารกิจ	- แก้ไข / ปรับปรุง
4. ด้านกฎหมาย	4. ปฏิบัติตามกฎหมาย	4. ร้อยละของผู้กระทำ ความผิดลดลง	
5. กระบวนการด้านการมีส่วนร่วม	5. ประชุมอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานอื่น	5.1 จำนวนครั้งที่มีการประชุม ศึกษาดูงาน ประชาคม 5.2 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าประชุม 5.3 ร้อยละของประชาชนที่มีส่วนร่วมในการประชาคม	

วิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ

กระบวนการงาน	วิธีการในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการ ตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจ ประเมินกระบวนการหรือผลการ ดำเนินการ	วิธีการในการป้องกันไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความ สูญเสียจากผลการดำเนินการ
--------------	--	--

กระบวนการงาน	วิธีการในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ
1.งานทรัพยากรบุคคล	-ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์บริหารงานบุคคล	มีคณะทำงานตรวจสอบความถูกต้องในระดับจังหวัด
2.งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตรวจสอบความถูกต้อง	-มีคณะทำงานตรวจสอบความถูกต้องในระดับจังหวัด -ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงาน -จัดทำWI ในการดำเนินงาน
3.งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	-	-จัดทำScrip เนื้อหาเผยแพร่ -อบรมผู้ประกาศ
4.งานบริหารทั่วไป	มอบหมายผู้ประเมินระดับอำเภอเป็นผู้ประเมิน	นิเทศติดตาม -มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยปฏิบัติงาน
5.งานด้านกฎหมาย	-ไม่มีค่าใช้จ่าย	-ตรวจสอบโดยมีทะเบียนคุม มีการจัดอบรมให้ความรู้เผยแพร่ความรู้ผ่าน Web
6.งานด้านงบประมาณการเงินการคลัง และพัสดุ	มอบหมายผู้ประเมินระดับอำเภอเป็นผู้ประเมิน	ให้ จนท.ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านพัสดุเป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดทำเอกสารตั้งเบิกให้หน่วยงานวิชาการ มีการตรวจสอบภายใน มีการควบคุมภายใน

วิธีการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ มีวิธีการลดค่าใช้จ่าย ด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินงาน ดังนี้ - ระบบการตรวจสอบ - การเพิ่มทักษะความรู้ - ประชาสัมพันธ์ - ได้รับความคิดเห็น	- มีระบบการตรวจสอบ ประเมินผล และรายงาน ตามกำหนดเวลา อย่างสม่ำเสมอ - มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในปฏิบัติงาน - การเพิ่มทักษะและการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน - ตูรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

วิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหงส์ ได้กำหนดวิธีการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น โดยนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน (ดูตารางประกอบ)

วิธีการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน	ความถี่ในการทบทวน	ผลการปรับปรุง	วิธีการเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์
ประเมินและ/หรือทบทวนแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	-	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่มี
ประเมินและ/หรือทบทวนแผนแม่บทการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่มี
3. ทบทวน วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานตามกฎหมาย	ขึ้นอยู่กับสถานการณ์	ระบียบ ข้อกำหนดต่างๆ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้	1. หนังสือเวียนสั่งการ 2. จัดประชุมชี้แจง
4. ประเมินและ/หรือทบทวนแผนปฏิบัติราชการประจำปี และแผนยุทธศาสตร์	ปีละ 1 ครั้ง	แผนปฏิบัติราชการประจำปี และแผนยุทธศาสตร์ สามารถสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้	1. หนังสือเวียนสั่งการ 2. จัดประชุมชี้แจง 3. อบรมให้ความรู้ 4. ประชุมระดมความคิดเห็น
5. มีการปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น โดยใช้ Blueprint for Change,PSO	1 ครั้ง / ปี	ทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น ประชาชนได้รับการบริการรวดเร็วขึ้น	- การประชุม - การอบรม - การสัมมนา - ศึกษาดูงาน

หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

— ผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

ประเด็นยุทธศาสตร์/ เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับ เป้าหมาย (+/-)
ประชาชนมีสุขภาพดีขึ้น	อายุขัยเฉลี่ยเพิ่มขึ้น	อายุขัยเฉลี่ยสูง กว่าค่า มาตรฐาน ระดับประเทศ	ยังไม่มีข้อมูล	ยังไม่มีข้อมูล
องค์กรท้องถิ่นและ ประชาชนมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น	การมีส่วนร่วมในการ จัดทำประชาคมสุขภาพ เพิ่มขึ้น	85 หมู่บ้าน	ยังไม่มีข้อมูล	ยังไม่มีข้อมูล
ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 80	ผู้ให้ และผู้รับ มากกว่าร้อยละ 80	ยังไม่มีข้อมูล	ยังไม่มีข้อมูล
- ผู้ให้บริการ				
- ผู้รับบริการ				
- ผู้สนับสนุน				

ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

รายชื่อส่วนราชการหรือ องค์กรอื่นที่มีภารกิจ คล้ายคลึงกัน	ตัวชี้วัดสำคัญที่นำมา เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ			
		องค์กรของ ท่าน	องค์กร ก.	องค์กร ข.	องค์กร ค.
ก. อำเภอ	ระดับความพึงพอใจของ	ยังไม่มีการ	ยังไม่มีการ	ยังไม่มีการ	ยังไม่มีการ
ข. อำเภอ	ผู้ให้และผู้รับบริการ	เปรียบเทียบ	เปรียบเทียบ	เปรียบเทียบ	เปรียบเทียบ
ค. อำเภอ				บ	

7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

— ผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (#)

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)
ผลการดำเนินการด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 90 ของ	ยังไม่เคยดำเนินการแต่มีแนวทางที่จะดำเนินการโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการใช้งานได้ของแบบสอบถาม และให้มีการอบรมคนเก็บข้อมูลให้เป็นในทางเดียวกัน	ยังไม่สามารถรายงานผลได้ เพราะดำเนินการเป็นปีแรก	ยังไม่สามารถรายงานผลได้ เพราะดำเนินการเป็นปีแรก
ผลการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เป็นตัวชี้วัดของจังหวัด อำเภอ เพียงแต่ส่งผลให้จังหวัด	เป็นตัวชี้วัดจังหวัดของจังหวัดอำเภอเพียงแต่ส่งผลให้จังหวัด	เป็นตัวชี้วัดจังหวัด อำเภอเพียงแต่ส่งผลให้จังหวัด คาดว่าต่อไปจะเรียนรู้จากจังหวัด แล้วนำมาปฏิบัติที่อำเภอ	เป็นตัวชี้วัดจังหวัด อำเภอเพียงแต่ส่งผลให้จังหวัด คาดว่าต่อไปจะเรียนรู้จากจังหวัด แล้วนำมาปฏิบัติที่อำเภอ
ผลการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	เป็นตัวชี้วัดของจังหวัดฯ ส่งให้อำเภอเป็นบางส่วน และอำเภอ มีการตั้งศูนย์การมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ไม่เคยทำตัวชี้วัด	เป็นตัวชี้วัดของจังหวัดฯ ส่งให้อำเภอเป็นบางส่วน และอำเภอ มีการตั้งศูนย์การมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ไม่เคยทำตัวชี้วัด	เป็นตัวชี้วัดของจังหวัดฯ ส่งให้อำเภอเป็นบางส่วน และอำเภอ มีการตั้งศูนย์การมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ไม่เคยทำตัวชี้วัด	เป็นตัวชี้วัดของจังหวัดฯ ส่งให้อำเภอเป็นบางส่วน และอำเภอ มีการตั้งศูนย์การมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ไม่เคยทำตัวชี้วัด
ผลการดำเนินการที่สำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขร้อยละ 100	ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการแก้ไข	ร้อยละ 100	ข้อร้องเรียนลดลง

— แนวโน้มของผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม
	2551	2552	2553	
1.ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการได้รับการแก้ไข ร้อยละ 100	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	ยังไม่มีฐานข้อมูล

— ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

รายชื่อส่วนราชการหรือ องค์กรอื่นที่มีภารกิจ คล้ายคลึงกัน	ตัวชี้วัดสำคัญที่ นำมาเปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ			
		องค์กรของ ท่าน	องค์กร ก.	องค์กร ข.	องค์กร ค.
ก. อำเภอ	1.ข้อร้องเรียนของ	ทราบที่ต้อง	ทราบที่ต้อง	ทราบที่ต้อง	ทราบที่ต้อง
ข. อำเภอ	ผู้รับบริการได้รับ	ดำเนินการแต่	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการแต่
ค. อำเภอ	การแก้ไข ร้อยละ	เนื่องจากเป็นปี	แต่เนื่องจาก	แต่เนื่องจาก	เนื่องจากเป็นปี
	100	แรกยังไม่มีการ	เป็นปีแรกยัง	เป็นปีแรกยัง	แรกยังไม่มีการ
		เปรียบเทียบ	ไม่มีการ	ไม่มีการ	เปรียบเทียบ
			เปรียบเทียบ	เปรียบเทียบ	

