**แบบฟอร์มที่ 5   
 การประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย**

**หมวด 1 การนำองค์การ**

**1.1 การนำองค์การ**

**คะแนน 4.00**

**1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม**

**คะแนน 4.00**

**จุดแข็ง**

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีการบริหารงานด้วยหลักความชอบธรรม 5 ให้ (5 ให้ ได้แก่ ให้ความรู้ ให้ความรัก ให้การอุทิศตน ให้ความอดทน ให้ความยุติธรรม) และใช้แนวทางการทำงาน “สานงานต่อ ก่องานเพิ่ม เสริมความดี มีความงดงามร่วมกัน” โดยมีเป้าหมาย Quick Win 3 เรื่อง คือ 1. เพิ่มคนสุขภาพดี 2.ลดคนป่วย 3.ขยายการมีส่วนร่วม โดยการพึ่งตนเองด้านสุขภาพ การใช้ชีวิตพอเพียง ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น และให้ความสำคัญกับระบบการนำองค์การสู่ระบบสุขภาพที่ยั่งยืน ด้วยเป้าหมายการพัฒนา 5 เรื่อง ( 5 Goal Setting) ได้แก่ 1) NCD อัตราป่วย อัตราตายด้วยโรคมะเร็ง โรคหัวใจหลอดเลือดสมอง อุบัติเหตุลดลง 2) PP& Service & Environment ระบบบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ ได้มาตรฐาน ทุกกลุ่มวัยได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ 3) Food Safety ประชาชนได้รับอาหารที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน อัตราป่วยด้วยโรคระบบทางเดินอาหารลดลง 4) Surveillance& Disease Control ระบบเฝ้าระวัง ควบคุมป้องกันโรคได้มาตรฐาน อัตราป่วยไข้เลือดออกลดลง 5) Governance ระบบบริหารจัดการ ธรรมาภิบาล การเงินการคลัง งานวิจัยและระบบ IT สนับสนุนการจัดบริการตามมาตรฐาน PMQA โดยมีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมบูรณาการร่วมกับพื้นที่และมอบอำนาจผู้บริหารในการดำเนินการในพื้นที่ กำหนดให้สาธารณสุขอำเภอเป็น CIPO ( Chief Integrate Program Officer) ในการบริหารจัดการโครงการใน 5 Goal Setting และประเด็นที่เป็นปัญหาสุขภาพของจังหวัด ซึ่งทำให้มีความชัดเจนในการนำองค์การและพัฒนาระบบการทำงานให้สอดคล้องกันเป็นอย่างดี จนผลงานเป็นที่ประจักษ์ และทำให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายได้รับรางวัลที่สำคัญต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น รางวัลหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสนับสนุนโครงการแก้ไขปัญหามะเร็งท่อน้ำดี (CASCAPE) จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น, รางวัลดีเด่นระดับประเทศด้านการบริหารจัดการโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จากกระทรวงสาธารณสุข, จังหวัด TO BE NUMBER ONE รักษามาตรฐานระดับเงิน 3 ปีพร้อมเป็นระดับทอง ปีที่ 1จากกระทรวงสาธารณุข, การดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคธาลัสซีเมีย จากกระทรวงสาธารณสุข,รางวัลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับพื้นฐาน (FL) โดยจังหวัดหนองคายร่วมกับส่วนราชการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นต้น

2. ผู้นำมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคลผู้บริหารมีการวางระบบในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในทุกด้าน ทุกมิติ และถ่ายทอดลงไปสู่พื้นที่ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนางานสาธารณสุขให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ขององค์การทีกำหนดไว้ โดยกำหนดวัฒนธรรมองค์การ และค่านิยมการทำงานโดยการสร้างเครือข่ายนักปฏิบัติในพื้นที่ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนานวัตกรรมบริการ เร่งสร้างสิ่งใหม่ มีความถ่อมตนอ่อนน้อม โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในรูปแบบของทีมงาน คณะกรรมการ คณะทำงานชุดต่างๆ ได้แก่ ทีมผู้บริหารระดับสูง (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป,รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป) ทีมผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน, คณะกรรมการวางแผนและประเมินผล (กวป.),คณะกรรมการ Morning Brief , คณะทำงาน 5 Goal Setting, สาธารณสุขอำเภอผู้รับผิดชอบในการพัฒนางาน (Project Manager) คณะกรรมการประสานงานสุขภาพระดับอำเภอ (คปสอ.) คณะกรรมการหน่วยคู่สัญญาบริการปฐมภูมิ (CUP) คณะกรรมการพัฒนาระบบสุขภาพอำเภอ (DHB) ทีมผู้บริหารระดับอำเภอ ผู้บริหารระดับตำบล ทีมหมอครอบครัว (Family Care Team) ทีมสหวิชาชีพ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ,อาสาสมัครประจำครอบครัว (อสค.) ทีมีเครือข่ายเชื่อมโยงกันครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อการพัฒนางานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างสอดคล้องและเป็นระบบที่ชัดเจนขึ้น

3. ผู้นำเป็นแบบอย่างในการนำองค์การที่เป็นต้นแบบของผู้บริหาร (Idol) ของผู้บริหาร ในการประพฤติปฎิบัติตามหลักธรรมาภิบาล กำหนดมาตรการการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มีการประกาศเจตนารมณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเป็นองค์การคุณธรรมและการบริหารด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และดำเนินการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นหน่วยงานคุณธรรม/โรงพยาบาลคุณธรรม เพื่อให้เกิดกระบวนการปฏิบัติที่มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับของหน่วยงาน มีส่วนร่วมกำหนดหลักคุณธรรมในการทำงานบนพื้นฐานคุณภาพคู่คุณธรรม ด้วยความสุข สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในการดูแลสุขภาพ มีโรงพยาบาลในสังกัดผ่านเกณฑ์โรงพยาบาลคุณธรรมต้นแบบแล้ว 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลหนองคาย ซึ่งเป็นโรงพยาบาลต้นแบบการบริหารจัดการด้วยความมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดคุณธรรมร่วม ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องบนพื้นฐานทางศีลธรรม วัฒนธรรม ตลอดจนให้บริการด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยมีการดำเนินการตามระดับความสำเร็จระดับที่ 5 ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข ลดเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ซึ่งโรงพยาบาลคุณธรรมต้นแบบใช้เป็นที่ศึกษาดูงาน ถ่ายทอดประสบการณ์การเรียนรู้ ผลการประเมิน ITA โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับสูงมาก (ร้อยละ 83.00) ในการดำเนินงานตามแนวทาง ITA ได้มีการจัดทำคู่มือผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) และจัดอบรมความรู้ให้กับบุคลากร เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนและการป้องกันปราบปรามการทุจริต เพื่อให้บุคลากรทราบว่าอะไรทำแล้วผิด ผิดอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งสร้างเครือข่ายในการร่วมตรวจสอบเฝ้าระวังการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างครอบคลุม

4. มีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความคล่องตัวขององค์การ ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายให้หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับมีการ ศึกษาวิจัย รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมในการพัฒนางาน และส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดนวัตกรรมไปสู่ พื้นที่อื่นๆ เพื่อการพัฒนางาน โดยจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดประชุมใหญ่วิชาการระดับจังหวัด ปีละ 1 ครั้ง ช่วงปลายปีงบประมาณ และส่งเสริมให้หน่วยงานระดับพื้นที่ ในระดับอำเภอ ดำเนินงานด้านการวิจัย จากงานประจำ “R2R” เพื่อส่งเข้าประกวด ในเวที ระดับ จังหวัด เขต และระดับประเทศ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ โดยมีผลงาน R2R ที่ได้รับรางวัลระดับเขต และระดับประเทศ

5. มีการสร้างสภาพแวดล้อมให้องค์การมีความยั่งยืน มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง การพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการและวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง พัฒนาบุคลากรสู่ความก้าวหน้าในสายงาน(Career Path) การสร้างระบบการเรียนรู้ขององค์การ การทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ และสร้างความผูกพันและการเรียนรู้ระดับบุคคล

6. ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคคลทั่วทั้งองค์การและกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ผู้บริหารได้วางแนวปฏิบัติในด้านการสื่อสารขององค์กรโดยนำระบบสื่อสารในหลากหลายรูปแบบมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร โดยเน้นที่กระบวนการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อการสื่อความหมายและการส่งสารและรับสารที่ชัดเจน เพื่อลดความผิดพลาดในการสื่อสารเพี่อให้การปฏิบัติงานบรรลุสู่เป้าหมายอย่างสูงสุด เช่น การเปิดใช้ระบบสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Website e-mail, Facebook, Line, e-letter, โทรศัพท์ และ ระบบไปรษณีย์ ตลอดจนมีการลงพื้นที่เยี่ยมเยือน หน่วยงานในสังกัดทุกระดับ เช่น ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน ตลอดจน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จนครบทุกแห่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานสาธารณสุขระดับจังหวัด พร้อมทั้งได้พบปะกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร ตลอดจนกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข โดยดำเนินการเป็นแบบอย่างที่ดีในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างทั่วถึงทั้งองค์การรวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนมีการลงพื้นที่เยี่ยมเยือนหน่วยงานในสังกัดทุกระดับ เช่น ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน ตลอดจน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลครบทุกแห่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏฺบัติงานในพื้นที่พร้อมทั้งได้รับฟังสภาพปัญหา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

7. ผู้บริหารของส่วนราชการมีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารได้วางแนวปฏิบัติในด้านการจูงใจบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรในทุกระดับทั้งระดับบริหาร ระดับบริการหรือระดับปฏิบัติงาน โดยเน้นการสร้างแรงจูงใจทั้งในด้านบวกและในด้านการป้องปราม ด้านบวกเน้นการให้รางวัลด้านความดีความชอบ การยกย่องชมเชย ในโอกาสอันควร เช่น การมอบใบประกาศเกียรติคุณ การมอบช่อดอกไม้ การมอบโล่รางวัล ในที่ประชุมระดับจังหวัด แก่ผู้มีผลงานดีเด่นด้านต่างๆ รวมทั้งในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย ส่วนในด้านการป้องปรามได้กำหนดให้มีการดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ชอบด้วยระเบียบวินัยและแนวปฏิบัติของทางราชการ อย่างเป็นระบบเป็นธรรมและเหมาะสม พร้อมทั้งให้มีการลงโทษที่สมควร แก่กรณีเพื่อไม่ไห้เป็นแบบอย่างที่ไม่ดีแก่บุคลากรอื่นในองค์การ ทั้งนี้โดยเน้นให้ทุกหน่วยงานในสังกัดได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวและ บูรณาการแนวปฏิบัติในทุกหน่วยงานได้นำไปปฏิบัติได้ครบถ้วนทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นผลดี ในการพัฒนางานสาธารณสุขที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

8. การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ “จิตอาสา” (Public mind) ของบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมชุมชน โดยใช้เวลาว่างจากการปฏิบัติงานประจำมาทำกิจกรรมอาสาร่วมกัน ในการสร้างความผาสุกให้กับสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เช่น การสนับสนุนชุมชนทุรกันดารที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลการคมนาคมไม่สะดวกในการเดินทางเมื่อเจ็บป่วย โดยการออกหน่วย พอ.สว., การออกหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่เพื่อให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชน, การออกหน่วยปฐมพยาบาลให้กิจกรรมทางสังคมงานการกุศลของจังหวัด อำเภอ ตำบล, เป็นแกนนำการสร้างเสริมสุขภาพ ผู้นำออกกำลังกาย ในกับกลุ่ม ชุมชนในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด , เป็นวิทยากร ฝึกอบรมความรู้ด้านการแพทย์และสาธารณสุขให้กับหน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน ท้องถิ่น องค์กรชุมชน เครือข่ายเด็กเยาวชน, กิจกรรมน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช การปลูกต้นกันเกราเนื่องในวันครบรอบสตมวาร (100 วัน) ของการสวรรคต ณ หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง และ ร่วมเป็นวิทยากรครู ก และร่วมประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์พระราชทาน โครงการจิตอาสาประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์พระราชทาน จังหวัดหนองคาย

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. การจัดทำโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดรับกับภารกิจของกลุ่มงาน ระบบบริหารในภาพรวมขององค์การ เกิดผลการดำเนินงานที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวางตัวบุคลากรในแต่ละงานที่ยังไม่ตรงกับสายงานในบางกลุ่มงาน เป็นผลให้บุคลากรขาดทักษะการพัฒนางานที่มีคุณภาพ

2. ควรมีการกำหนดตัววัดและแนวทางประเมินผลการดำเนินงานตามระบบกำกับดูแลองค์การที่ดี และการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินตัวบ่งชี้ความผาสุกของสังคท ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และได้รับความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

3. การส่งเสริมการสร้างนวตกรรมด้านการเรียนรู้สู่การพัฒนา ยังไม่ครอบคลุมทุกทุกวิชาชีพ เนื่องจาก หน่วยงานสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีสหวิชาชีพทำงานร่วมกัน การพัฒนางานวิชาการจึงควรพัฒนาในทุกวิชาชีพไปพร้อมกันเพื่อการพัฒนางานที่ประสานสอดรับกันอย่างเป็นระบบ

4. ระบบการสื่อสารไร้สายกับบุคลากรหน่วยบริหาร หน่วยบริการยังไม่สมบูรณ์ ยังไม่ครอบคลุมเต็มพื้นที่ และบางช่วงเวลาไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน ให้มีความรู้ ทักษะในการดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัว

5. การประเมินผลลัพธ์ด้านสุขภาพในด้านการสนับสนุนชุมชนเพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็นทั้งในด้านงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านสุขภาพ

