

แนวทางการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA-M-F

หมวด 3

การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางการดำเนินงาน

CS1 : การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS2 : การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS4 : การจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

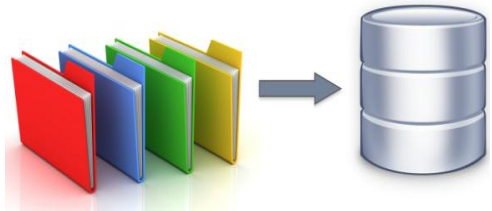
CS3 : การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

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

ฐานข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เช่น ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก เครือข่ายการดำเนินงานต่างๆ

สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เช่น อายุ เพศ หน่วยงาน กลุ่มวิเคราะห์รายโรค



	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
• ความต้องการ		
• ความคาดหวัง		
• ข้อเสนอแนะ		

วิธีการออกแบบ

- กระบวนงาน .....
- กระบวนงาน .....
- กระบวนงาน .....

หมวด 6

คู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน



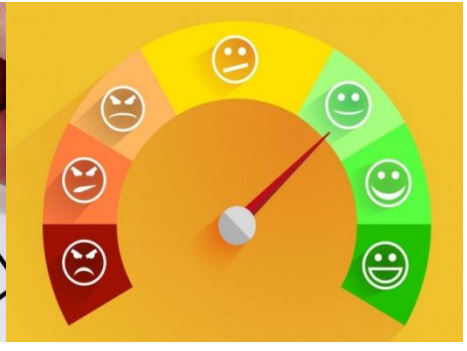
CS2 การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดวิธีการ/แนวทาง/ขั้นตอนในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



ประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ พร้อมสรุปผล



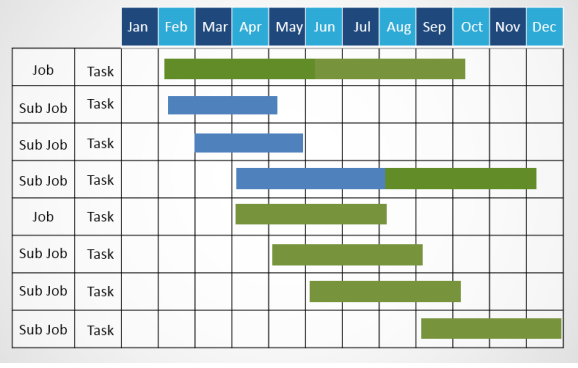


แผนการปรับปรุง/พัฒนาการบริการ

ประเด็นปัญหาอุปสรรค ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ ที่จะปรับปรุง แก้ไขและ/หรือประเด็นที่พบว่ามีความพึงพอใจน้อย	โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการ	งบประมาณ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ/ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ

CS3 การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดวิธีการ/แผนการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนงาน



สื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เช่น ประชุมพัฒนาเครือข่าย ประชุมชี้แจง การนิเทศงาน การส่งวารสาร ประชาสัมพันธ์ การใช้ social media ฯลฯ







ติดตามและประเมินผลการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์



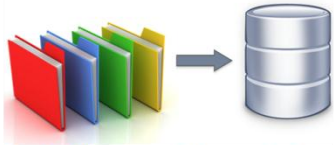
แผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์

ประเด็นปัญหาอุปสรรค ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ ที่จะปรับปรุง แก้ไขและ/หรือประเด็นที่หน่วยมีความพึงพอใจน้อย	โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการ	งบประมาณ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ/ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

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

ฐานข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เช่น ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก เครือข่ายการดำเนินงานต่างๆ

อายุ เพศ หน่วยงาน กลุ่มวิเคราะห์รายโรค



	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
• ความต้องการ		
• ความคาดหวัง		
• ข้อเสนอแนะ		

วิธีการออกแบบ

- กระบวนงาน .....
- กระบวนงาน .....
- กระบวนงาน .....