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

— ผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (#)

มิติด้านประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับ เป้าหมาย (+/-)
ผลการดำเนินการด้าน ประสิทธิภาพของการใช้ งบประมาณ	จังหวัดดำเนินการยัง ไม่ลงมาถึงอำเภอ	จังหวัดดำเนินการ ยังไม่ลงมาถึงอำเภอ	จังหวัดดำเนินการ ยังไม่ลงมาถึง อำเภอ	จังหวัดดำเนินการ ยังไม่ลงมาถึง อำเภอ
ผลการปฏิบัติงานของ กระบวนการที่สร้างคุณค่า				
3. สำนักงานสาธารณสุข อำเภอ	หมู่บ้านที่มีชมรมสร้าง สุขภาพ ที่จัดกิจกรรม	85 หมู่บ้าน	85 หมู่บ้าน	เท่าเดิม
1 พัฒนาระบบการสร้าง เสริมสุขภาพ	ออกกำลังกายและ บริโภคอาหารอย่าง ต่อเนื่อง อย่างน้อย หมู่บ้านละ 1 ชมรม ร้อยละ 80			
2 เร่งรัดสร้างความ ครอบคลุมการสร้าง หลักประกันสุขภาพและ พัฒนาระบบบริการให้มี คุณภาพและได้มาตรฐาน	ร้อยละของประชากร ที่ขึ้นทะเบียน หลักประกันสุขภาพ	ร้อยละ 99.96	99.98	- ลดลง 0.2
3. พัฒนาระบบการเฝ้าระวัง และควบคุมโรคอย่างมี ประสิทธิภาพ	มีระบบเฝ้าระวังได้ มาตรฐาน	ทุกสอ.มีระบบเฝ้า ระวังที่มี ประสิทธิภาพ	ไม่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน	-
4. เร่งรัดการคุ้มครอง ผู้บริโภคเชิงรุก	เกณฑ์มาตรฐานงาน คุ้มครองผู้บริโภคด้าน สุขภาพ	85 หมู่บ้าน	54 หมู่บ้าน	-
5. พัฒนาระบบบริการ การแพทย์แผนไทยให้มี คุณภาพและได้มาตรฐาน	สถานบริการทุกระดับ	7 สอ. 1 รพ.	ผ่านเกณฑ์ 100%	-
6. พัฒนาระบบบริหาร จัดการให้สอดคล้องกับแนว ทางการบริหารจัดการที่ดี	สถานบริการทุกระดับ	สสอ. รพ.หนองหงส์ รพ.สต.	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	-

มิติด้านประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับ เป้าหมาย (+/-)
7 เฝ้าระวังการป้องกัน การ บำบัด รักษาและฟื้นฟู ผู้ เสพและผู้ติดยาเสพติด ใน พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละของผู้ป่วยยา เสพติดที่ได้รับการ บำบัดรักษาและฟื้นฟู สมรรถภาพได้รับการ บำบัดครบตาม เกณฑ์การ บำบัดรักษา	100 %	100 %	
ผลการปฏิบัติงานของ				
กระบวนการสนับสนุน				
1. กระบวนการด้าน สารสนเทศ	1. ร้อยละความพึง พอใจของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ร้อยละ80	ผู้ให้ 72 % ผู้รับ 85%	ต่ำกว่าเป้าหมาย ร้อยละ8 สูงกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 5
2. กระบวนการด้านการ บริหารจัดการ	2. ร้อยละของการ ปฏิบัติงานที่ดี มี คุณภาพ ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อร้องเรียน	ร้อยละ100	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์
3. กระบวนการด้าน ทรัพยากรบุคคล	3. ร้อยละของ บุคลากรที่ได้รับการ อบรมวิทยากรใหม่ๆ ตามภารกิจ	ร้อยละ100	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์
4. ด้านกฎหมาย	4.ร้อยละของผู้กระทำ ความผิดลดลง	ร้อยละ100	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์
5. กระบวนการด้านการมี ส่วนร่วม	5.1 ร้อยละของ บุคลากรที่เข้าประชุม 5.2 ร้อยละของ ประชาชนที่มีส่วนร่วม ในการประชาคม	ร้อยละ100	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์	เป็นปีแรกยังไม่มี ผลลัพธ์