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**

**2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์**

**คะแนน 4.00**

**2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ**

**คะแนน 3.86**

**จุดแข็ง**

1. มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยจัดระบบบริหารยุทธศาสตร์โดยใช้แนวทางการบริหารยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์การ (TCSMS : Total Cooperate Strategic Management System) ใน 2 กระบวนการหลัก คือ 1) กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ 2) กระบวนการถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ ซี่งวิธีการวางแผนยุทธศาสตร์ ได้จากการวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวางแผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดเพื่อนำแผนไปปฏิบัติ วิธีการที่องค์กรปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปและวิธีการวัดความสำเร็จ โดยเน้นแง่มุมที่สำคัญในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3 ประการ คือ 1) การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นการผลักดันที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การปรับปรุงผลการดำเนินการที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลลัพธ์ขององค์กรทั้งในระยะสั้น และระยะยาว การควบคุมค่าใช้จ่าย การสร้างความสามารถในการปฏิบัติการ โดยรวมถึงความรวดเร็ว การตอบสนอง และความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นการสร้างความแข็็งแกร่งและความพร้อมขององค์การให้มีความยั่งยืน 3) ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรและบุคลากรในเชิงยุทธศาสตร์ โดยเน้นปลูกฝังการปรับปรุงและการเรียนรู้ไว้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานและความคิดริเริ่มในการเรียนรู้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การ ด้วยยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ( 5 Goal Setting) ได้แก่ 1) NCD 2) PP& Service & Environment 3) Food Safety 4) Surveillance& Disease Control 5) Governance ซึ่งมีผลงานการบรรลุยุทธศาสตร์ ร้อยละ 84.38

2. มีแผนงานการจัดการความรู้และการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ (R2R) เป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนางานตามยุทธศาสตร์ 5 Goal Setting โดยกระบวน R2R เป็นงานวิจัยที่สร้างจากงานประจำ ทำให้เกิด “นวัตกรรมบริการ” เป็นการนำความรู้มาช่วยปรับปรุงงานหรือการบริการให้มีผลดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยใช้ INN Model ในการพัฒนา ประกอบด้วย I-Individual (นักวิจัย) เริ่มจากใจที่มุ่งหมายจะพัฒนางานประจำให้ดีขึ้น N-Node (แม่ข่าย) มีบทบาท 5ช คือ “ชวน เชียร์ ชี้ ชม เชื่อม” เพื่อให้ร่วมทำความเข้าใจ ตีความ ลองทำ และทำ R2R อย่างต่อเนื่องและ N-Network (เครือข่ายของกลุ่มบุคคล) เป็นเวทีเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในพื้นที่หรือระหว่างพื้นที่ จังหวัดหนองคายมีพี่เลี้ยงงานวิจัยครอบคลุมทุกอำเภอและหน่วยบริการมีผลงาน R2R ทุกแห่งที่สามารถนำความรู้มาช่วยปรับปรุงงานหรือการบริการให้มีผลดีมากยิ่งขึ้น โดยมีผลงานวิจัย และ R2R นำเสนอในเวทีระดับเขต และระดับประเทศอย่างต่อเนื่อง

3. มีระบบการกำกับติดตามและประเมินผลที่ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยจัดระบบการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ คุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ  ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมี**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ**ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็นการประเมินผลภายใต้กรอบการประเมินใน 2 มิติ ได้แก่ มิติภายนอก (การประเมินประสิทธิผลและคุณภาพ) น้ำหนักร้อยละ 70 มิติภายใน (การประเมินประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์การ) น้ำหนักร้อยละ 30 มีการลงนามตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (MOU) ของผู้บริหารระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล คู่มือมาตรฐานระบบบริหารยุทธศาสตร์ 5 Goal Setting (Work Manual) เพื่อสื่อสารขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงาน การกำกับติดตามประเมินผลงาน และมีการติดตามประเมินผลงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในพื้นที่ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งมีผลคะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับดี มีผลคะแนน 4.492 คะแนน

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. ควรมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) ในรูปแบบเครือข่ายบริการ โดยมีแผนการพัฒนาศักยภาพแม่ข่าย (Node) ร่วมกัน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อมต่อบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ มีเป้าหมายให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ลดระยะเวลารอคอย และส่งเสริมการจัดบริการด้านการสร้างสุขภาพของประชาชน โดยมีเป้าหมายลดคนป่วย เพิ่มคนสุขภาพดี และลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ

2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนานวัตกรรมจากงานประจำ การพัฒนานวัตกรรมด้านระบบบริการสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ การส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้หน่วยบริหาร หน่วยบริการ นำสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการประเมินผลความสำเร็จของโครงการอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาอุปสรรคของโครงการ และส่งมอบคุณค่าให้กับประชาชนอย่างไร

4. ควรมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ความสำเร็จ ไม่สำเร็จของแผนงาน โครงการ และมีการนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบหน่วยบริการในจังหวัดและเขตสุขภาพที่ 8

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**คะแนน 2.60**

**3.2 การสร้างความผูกพัน**

**คะแนน 3.83**

**จุดแข็ง**

1. มีช่องทางสื่อสาร เผยแพร่ความรู้ ข่าวสารด้านสุขภาพแก่ประชาชน ผู้รับบบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานในสังกัด และมีช่องทางการสืบค้นข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เปิดเผยให้กับประชาชนได้รับทราบ เข้าถึงได้ง่าย และสะดวกผ่านทาง website ของหน่วยงานในสังกัด

2. โปรแกรม และ Application ที่มีความสะดวก ง่ายต่อการบันทึกข้อมูล เช่น JHCIS,HOS-XP

3. มีแนวทางการปฏิบัติและแผนผังการดำเนินงานสร้างสุขภาพ (S.O.P) ที่จำเป็นแก่คนในชุมชนที่รับผิดชอบได้

4. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นนำมาปรับปรุงข้อบกพร่อง

5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ มีศักยภาพ และมีความพร้อมที่จะดำเนินงานให้บรรลุผลได้

6. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ มีนโยบาย และแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยใช้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) และการดำเนินงานหน่วยงานคุณธรรม

7. มีมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย วิธีการ และขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

8. มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน เครือข่ายจัดการเรื่องร้องเรียน และมีระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดี

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่ได้รับการอบรมหรือสามารถใช้โปรแกรมการบันทึกข้อมูลสารสนเทศ ที่ชัดเจนถูกต้อง จำเป็นต้องมีการปรับคอร์สการอบรมให้มีความครอบคลุมและเข้มข้นให้ใช้โปรแกรมได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์
2. โปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกบางส่วนยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้บันทึกหรือประมวลผลที่มีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีส่วนงานหรือแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความร่วมมือกับชุมชน
4. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของ สสจ.หนองคาย

**หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ**

**คะแนน 3.88**

**4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**คะแนน 3.83**

**จุดแข็ง**

1. มีระบบคลังข้อมูลด้านสุขภาพ (Health Data Center: HDC) จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศด้านการแพทย์และสาธารณสุขในการให้บริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดหนองคาย ให้ทุกหน่วยบริการรายงานการให้บริการข้อมูลผู้ป่วยตามมาตรฐาน 43 แฟ้ม กำหนดให้รายงานเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส มีระบบตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งเข้าฐานข้อมูลกลาง (Could Server) และประมวลผลในรูปแบบรายงานตามตัวชี้วัดสำคัญของกระทรวงสาธารณสุข

2. มีระบบการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานการดำเนินงานของจังหวัดและเชื่อมโยงระบบการวัดผลกับระบบคลังข้อมูลด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข (HDC) และเขตสุขภาพที่ 8 (Cockpit) สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารในการควบคุมกำกับติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานได้

3. มีการทบทวนวิเคราะห์ ข้อมูลรอบด้านจากส่วนราชการ หน่วยงานในสังกัด ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่เทียบจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 8 เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างต่อเนื่อง และนำสู่การปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ การ Retreat ผลงานอย่างต่อเนื่อง