หมวด 6
คู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน



(ตัวอย่าง) กิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ประชุมพัฒนาเครือข่าย ประชุมชี้แจง การนิเทศงาน การส่งวารสารประชาสัมพันธ์ การใช้ social media ฯลฯ



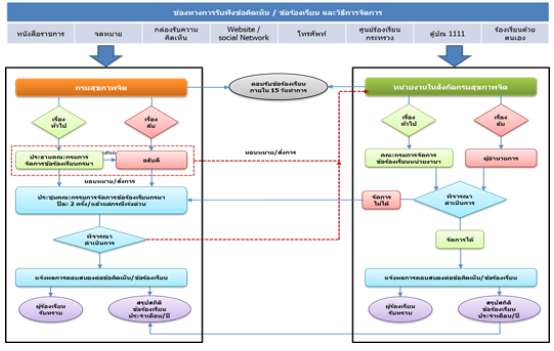




ประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
รวมทั้งประเมินผลการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์



การจัดการข้อร้องเรียน



SLA ปี 2558 : การวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)									(6)
พันธกิจของหน่วยงาน	กระบวนงานหลัก	ผลผลิตของกระบวนงาน (ผลงานหลักที่ได้จากกระบวนงาน)	กลุ่มผู้รับบริการหลัก	ช่องทาง/วิธีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ									รายชื่อฐานข้อมูลที่สำคัญภายใต้กระบวนงาน
				กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	โทรศัพท์	โทรสาร	Website	Facebook / Line	การสัมภาษณ์/การทำกลุ่ม	การสำรวจ/การประเมิน	การพูดคุย/ติดต่อแบบพบหน้า	อื่นๆ (ระบุ)	
1. พัฒนาเป็นศูนย์กลางความเชี่ยวชาญด้านพัฒนาสติปัญญา	1.1 กระบวนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม องค์ความรู้สู่ความเชี่ยวชาญด้านพัฒนาสติปัญญา	นวัตกรรม งานวิจัย องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐาน	- บุคลากรเครือข่ายการดำเนินงานทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		ฐานข้อมูลงานวิจัย ศูนย์สนับสนุนงานวิจัย สถาบันราชานุกูล
	1.2 กระบวนการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช	- หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทางสำหรับบุคลากรสหวิชาชีพที่ได้มาตรฐาน - ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะทางตามเกณฑ์ที่กำหนด	- บุคลากรสหวิชาชีพ สถาบันราชานุกูล - บุคลากรเครือข่ายการดำเนินงานทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		ฐานข้อมูลผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะทาง สถาบันราชานุกูล
2. พัฒนาบริการเพื่อเด็กบกพร่องทางสติปัญญาแบบองค์รวมในระดับตติยภูมิขั้นสูง	2.1 กระบวนการบริการทางการแพทย์ขั้นสูงเพื่อเด็กบกพร่องทางสติปัญญา	ผู้ป่วยได้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ	- ผู้บกพร่องด้านพัฒนาการและสติปัญญาที่มารับบริการ ณ สถาบัน	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		ฐานข้อมูลบริการผู้ป่วย สถาบันราชานุกูล

- ตัวอย่าง -

แบบฟอร์ม 1 | แบบฟอร์ม 2 | แบบฟอร์ม 3 | แบบฟอร์ม 4 | แบบฟอร์ม 5 | ภาพสื่อสาร SLA | แบบฟอร์ม 6.2 - รพ. | แบบฟอร์ม 7

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์มการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SLA ปี 2558 : แผนปรับปรุง/พัฒนาบริการ