— แนวโน้มของผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม
	2551	2552	2553	
1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ	ไม่มีข้อมูล	ผู้ให้ 72 %	ผู้ให้ 68 %	ลดลง
ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ผู้รับ 85%	ผู้รับ 90%	
2. ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมวิทยากรใหม่ ๆ ตามภารกิจ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
4. ร้อยละของผู้กระทำผิด	ไม่มีการกระทำผิด	ไม่มีการกระทำผิด	ไม่มีการกระทำผิด	ไม่มีการกระทำผิด
5.1 จำนวนครั้งที่มีการประชุมศึกษาดูงาน ประชาคม	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
5.2 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าประชุม				
5.3 ร้อยละของประชาชนที่มีส่วนร่วมในการประชาคม				

— ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

รายชื่อส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน	ตัวชี้วัดสำคัญที่นำมาเปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ			
		องค์กรของท่าน	องค์กร ก.	องค์กร ข.	องค์กร ค.
ไม่มีการเปรียบเทียบกับส่วนราชการอื่น	ไม่มีการเปรียบเทียบกับส่วนราชการอื่น	ไม่มีการเปรียบเทียบ	ไม่มีการเปรียบเทียบ	ไม่มีการเปรียบเทียบ	ไม่มีการเปรียบเทียบ

7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

— ผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (#)

มิติด้านการพัฒนา องค์กร	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับ เป้าหมาย (+/-)
ผลการดำเนินการด้าน การเรียนรู้และพัฒนา ของบุคลากร	1.การอบรมบุคลากรใหม่	ร้อยละ 100	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	2.จริยธรรม	ร้อยละ 100	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	3.การบริหารจัดการ	ร้อยละ 100	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	4.การพัฒนาภาวะ ผู้นำ	ร้อยละ 100	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	5.ความปลอดภัยอา ชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการ ทำงาน	ร้อยละ 100	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
ผลการดำเนินการด้าน ความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ ของ บุคลากร	1. การสูญเสียบุคลากร	ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวน บุคลากร	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	2.การหยุดงาน	ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวน บุคลากร	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	3.การลาออก	ไม่เกินร้อยละ 5	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	4. การร้องเรียน การร้อง ทุกข์	ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวน บุคลากร	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
	5. ความปลอดภัย	ร้อยละ 100 ของ บุคลากร	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์	เริ่มดำเนินการในปี แรกยังไม่มีผลลัพธ์
ผลการดำเนินการด้าน การจัดการ ความรู้	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมาในระดับ อำเภอ	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมา ในระดับอำเภอ	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมาใน ระดับอำเภอ	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมาใน ระดับอำเภอ

มิติด้านการพัฒนา องค์กร	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับ เป้าหมาย (+/-)
ผลการดำเนินการด้าน การพัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศ	มีระบบ e_office	สสอ.	จัดทำระบบแล้ว	100 %
ผลการดำเนินการด้าน การพัฒนากฎหมาย	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมาในระดับ อำเภอ	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมา ในระดับอำเภอ	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมาใน ระดับอำเภอ	ไม่มีการกระจาย เป้าหมายนี้ลงมาใน ระดับอำเภอ
ผลการดำเนินการด้าน การเป็นองค์กรที่ สนับสนุนชุมชนที่ สำคัญ	การให้ความรู้และเพิ่ม ความเข้มแข็ง	85 หมู่บ้าน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	-

— แนวโน้มของผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม
	2551	2552	2553	
การให้ความรู้และเพิ่ม ความเข้มแข็ง	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	54 หมู่บ้าน	ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ เนื่องจากข้อมูลไม่ครบ 3 ปี

— ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

รายชื่อส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มี ภารกิจคล้ายคลึงกัน	ตัวชี้วัดสำคัญที่ นำมา เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ			
		องค์กรของท่าน	องค์กร ก.	องค์กร ข.	องค์กร ค.

เนื่องจากเป็นปีแรกจึงยังไม่มีเปรียบเทียบ