4.มีแผนการจัดความรู้และการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ (R2R) เป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนางานสาธารณสุขตามแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับอำเภอ จังหวัด เพื่อให้เครือข่ายทีมสหวิชาชีพได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

5. มีระบบสำรองข้อมูล ระบบการป้องกันการถูกโจมฐานข้อมูล มีการกำหนดสิทธิการใช้งานโปรแกรม (User Level) เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหน่วยบริการสามารถนำฐานข้อมูลการบริการผู้ป่วยที่สำรองไว้มาใช้ได้ทันที

**โอกาสในการปรับปรุง**

1.ควรมีการพัฒนาการใช้ข้อมูลสารสนเทศ จากตัววัดทีสำคัญประมวลผลเป็นรายเดือน และจัดทำรายงาน

( Ranking ) การวิเคราะห์เป็นรายเดือน รายไตรมาสประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

2. ควรมีการการสร้างนวตกรรมการการพัฒนาต่อยอดระบบการประมวลผลข้อมูลและสารสนเทศ เชิงเปรียบเทียบ Ranking ผลงานรายหน่วยบริการในตัววัดที่สำคัญ เป็นรายเดือน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

3. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลของหน่วยบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ด้านการควบคุมกำกับงานโดยใช้ ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้สามารถติดตามงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว

4. ประสิทธิผลการดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคยังมีปัจจัยภายนอกด้านสุขภาพที่หน่วยงานสาธารณสุขไม่สามารถควบคุมได้

5. ควรมีการคืนข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสุขภาพให้กับประชาชน เครือข่ายด้านสุขภาพ และพันธมิตรที่ร่วมดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการรับรู้และสร้างความตระหนักด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ และสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคของตนเอง ครอบครัว และชุมชน

6. ควรจัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติที่ให้ครอบคลุมการพัฒนาทุกด้านทั้งงานบริการ งานบริหารหรืองานสนับสนุนการจัดบริการ

7. มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะการจัดการความรู้ให้แกนนำชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

8.พัฒนาคลังข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพและการแพทย์ให้ ให้สามารถมีการเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์

9. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่การพัฒนานวตกรรมจากงานประจำหรือระบบบริการสุขภาพ

10. ควรมีแนวทางการการบริหารจัดการและการคืนข้อมูลด้านสุขภาพและระบบบริการให้กับเครือข่ายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบชัดเจน

11. ควรมีการทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ทุกระดับ พร้อมกำหนดแนวทางการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนานวตกรรมจากงานประจำหรือระบบบริการสุขภาพ

12. ควรมีการถ่ายทอดความรู้และทักษะคุณอำนวยและทีมพี่เลี้ยงการจัดวงเรียนรู้ทุกระดับ

13. สนับสนุนให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติให้คลอบคลุมการพัฒนาทุกด้านทั้งงานบริการ งานบริหารหรืองานสนับสนุนการจัดบริการ

14. ควรการติดตามคุณภาพข้อมูลให้มีความครบถ้วน และถูกต้องในเรื่องการให้รหัสวินิจฉัยโรค

15. ควรมีพัฒนาระบบประมวลผล Data center ที่ถูกต้องเชื่อถือได้

16. จัดกลุ่ม Banner หน้า website สสจ.หนองคาย ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว

17. มีการ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

18.เพิ่มระบบการสำรองไฟฟ้าให้สามารถสำรองไฟได้นานขึ้น

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

**5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร**

**คะแนน 3.00**

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร**

**คะแนน 1.75**

**จุดแข็ง**

1. หน่วยงานมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน
2. ผู้บริหารให้การสนับสนุนนโยบายและการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความจำเป็นและระบบ Service plan แต่ละสาขา
3. มีแผนพัฒนาบุคลากรด้านสุขภาพและแผนกำลังคนระดับจังหวัดที่สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาและ service plan
4. มีระบบฐานข้อมูลด้านกำลังคน
5. มีช่องทางในการประสานงานและให้คำแนะนำแลกเปลี่ยนปัญหา ข้อเสนอแนะ เช่น ไลน์กลุ่มการเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
6. ผู้บริหารและบุคลากรมีค่านิยมร่วมและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
7. นโยบายในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
8. หน่วยงานมีการดำเนินงานยึดหลัก ITA
9. มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ เปิดโอกาสให้ได้รับการอบรม ระยะสั้น ระยะยาวและลาศึกษาต่อ
10. มีระบบฐานข้อมูลด้านกำลังคน
11. ผู้บริหารและบุคลากรมีค่านิยมร่วมและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
12. เครือข่ายนักวิจัยจังหวัดหนองคายได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. ยังคงขาดแคลนอัตรากำลังในบางสาขาในการปฏิบัติงาน ทำให้ภาระงานมาก
2. ฐานข้อมูลบุคลากรบางแห่งไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้การจัดอัตรากำลังเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
3. หน่วยงานมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือโครงสร้างทางการบริหารที่ซับซ้อนไม่ยืดหยุ่น การปรับต่อทำได้ยาก
4. ควรมีการจัดทำการแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างานและผู้บริหารอย่างมีประสิทธิผล

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

**หมวด 6.1 กระบวนการทำงาน**

**คะแนน 3.60**

**หมวด 6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ**

**คะแนน 3.00**

**จุดแข็ง**

1. มีเครือข่ายเรียนรู้เกณฑ์คุณภาพระดับจังหวัดและระดับเขต (QLM)
2. มีสถาบันการศึกษาที่ให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการ เช่น วพบ.อุดรฯ, ม.เกษตร
3. เป็นเจ้าภาพหลักในการพัฒนา กระบวนการทำงานในระดับเขตโดยได้รับงบประมาณสนับสนุนกระบวนการพัฒนาจากภายนอก ได้แก่ สปสช.
4. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด โดยนำเอาเป้าหมาย(ผลผลิต) ของกระทรวง /เขต /จังหวัด มาเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน
5. มีคณะทำงานในการจัดทำข้อกำหนด ของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
6. มีข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (PA) เพื่อให้ได้ผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน ให้เป็นไป ในแนวทางเดียวกัน
7. มีการกำหนดรายละเอียดการทำงานตามตัวชี้วัด ( KPI TEMPLATE) ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ โดยใช้แนวทางของกระทรวงและสำนักงานเขตสุขภาพ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติชัดเจน
8. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอก
9. มีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
10. มีกระบวนการจัดการในด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สำคัญ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติตามกระบวนการการจัดสรรสิ่งสนับสนุน ที่เน้น การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากร และหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุสู่ผลงานตามเป้าหมาย โดยเน้นเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพิจารณาจัดสรรสิ่งสนับสนุน เน้นพื้นที่และหน่วยงานที่ขาดแคลน และพื้นที่ที่ต้องพัฒนาเร่งด่วนเป็นสำคัญ ภายใต้นโยบายที่เน้นความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความทั่วถึง และสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างบูรณาการ ทั้งนี้ โดยเน้นการพัฒนาการสนับสนุนตามแผนงานและยุทธศาสตร์ของกระทรวง เขต และพื้นที่จังหวัดเป็น แนวในการจัดสรรสิ่งสนับสนุน ทั้ง คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาระบบการจัดการ ในแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตาม ควบคุมกำกับและประเมินผลการปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง ตามรอบ การปฏิบัติราชการ พร้อมทั้งมีเวทีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตลอดจนรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน รวมทั้งการขอรับการสนับสนุนที่สำคัญในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถประสานงานผ่านระบบสื่อสารได้ในทุกช่องทาง รวมทั้งให้มีการคืนข้อมูล ผลการดำเนินงาน พร้อมแจ้งทั้งปัญหาอุปสรรค ส่วนขาดในการสนับสนุนการพัฒนางานตามแผนงานโครงการ ต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบการสนับสนุนที่สำคัญด้วย
11. ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ
12. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายได้วางแนวปฏิบัติในการ ควบคุมกำกับการดำเนินงานตามแผนงานโครงการต่างๆ ตามตัวชี้วัดในแต่ละเรื่อง ตามนโยบายภาครัฐ โดย กำหนดให้มีการจัดทำคำรับรองในการปฏิบัติราชการระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับสูงของจังหวัด กับ ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัด รวมทั้งผู้บริหารของส่วนงานย่อย ตลอดจน ให้มีระบบถ่ายทอดตัวชี้วัดไปสู่ระดับปฏิบัติอย่างครอบคลุมทุกระดับ รวมทั้งให้มีระบบการติดตาม ควบคุม กำกับ และประเมินผล ตั้งแต่ในระดับ หัวหน้างาน (Keyman) มาจนถึงระดับผู้บริหารขององค์กร จึงเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายได้