(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ/ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ใช้จริง	ระยะเวลาดำเนินการจริง	ปัญหา/อุปสรรคจากการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ/โทรศัพท์
กิจกรรมพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกเก่า	- ผู้รับบริการได้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและปลอดภัย	งานผู้ป่วยนอกได้ลดขั้นตอนการให้บริการ 2 จุด โดยรวมขั้นตอนยื่นบัตร-ตรวจสอบสิทธิ เป็น 1 หน่วยบริการ และรวมสรุปค่ารักษาตามสทธิ/ออกใบเสร็จรับเงิน เป็น 1 หน่วยบริการ พบว่าสามารถลดระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้ป่วยเก่าให้ได้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและปลอดภัย จากเดิมใช้ระยะเวลาบริการเฉลี่ย 68 นาที หน่วยปรับปรุงระยะเวลาให้บริการเฉลี่ยเหลือ 63 นาที สามารถลดระยะเวลาบริการเฉลี่ยเหลือเพียง 41 นาที โดยมีผู้ป่วยนอกเก่าได้รับบริการภายในเวลาที่กำหนด (63 นาที) จำนวน 4 คน จาก 125 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8	-	ม.ค. - ส.ค. 2558	1. เวลาไม่ตรงกัน แก้ไขโดยตั้งนาฬิกาเวลา 8.00 น. พร้อมกันทุกจุด 2. การลงข้อมูลไม่เป็นไปตามลำดับและการเก็บข้อมูลไม่สมบูรณ์ แก้ไขโดยสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน	นางภาวินี บุญสวรรค์ส่ง งานพยาบาลผู้ป่วยนอก โทร. 0 2248 8900 ต่อ 70343-44

- ตัวอย่าง -

แบบฟอร์ม 1 | แบบฟอร์ม 2 | แบบฟอร์ม 3 | แบบฟอร์ม 4 | แบบฟอร์ม 5 | ภาพสื่อสาร SLA | แบบฟอร์ม 6.2 - รพ. | แบบฟอร์ม 7

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ชุดที่ 01 สำหรับหน่วยงานสถาบัน/โรงพยาบาล



สถาบัน/รพ.จิตเวช

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมสุขภาพจิต ประจำปี 2561
หน่วยงานที่ให้บริการ : .....

คำชี้แจง 1) ขอความร่วมมือท่านให้ข้อมูลใน 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

2) กรุณาทำเครื่องหมาย "✓" ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ
   - ☐ 1. ผู้ป่วย
   - ☐ 2. พ่อ/แม่ ของผู้ป่วย
   - ☐ 3. คู่สมรส / บุตร ของผู้ป่วย
   - ☐ 4. ญาติของผู้ป่วย เช่น พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ฯลฯ
   - ☐ 5. ผู้ดูแลผู้ป่วย
   - ☐ 6. เจ้าหน้าที่รัฐ / องค์กรเอกชน / องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	พอใจ ☺	ไม่พอใจ ☹	ไม่เกี่ยวข้องกับคำถามข้อนี้
1. ขั้นตอน/ระยะเวลาการบริการ			
1.1 แพทย์ออกตรวจคนไข้ตรงเวลาที่ติดประกาศไว้			
1.2 ระยะเวลารอคอยในการยื่นบัตร/ทำบัตร และตรวจสอบสิทธิ			
1.3 ระยะเวลารับบริการ ณ จุดคัดกรอง			
1.4 ระยะเวลารับบริการตรวจรักษา/บำบัดทางจิต			
1.5 ระยะเวลารอคอยที่จุดชำระเงิน			
1.6 ระยะเวลารอรับยา			
1.7 มีการประกาศขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลไว้อย่างชัดเจน			
1.8 จุดบริการมีความต่อเนื่อง สะดวกในการติดต่อ ไม่วกไปวนมา			
2. บุคลากรที่ให้บริการ			
2.1 บุคลากรสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ			
2.2 บุคลากรรับฟังปัญหา และติดตามเรื่องที่มีปัญหา หรือข้อเรียกร้อง ไม่ปัดความรับผิดชอบ พร้อมทั้งดูแล ช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว			
2.3 บุคลากรให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ตามความต้องการ			

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ชุดที่ 02



ศูนย์สุขภาพจิต

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมสุขภาพจิต ประจำปี 2561
หน่วยงานที่ให้บริการ : ศูนย์สุขภาพจิตที่ .....

