



รายละเอียดตัวชี้วัด หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัวชี้วัดบังคับ จำนวน 2 ตัวชี้วัด

ของ

กองส่วนกลาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ



วิธีวัด/เงื่อนไขการประเมิน

สูตรการคำนวณ : คะแนนรวมความพึงพอใจที่ได้ *100/คะแนนเต็มของแบบสอบถาม



ตัวชี้วัดบังคับ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน					คำอธิบาย
			1	2	3	4	5	
2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	85	75	80	85	90	95	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยได้รับประโยชน์ หรือเสียประโยชน์จากการดำเนินการของหน่วยงาน ตามที่ระบุในลักษณะสำคัญขององค์กร 1.ข.(7) ผลผลิต/บริการ หมายถึง ผลผลิต หรือบริการที่หน่วยงานส่งมอบตามภารกิจหลักในลักษณะสำคัญขององค์กร 1.ก.(1)

วิธีวัด/เงื่อนไขการประเมิน

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจทุกด้านของผู้รับบริการต่อคุณภาพผลผลิตหรือบริการที่ส่งมอบ 4 ด้าน คือ 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 4) คุณภาพของผลผลิตหรือการให้บริการ

สูตรการคำนวณ : คะแนนรวมความพึงพอใจที่ได้ *100/คะแนนเต็มของแบบสอบถาม



ความพึงพอใจต่อคุณภาพผลผลิตหรือบริการที่ส่งมอบ 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) **กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง วิธีการให้บริการ ประกอบด้วย ระเบียบ ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วของขั้นตอน ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการ
- 2) **เจ้าหน้าที่ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ความเป็นมิตร การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใส และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) **สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** หมายถึง สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อม
- 4) **คุณภาพผลผลิตหรือการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการจัดการให้ผลผลิตหรือบริการมีคุณลักษณะตามมาตรฐานที่กำหนด ปลอดภัย ถูกต้อง แม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และเข้าถึงบริการ



ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน					คำอธิบาย
			1	2	3	4	5	
1	ร้อยละของกระบวนการที่ดำเนินการสำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด	90	80	85	90	95	100	กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันเพื่อส่งมอบผลผลิต หรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค วัสดุ ตามที่หน่วยงานได้ออกแบบไว้ในหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มาตรฐาน (Standard) หมายถึง ระดับการดำเนินงานที่ใช้วัดความสำเร็จตามข้อกำหนด หรือตามขั้นตอนของกระบวนการทำงานที่กำหนด
วิธีวัด/เงื่อนไขการประเมิน								
ร้อยละของกระบวนการที่ดำเนินการสำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด พิจารณาจากกระบวนการทำงานที่ระบุในหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนด หรือตามขั้นตอนที่กำหนดไว้								
สูตรการคำนวณ : จำนวนกระบวนการทำงานที่หน่วยงานดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด *100/จำนวนกระบวนการทั้งหมด								



ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน					คำอธิบาย
			1	2	3	4	5	
2	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง	3	1	2	3	4	5	กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมหลายๆ อย่างที่เกิดขึ้นเชื่อมโยงกัน ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค วัสดุ และสิ่งที่ส่งออกมา (Output) ผลผลิตหรือบริการ ส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตามที่หน่วยงานระบุไว้ในหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ การปรับปรุง หมายถึง การค้นหาจุดอ่อน (โอกาส) หาสาเหตุ นำมาวางแผน และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เช่น PDCA ,QCC
วิธีวัด/เงื่อนไขการประเมิน								
จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง พิจารณาจากจำนวนกระบวนการทำงานที่หน่วยงานดำเนินการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นจากเดิม								

ขอบคุณค่ะ