13. หน่วยงานมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สาธารณสุขระดับจังหวัด/อำเภอที่ตอบสนองยุทธศาสตร์

14. หน่วยบริการมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้แก่ HA/รพ.สต.ติดดาว มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน, CPG

15. มีการอบรม พัฒนาการความรู้และเทคนิค บริการด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานผู้ส่งมอบ

16. มีรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความต่อเนื่อง ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรการทำงานอื่น มีการลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกันเพื่อดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อร่วมกันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และสนับสนุนงบดำเนินงานจากองค์กรเอกชนระหว่างประเทศ เช่น USAID, MBDS, GF ซึ่งมีการซ้อมแผนเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเป็นประจำ ต่อเนื่องกันมาทุกปี โดยมีประเด็นภัยสุขภาพที่นำมาฝึกซ้อมที่ครอบคลุมหลากหลาย ได้แก่ ไข้เลือดออก, อหิวาตกโรค, ไข้หวัดใหญ่, ไข้หวัดนก, แอนแทรกซ์, โรคพิษสุนัขบ้า, MERS

17. มีระบบรายงานโรคที่มีความรวดเร็ว,กำหนดเวลามาตรฐานภายใน 24 ชั่วโมง, รายสัปดาห์, รายเดือน และรายไตรมาส กระทรวงต่างประเทศ โดยสำนักพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศ ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณ ภายใต้โครงการสร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมสำหรับโรคติดต่อ และโรคอุบัติใหม่ตามแนวชายแดน พื้นที่จังหวัดหนองคาย ราชอาณาจักรไทย และนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีประเด็นความร่วมมือตามบันทึกข้อตกลง ที่ลงนามโดยนพ.สมชายโชติ ปิยวัชร์เวลา นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหนองคาย กับ ดร.พอนปะเสิด อุนาพรม หัวหน้าแผนกสาธารณสุขนครหลวงเวียงจันทน์ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2559 จำนวน 9 เรื่อง ดังนี้ 1) การดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัย 2) การควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำเข้า–ส่งออก 3) การดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 4) การดำเนินงานจัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยข้ามชายแดนที่ผ่านช่องทางเข้าออกประเทศ 5) การดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ 6) การพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข โดยมีการฝึกอบรม การศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน 7) การพัฒนาความร่วมมือด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ระหว่างชายแดน 8) การพัฒนาความร่วมมือด้านอนามัยแม่และเด็ก ระหว่างชายแดน และ 9 ) การพัฒนาคู่มือแนวทางการดำเนินงานด้านสาธารณสุขชายแดนร่วมกัน ในแต่ละด้าน

18. มีการพัฒนาระบบคลังความรู้ข้อมูลสุขภาพและการแพทย์ (Health Data Center: HDC) และระบบรายงาน Cockpit ของ สสจ.หนองคาย

19. เขตสุขภาพมีการประกวดคัดเลือกผลงานนวตกรรมของหน่วยบริการและบริหารเป็นประจำทุกปี

20. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีกระบวนการลดต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติราชการ โดยนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่างๆ โดย การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในทุกสายอาชีพ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง เต็มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ในแต่ละวันหรือในแต่ละผลัด โดยกำหนดให้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามกรอบเวลาที่กำหนดของแต่ละโครงการ/งาน/กิจกรรม โดยมอบหมายหัวหน้างาน (Key man) เป็นผู้ควบคุมกำกับ ดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อเพิ่ม/รักษาผลิตภาพของการทำงานตามเป้าหมาย ทั้งนี้โดยคำนึงถึงการใช้งบประมารหรือต้นการดำเนินการที่ต่ำสุด แต่ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการลดคุณภาพของบริการ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรืออาจยินยอมให้มีผลกระทบได้แต่ให้น้อยที่สุด

21. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุนการประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด ดังนี้

21.1 มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการจัดวางระบบควบคุมภายใน รวมทั้งมีระบบการตรวจสอบภายใน เพื่อควบคุมกำกับให้การมีการบริหารงบประมาณ การบริหารงานพัสดุให้เป็นไปด้วยความประหยัด สมประโยชน์ ป้องกันการสูญเสียโดยใช่เหตุ ลดความซ้ำซ้อน และความผิดพลาดในการให้บริการ รวมทั้งเพื่อการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการต้องดำเนินการบริหารความเสี่ยงและจัดวางระบบควบคุมภายในให้ครอบคลุมทุกส่วนงานย่อย และให้คณะกรรมการภาคีเครือข่ายตรวจสอบภายในทั้งระดับจังหวัดและระดับอำเภอดำเนินการ สอบทานระบบการควบคุมภายใน เพื่อเป็นการควบคุมกำกับซ้ำเสริม เพื่อป้องกันการรั่วไหล การสิ้นเปลืองที่อาจดำเนินการไม่ครบถ้วน ซึ่งถือเป็น การลดต้นทุนในการตรวจสอบกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบราชการในการตรวจสอบ

21.2 การบริหารจัดการงานพัสดุ มีกระบวนการในการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างครบถ้วน และยังมีกระบวนการสอบทาน ตรวจสอบซ้ำเสริม โดย เครือข่ายตรวจสอบภายใน กลุ่มงานนิติการ และหัวหน้าฝ่ายบริหารก่อนดำเนินการในการจัดซื้อ/จัดจ้างทุกขั้นตอน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการ ซึ่งถือเป็นการวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุนการประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

21.3 มีการควบคุมกำกับ ติดตามผลการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ ที่ได้รับการอนุมัติทุกโครงการ โดย ผู้รับผิดชอบโครงการ และมรการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง โดยคณะกรรมการวางแผนและประเมินผลระดับจังหวัดตามรอบการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นการ ซึ่งถือเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุนการประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

22. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีวิธีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินงาน ดังนี้

22.1 ระบบการบริหารความเสี่ยงและการจัดวางระบบควบคุมภายใน รวมทั้งมีระบบการตรวจสอบภายใน เพื่อควบคุมกำกับให้การมีการบริหารงบประมาณ การบริหารงานพัสดุให้เป็นไปด้วยความประหยัด สมประโยชน์ ป้องกันการสูญเสียโดยใช่เหตุ รวมทั้งเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในการใช้จ่ายงบประมาณโดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการต้องดำเนินการบริหารความเสี่ยงและจัดวางระบบควบคุมภายในให้ครอบคลุมทุกส่วนงานย่อย และให้คณะกรรมการภาคีเครือข่ายตรวจสอบภายในทั้งระดับจังหวัดและระดับอำเภอดำเนินการ สอบทานระบบการควบคุมภายในเพื่อเป็นการควบคุมกำกับซ้ำเสริม เพื่อป้องกันการรั่วไหล การสิ้นเปลืองที่อาจดำเนินการ ไม่ครบถ้วน ซึ่งถือเป็นการลดต้นทุนในการตรวจสอบกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบราชการในการตรวจสอบ

22.2 การบริหารจัดการงานพัสดุ มีกระบวนการในการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างครบถ้วน และยังมีกระบวนการสอบทาน ตรวจสอบซ้ำเสริม โดย เครือข่ายตรวจสอบภายใน กลุ่มงานนิติการ และหัวหน้าฝ่ายบริหารก่อนดำเนินการในการจัดซื้อ/จัดจ้างทุกขั้นตอน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการ ซึ่งถือเป็นการลดต้นทุนในการตรวจสอบกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบราชการในการตรวจสอบ

22.3 มีการควบคุมกำกับ ติดตามผลการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ ที่ได้รับการอนุมัติทุกโครงการ โดย ผู้รับผิดชอบโครงการ และมาตรการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง โดยคณะกรรมการวางแผนและประเมินผลระดับจังหวัดตามรอบการปฏิบัติราชการ ซึ่งถือเป็นการลดต้นทุน ใน การประเมินผลกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบราชการในการประเมินผล

23. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดวางระบบการวิเคราะห์หาความสมดุลระหว่างความจำเป็นของการลดต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการที่สูงสุด ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำสุด ที่จะสามารถให้บริการได้ โดยนำกระบวนการ บริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน พร้อมทั้งการสอบทานระบบโดยการตรวจสอบภายในมาดำเนินการควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ ความสมดุลของการลดต้นทุนและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่นการตัดทอนรายจ่ายที่ไม่จำเป็นในขั้นตอนการให้บริการ หรือการดำเนินงานออก เท่าที่ไม่เป็นการลดคุณภาพในการบริการ หรือไม่เป็นการลดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม แต่หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ต้องหากิจกรรมหรือสิ่งทดแทนที่ใช้ต้นทุนต่ำกว่าที่สามารถให้บริการหรือดำเนินการได้ ในคุณภาพที่เท่าเทียม หรือ มีประสิทธิภาพ ในระดับที่ใกล้เคียงกัน มาทดแทน เป็นต้น

24. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการ โดยกำชับให้ผู้บริหารทุกหน่วยงาน ได้ดำเนินการจัดระบบการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการ ในแต่ละเรื่องให้มีความปลอดภัยทุกด้าน เช่น ด้านความปลอดภัยด้านอาคาร สถานที่ และทรัพย์สินของทางราชการโดยการจัดให้มีเวรยามรักษาสถานที่ราชการ ทั้งจากการจ้างงานบุคคลภายนอก และการจัดบุคลากรขององค์กรในการร่วมกันรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ทั้งนอกเวลาราชการและในเวลาราชการหากเป็นพื้นที่เสี่ยงภัยระดับสูง ด้านการปฏิบัติงาน เช่น การออกปฏิบัติงานในพื้นที่ จัดให้มีพาหนะส่วนกลางที่มีพนักงาน ขับรถยนต์ที่มีความชำนาญในการขับรถยนต์ในการนำเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยมีการจำกัดความเร็วตามระเบียบคือ ใช้ความเร็วไม่เกิน 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง การปฏิบัติการนำส่งผู้ป่วยของรถส่งต่อผู้ป่วยไม่เกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นเวรคู่กันอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป และให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในจุดสำคัญที่มีความเสี่ยงในหน่วยงานทั้งในจุดให้บริการและจุดเสี่ยงภัย ทุกแห่ง   
 ในส่วนของงานการเงิน งานพัสดุ เน้นให้ผู้ปฏิบัติยึดระเบียบเป็นสำคัญเน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยจากการถูกร้องเรียน การถูกดำเนินการทางวินัย พร้อมทั้งกำหนดให้มีการจัดประชุม/สัมมนา ความรู้ในแต่ละเรื่องให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในงานอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งให้มีการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ และนำมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยให้ทุกหน่วยงานในสังกัดยึดเป็นแนวทางและนำไปปฏิบัติ ให้เป็นไปตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในการประชุม เครือข่ายบริหารทั่วไป ของสาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีการจัดประชุมทุก 3 เดือน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็น สาธารณสุขอำเภอหรือผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ หัวหน้าฝ่ายบริหารโรงพยาบาล หัวหน้างานการเงิน หัวหน้างานพัสดุ และหัวหน้างานควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน รวมครั้งละ 70 คน เพื่อการพัฒนางานอย่างบูรณาการ

25. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการ โดยกำชับให้ผู้บริหารทุกหน่วยงาน ได้ดำเนินการจัดระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม โดยให้มีระบบการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการในแต่ละเรื่องให้มีความปลอดภัยทุกด้าน เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านอาคาร สถานที่ และทรัพย์สินของทางราชการโดยการจัดให้มี เวรยามรักษาสถานที่ราชการ ทั้งจากการจ้างงานบุคคลภายนอก และการจัดบุคลากรขององค์กรในการร่วมกันรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ทั้งนอกเวลาราชการและในเวลาราชการหากเป็นพื้นที่เสี่ยงภัยระดับสูง ด้านการปฏิบัติงาน เช่น การออกปฏิบัติงานในพื้นที่จัดให้มีพาหนะส่วนกลางที่มีพนักงานขับรถยนต์ที่มีความชำนาญในการขับรถยนต์ในการนำเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยมีการจำกัดความเร็วตามระเบียบคือ ใช้ความเร็วไม่เกิน 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง การปฏิบัติการนำส่งผู้ป่วยของรถส่งต่อผู้ป่วยไม่เกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้ จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นเวรคู่กันอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป และให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในจุดสำคัญที่มีความเสี่ยงในหน่วยงานทั้งในจุดให้บริการและจุดเสี่ยงภัย ทุกแห่ง ในส่วนของงานการเงิน งานพัสดุ เน้นให้ผู้ปฏิบัติยึดระเบียบเป็นสำคัญเน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวดเร็วเป็นปัจจุบัน และถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยจากการถูกร้องเรียน การถูกดำเนินการทางวินัย พร้อมทั้งกำหนดให้มีการจัดประชุม/สัมมนา ความรู้ในแต่ละเรื่องให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในงานอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งให้มีการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ และนำมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการสอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานตามระบบการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการจัดทำแผน ตอบโต้ภัยพิบัติ ของหน่วยงาน และให้มีการซ้อมแผนตอบโต้ภัยพิบัติในทุกปีงบประมาณเพื่อฝึกซ้อมให้เกิดความชำนาญ โดยให้มีการกำหนดพื้นที่อพยพ พื้นที่จัดตั้งหน่วยงานสำรองกรณีเกิดภัยพิบัติ และแผนการฟื้นฟู หน่วยงานเมื่อเหตุการณ์สงบ ปฏิบัติงานโดยให้ทุกหน่วยงานในสังกัดยึดเป็นแนวทางและนำไปปฏิบัติ ให้เป็นไปตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในการประชุม เครือข่ายบริหารทั่วไป ของสาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีการจัดประชุมทุก 3 เดือน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็น สาธารณสุขอำเภอหรือผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ หัวหน้าฝ่ายบริหารโรงพยาบาล หัวหน้างานการเงิน หัวหน้างานพัสดุ และหัวหน้างานควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน รวม ครั้งละ 70 คน เพื่อการพัฒนางานระบบความปลอดภัยของส่วนราชการที่เน้นการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุ ของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างบูรณาการของทุกหน่วยงานด้วย