คำชี้แจง 1) ขอความร่วมมือท่านให้ข้อมูลใน 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

2) กรุณาทำเครื่องหมาย "✓" ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ 1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ☐ 2. โรงพยาบาลศูนย์
☐ 3. โรงพยาบาลทั่วไป ☐ 4. โรงพยาบาลชุมชน
☐ 5. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ☐ 6. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
☐ 7. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ☐ 8. อสม./แกนนำชุมชน
☐ 9. โรงเรียน ☐ 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความสัมพันธ์ต่อศูนย์สุขภาพจิต

ประเด็น/ด้าน	พอใจ ☺	ไม่พอใจ ☹	ไม่เกี่ยวข้องกับคำถามข้อนี้
1. ภาพลักษณ์ของศูนย์สุขภาพจิต			
1.1 ศูนย์สุขภาพจิต เป็นหน่วยงานหลักในด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตของเขตสุขภาพ			
1.2 ผลงานของศูนย์สุขภาพจิต มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ			
1.3 ศูนย์สุขภาพจิต เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน ข้อมูล, เทคโนโลยี)			
1.4 การดำเนินงานของศูนย์สุขภาพจิตมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้			
1.5 ความเป็นมืออาชีพของบุคลากร ศูนย์สุขภาพจิต			
1.6 ประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์สุขภาพจิต (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)			
2. บุคลากรศูนย์สุขภาพจิต			
2.1 เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจบริการ			
2.2 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา ให้คำแนะนำ และติดตามเรื่องที่มีปัญหาหรือข้อร้องขอ			
2.3 เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าในขั้นตอนการดำเนินการ หรือเรื่องที่ ร้องขออย่างรวดเร็ว			
2.4 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และ			

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ชุดที่ 3-1



กองส่วนกลาง

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมสุขภาพจิต ประจำปี2561
หน่วยงานที่ให้บริการ : สำนักงานเลขานุการกรม

คำชี้แจง 1) ขอความร่วมมือท่านให้ข้อมูลใน 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่
ในการให้บริการ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

2) กรุณาทำเครื่องหมาย "✓" ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1ข้อมูลทั่วไป

1. หน่วยงานที่สังกัด
   - ☐ 1. สถาบัน/โรงพยาบาล กรมสุขภาพจิต
   - ☐ 2. ศูนย์สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต
   - ☐ 3. กองส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต

2. ระดับการศึกษาสูงสุด
   - ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ☐ 2. ปริญญาตรี
   - ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความสัมพันธ์ต่อหน่วยงาน

ประเด็น/ด้าน	พอใจ ☺	ไม่พอใจ ☹	ไม่เกี่ยวข้องกับคำถามข้อนี้
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน			
1.1 การดำเนินงาน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้			
1.2 หน่วยงานที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)			
1.3 ผลงานถูกต้อง น่าเชื่อถือ			
1.4 ประสิทธิภาพในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน			
2. บุคลากรของหน่วยงาน			
2.1 บุคลากรสุภาพ เต็มใจบริการ			
2.2 บุคลากรรับฟังปัญหา ให้คำแนะนำ และติดตามเรื่องที่มีปัญหาหรือข้อร้องขอ			
2.3 บุคลากรแจ้งความคืบหน้าในขั้นตอนการดำเนินการ หรือเรื่องที่ร้องขออย่างรวดเร็ว			
2.4 บุคลากรให้ข้อมูล คำแนะนำ ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นประโยชน์			
2.5 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น			
2.6 บุคลากรมีความรอบรู้ เชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ			

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ		ไม่เกี่ยวข้องกับข้อคำถาม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน						
1.1						
1.2						
2. บุคลากรของหน่วยงาน						
2.1						
2.2						
3.						
3.1						
รวม		.....		.....		

แผนปรับปรุง/พัฒนาหน่วยงาน



Public Sector Development Group

-- Driving to Excellence --

THANK YOU!

www.psdg.dmh.go.th Opdc41.dmh@gmail.com กพร.กรมสุขภาพจิต

Tel. 0 2590 8141 , 0 2590 8151 , 0 2590 8192 Fax. 0 2589 0974