แนวทางการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA-M-F

หมวด 1 การนำองค์การ

LD5 การจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม/ชุมชน

หมวด 3 การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS4 การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

PM5 การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน

หมวด 1

การนำองค์การ

LD5 การจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม/ชุมชน

LD5 การจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม

A แนวทางการวิเคราะห์และจัดการกับผลกระทบทางสังคม





มีการระบุผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมชุมชน จากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น คู่มือ , รายงานการประชุม เกี่ยวกับ
1. จำนวนอุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุของบุคลากร ในสถานที่ปฏิบัติงาน
2. จำนวนอุบัติการณ์การดื่มสุรา/สูบบุหรี่ของบุคลากรในสถานที่ปฏิบัติงาน
3. การผ่านเกณฑ์ Green and Clean Hospital
4. การจัดการบำบัดน้ำเสียผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น

5 คะแนน

D การดำเนินงานเพื่อจัดการผลกระทบทางลบ

ประกาศ/มาตรการ/แนวปฏิบัติ การจัดกิจกรรมรณรงค์ เป็นต้น





5 คะแนน

R/L/I การติดตามผลการดำเนินการหลังจัดการผลกระทบทางลบ

มีรายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลการจัดการผลกระทบทางลบของหน่วยงาน

2. ตารางสรุปข้อมูลตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2561	ข้อมูลย้อนหลัง ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	แหล่งข้อมูล
1. จำนวนอุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุของบุคลากร ในสถานที่ปฏิบัติงาน					ทุกหน่วยงานในสังกัดกรม
2. จำนวนอุบัติการณ์การดื่มสุรา/สูบบุหรี่ของบุคลากรในสถานที่ปฏิบัติงาน					ทุกหน่วยงานในสังกัดกรม
2.1 การดื่มสุรา					
2.2 การสูบบุหรี่					
3. จำนวนหน่วยบริการจิตเวชที่ผ่านเกณฑ์ Green & Clean Hospital					หน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรม
4. จำนวนหน่วยบริการจิตเวชที่มีการจัดการบำบัดน้ำเสียผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (พิจารณาการผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3 รายการ คือ - ค่า pH (5-9) - ค่า Suspended Solid (<30) - ค่า BOD (<20))					หน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรม
5. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ					
6. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 15 วันทำการ					
7. ..... (ตัวชี้วัดอื่นๆ ถ้ามี)					

5 คะแนน

มีแผนการดำเนินการป้องกัน/ปรับปรุง/แก้ไขในปีต่อไป

ประเด็นปัญหาอุปสรรค ความต้องการ ความคาดหวัง ของแหล่งเรียน ของผู้รับบริการ ที่จะปรับปรุง แก้ไขและ/หรือประเด็นที่ทบวามคิดวามพึงพอใจน้อย	โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการ	งบประมาณ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ/ ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์/ ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ

5 คะแนน

หมวด 3

การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

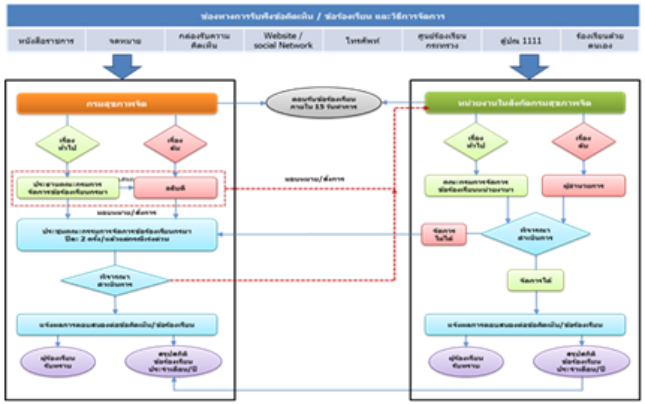
CS4 การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS4 การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

- หนังสือราชการ
- กล่องรับความคิดเห็น
- Website/social Network
- ไปรษณีย์
- การประชุม/อบรม/สัมมนา
- การสำรวจ/ประเมิน

A ระบบการจัดการข้อร้องเรียน



(มีแผนผังขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับระบบ/วิธีการของกรมฯ)

5 คะแนน

D การรวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียน

มีการรวบรวมข้อร้องเรียน ประจำเดือน รายงานต่อผู้บริหารของหน่วยงาน/กรม



5 คะแนน

R/L/I สารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน ดังนี้

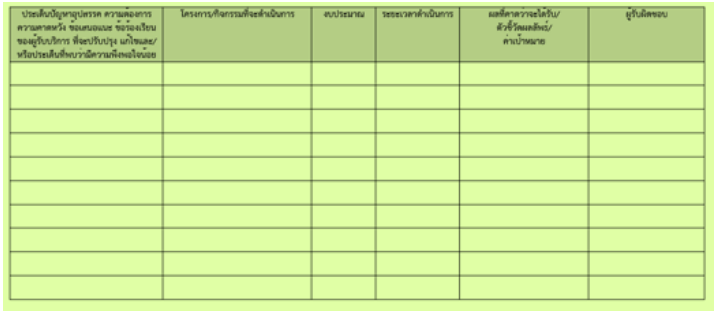
1.จำนวน/ร้อยละ ของข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วันทำการ

2.จำนวน/ร้อยละ ของข้อร้องเรียนที่สามารถจัดการได้

3. ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5 คะแนน

มีแผน/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนให้ลดลงหรือไม่เกิดขึ้น



5 คะแนน

หมวด 6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

PM5 การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน

PM5 การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน

A แนวทาง/วิธีการวิเคราะห์และประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น



- แนวทาง/วิธีการวิเคราะห์และประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น (4 คะแนน)
- การวิเคราะห์และประเมินลักษณะ/รูปแบบ/ความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน (4คะแนน)
- แผนการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน (4 คะแนน)

เช่น คำสั่ง คกก./รายงานการประชุม/คู่มือ/มาตรการ/แผนเตรียมความพร้อมฯ เป็นต้น

4 คะแนน

D การสื่อสารและซักซ้อมแผนเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

เช่น หนังสือเวียน ประกาศ web site กิจกรรมรณรงค์ / ซ้อมแผนเตรียมพร้อมฯ



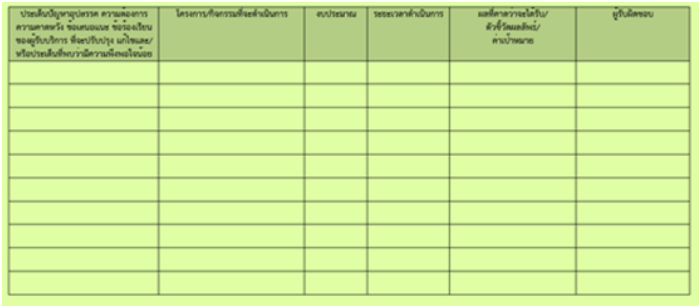




4 คะแนน

R/L/I การประเมินและทบทวน/ปรับปรุงแผนให้เหมาะสมอยู่เสมอ

มีสรุปผลการซ้อมแผนฯ /ประเมินผล นำไปสู่การปรับปรุงแผนเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติต่อไป



4 คะแนน