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. บุคลากรมีภาระงานค่อนข้างมาก เนื่องจากจำนวนบุคลากรตามภาระงานไม่ครบตามโครงสร้าง
2. ส่วนมากการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ มีแนวทางมาจากส่วนกลางค่อนข้างชัดเจนแล้ว หน่วยงานอาจมีการพัฒนาต่อยอด
3. การทบทวนข้อกำหนด ของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้น
4. จากการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ยังมีตัวชี้วัดผลงานที่สำคัญบางประเด็นยังไม่บรรลุเกณฑ์เป้าหมาย
5. การปรับเปลี่ยนรูปแบบของผลผลิต ลักษณะการบริการ และลักษณะกระบวนการ.บางประเด็นที่ไม่บรรลุเป้าหมาย
6. กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญแม้ระดับจังหวัดได้กำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติดีแล้ว แต่การปฏิบัติในการนำกระบวนการสนับสนุนตามแนวทางที่กำหนดไปใช้ในพื้นที่อาจมีความแตกต่างและมีประสิทธิภาพที่ไม่ทัดเทียมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของพื้นที่ และตัวผู้บริหารหน่วยงานย่อยเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับต้องเน้นเรื่อง การมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์ และความเสียสละ ตลอดจนการอุทิศแรงกายแรงใจ เพื่อพัฒนางานเป็นสำคัญ จึงจะส่งเสริมกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สำคัญให้บรรลุมรรคผลตามเป้าหมายได้

7. การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบให้มีประสิทธิภาพ.

8. รูปแบบการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานส่งมอบ

9. การค้นหาวิธีการดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

10. ศูนย์ปฏิบัติการฯ ยังประยุกต์ใช้ห้องประชุม และอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ได้นำมาจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้สถานการณ์นั้นๆ

11. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานศูนย์ปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการอบรมชี้แจงในเรื่องของบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

12. บุคลากรที่ปฏิบัติงานทีมตระหนักรู้ จะเป็นบุคลากรสาธารณสุขที่รับผิดชอบงานระบาดวิทยา ที่ได้รับการอบรมชี้แจง

13. การจัดตั้งหน่วยปฏิบัติการควบคุมโรคติดต่อ (CDCU) ตาม พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ.2558 ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจากรอการประกาศรับรองแต่งตั้ง เจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ

14. มีประกาศการแต่งตั้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ ตาม พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 โดยตำแหน่ง และตามคุณสมบัติ ที่รับรองตามหลักสูตรฯ จึงอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบและเสนอคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดหนองคายต่อไป

15. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนานวตกรรมจากงานประจำหรือระบบบริการสุขภาพ รวมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้หน่วยงานในสังกัดระดับอำเภอและตำบลนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

16. วิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่างๆ นั้น ยังไม่มีการบูรณาการในทุกหน่วยอย่างครอบคลุม เห็นควรกำหนดมาตรการในการนำแนวทางดังกล่าวไปดำเนินการ ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานต่อไป

17. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการ ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปฏิบัติการ ด้านการวิเคราะห์ ต้นเหตุของความล้มเหลวในการปฏิบัติงานด้านการจัดวางระบบความปลอดภัยแล้วนั้น จากการประเมินผลพบว่า การดำเนินการจัดทำแผนตอบโต้ภัยพิบัติของหน่วยงานในสังกัด ยังมีการจัดซ้อมแผนยังไม่ครบทุกภัยพิบัติมีเพียงแผนตอบโต้ภัยพิบัติเฉพาะในเรื่อง ภัยจากอัคคีภัยเป็นส่วนมาก เห็นควรให้มีการ จัดซ้อมแผนด้านอื่น เพื่อให้เกิดความพร้อมและความชำนาญ เช่น แผนตอบโต้ภัยจากการก่อการร้าย ภัยจากการกระทำของมนุษย์ในรูปแบบอื่น ๆ เป็นต้น

**แบบฟอร์มการประเมินตนเอง หมวด 7 LeTCI**

**(ดูคำอธิบายเล่มเขียวหน้า 82)**

**หมวด 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุพันธกิจ**

**คะแนน 75.13**

**จุดแข็ง**

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการนำกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพเชื่อมโยง มีการสื่อสารและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล
2. บุคลากรและเครือข่ายทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สาธารณสุข ทำให้มีความคลอบคลุม ชัดเจน ตอบสนองการดำเนินงานเพื่อบรรลุตัวชี้วัดของกระทรวงสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี
3. ผู้นำองค์กรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและสมรรถนะหลักขององค์กร

**โอกาสในการปรับปรุง**

ผลลัพธ์การด้านประสิทธิผล ระดับของผลการดำเนินการดี มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ต้องได้รับการปรับปรุง ดังนี้

**ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์**

1. อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด ไม่น้อยกว่า 80 ปี (ของคนไทยอีก 10 ปี) จังหวัดหนองคายมีแนวโน้มลดลง
2. อายุเฉลี่ยของการมีสุขภาพดี ไม่น้อยกว่า 72 ปี (ของคนไทยอีก 10 ปี) ของจังหวัดหนองคาย มีแนวโน้มลดลง

สาเหตุ ประชาชนมีแนวโน้มพฤติกรรมแนวโน้มที่ไม่พึ่งประสงค์ ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลง จากสังคมชนบทสู่สังคมเมือง

**โอกาสในการปรับปรุง**

ควรมีการรณรงค์แก้ไข พฤติกรรมสุขภาพที่ไม่พึ่งประสงค์ให้มากขึ้นโดยเฉพาะในกลุ่มเสี่ยง และส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีในทุกกลุ่มวัย

1. **จำนวนการส่งต่อผู้ป่วยนอกเขตบริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น**

**โอกาสในการปรับปรุง**

พัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ให้คลอบคลุมการบริการทุกประเภท

1. **อัตราการเสียชีวิตจากการจมน้ำของเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี ไม่เกิน 6.5 ต่อประชากรเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี แสนคน เพิ่มมากขึ้น**

**โอกาสในการปรับปรุง**

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ อปท. สถานศึกษา ผู้ปกครอง ให้ตระหนักถึงความสำคัญ และเตรียมความพร้อม ให้ความรู้ ฝึกทักษะการว่ายน้ำ และการช่วยเหลือปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก้คนจมน้ำ

**หมวด 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**คะแนน 33.08 (ระดับ 3 )**

**จุดแข็ง**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้กำหนดให้เครือข่ายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เป็นประจำ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่า คุ้มทุนและส่งผ่านข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจสะท้อนให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานสาธารณสุขให้ดียิ่งขึ้น ในรูปแบบการทำงานด้านต่าง ๆ

**โอกาสในการปรับปรุง**

ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีหลายประเด็น**ยังไม่มีการเก็บรวบรวม**ข้อมูลเป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น ผู้ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพ

1. ควรมีการกำหนดตัววัดและแนวทางประเมินผลการดำเนินงานตามระบบกำกับดูแลองค์การที่ดี และการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินตัวบ่งชี้ความผาสุกของสังคม ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และได้รับความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

2. การจัดทำโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดรับกับภารกิจของกลุ่มงาน ระบบบริหารในภาพรวมขององค์การ เกิดผลการดำเนินงานที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวางตัวบุคลากรในแต่ละงานที่ยังไม่ตรงกับสายงานในบางกลุ่มงาน เป็นผลให้บุคลากรขาดทักษะการพัฒนางานที่มีคุณภาพ

3. ควรพัฒนารูปแบบการประเมินและจัดเก็บข้อมูล ให้สามารถนำมาวิเคราะห์ติดตามประเมินและวัดผลได้ โดยรูปแบบการประเมินผลดังกล่าวจะมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติ โปร่งใสและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะท้อนส่วนที่ต้องการจากหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ และควรจัดเก็บอย่างต่อเนื่อง

**หมวด 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร**

**คะแนน 58.24 (ระดับ 4 )**

**จุดแข็ง**

1. ผู้บริหารได้กำหนดแนวทางในการเรียนรู้ในองค์กร เพื่อให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้ การทำงานวิจัยจากงานประจำ เพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ 1) มีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากร สมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรมและการทำงานเป็นทีม สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) กำหนดตามความรู้ความสามารถและความแตกต่างกันกับตำแหน่งประจำในสายงาน ตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551/ พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2558 ซึ่งได้มีการกำหนดระดับความยากง่ายและความซับซ้อนของงานไว้ การประเมินผลการดำเนินงานจากผลสัมฤทธิ์ของงาน ที่ได้จัดทำคำรับรองไว้กับผู้บริหาร 2) อัตรากำลังคนด้านบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนากำลังคนที่สอดคล้องกับFTE ที่กระทรวงได้กำหนดตามขนาดSP หน่วยบริการ และวางแผนกำลังคนเพื่อทดแทน การสูญเสียบุคลากร 3) จัดตั้งคณะกรรมการบริหารงานบุคคลจังหวัดหนองคาย เพื่อพิจารณาการ สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร

4) จัดทำระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านสาธารณสุขให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง ในระบบบริหารงานบุคคล HROPS

2. บุคลากรมีผลประเมินระดับดีเด่น และดีมากเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามแผนพัฒนาบุคลากรเพิ่มขึ้น

4. มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกระบวนการสร้างองค์ความรู้ในเครือข่าย เช่นจัดเวทีวิชาการสาธารณสุขประจำปี เวทีประกวดผลงานวิจัย R2R ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

5. บุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีครอบคลุมมากขึ้น

6. มีบรรยากาศการทำงานดี

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. ควรจัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนทุกตัวชี้วัด

2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนานวัตกรรมจากงานประจำหรือระบบบริการสุขภาพ รวมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้หน่วยงานในสังกัดระดับอำเภอและตำบลนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

3. การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมด้านการเรียนรู้สู่การพัฒนา ยังไม่ครอบคลุมทุกทุกวิชาชีพ เนื่องจาก หน่วยงานสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีสหวิชาชีพทำงานร่วมกัน การพัฒนางานวิชาการจึงควรพัฒนาในทุกวิชาชีพไปพร้อมกันเพื่อการพัฒนางานที่ประสานสอดรับกันอย่างเป็นระบบ

**หมวด 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล**

**คะแนน 79 (ระดับ 5)**

**จุดแข็ง**

1. ผู้บริหาร ทีมบริหาร สสจ.หนองคาย และคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสุขภาพ ร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม มีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน ในด้ายนโยบาย บทบาทภารกิจหน้าที่ขององค์การ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพปัญหาของพื้นที่ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
2. ผู้นำเป็นแบบอย่างในการนำองค์การที่เป็นต้นแบบของผู้บริหาร (Idol) ของผู้บริหาร ในการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล กำหนดมาตรการการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มีการประกาศเจตนารมณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเป็นองค์การคุณธรรมและการบริหารด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และดำเนินการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นหน่วยงานคุณธรรม/โรงพยาบาลคุณธรรม ผลลัทธ์กิจกรรมที่จัดเพื่อเสริมสร้างจริยธรรมเพิ่มขึ้นมาก
3. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ มีค่าคะแนนดีเยี่ยมและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. **อัตราการเสียชีวิตจากการบาดเจ็บทางถนน ไม่เกิน 18 ต่อประชากรแสนคน เพิ่มมากขึ้น**

**โอกาสในการปรับปรุง**

1) มาตรการด้านการบริหารจัดการ 2) มาตรการจัดการข้อมูล 3) มาตรการด้านการป้องกัน และ4) มาตรการด้านการรักษา โรงพยาบาลทุกแห่งพัฒนาระบบการดูแลรักษาผู้บาดเจ็บให้มีประสิทธิภาพทั้งตามระบบECS ทั้ง Pre-Hospital Care ,In-Hospital ER Quality,Rehabilitationcและ Referal Systemโดยการใช้แบบประเมินตนเองในการพัฒนางานหาโอกาสพัฒนา การพัฒนาERคุณภาพ มีการทบทวนผู้เสียชีวิตที่มีโอกาสรอด

ที่มีค่า Ps >0.75การป้องกันการบาดเจ็บทางถนนมีปัจจัยเกี่ยวข้องทั้งในคน รถ ถนนและสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะเป็นเรื่องที่ยุ่งยากในการสร้างจิตสำนึกให้เกิดความตระหนักและต้องรณรงค์ ให้ความรู้ ให้มีจิตสำนึกอย่างต่อเนื่อง

และการดำเนินงานต้องอาศัยหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งครอบครัว โรงเรียน และชุมชน

ซึ่งต้องบูรณาการป้องกันอุบัติเหตุทางถนนระดับอำเภอตำบลผ่านDHS และต้องขับเคลื่อนอย่างจริงจังและ

ต่อเนื่อง โดยสหสาขาวิชาชีพ

1. **งบประมาณรณรงค์ด้านการสร้างสุขภาพ ลดลง**

**โอกาสในการปรับปรุง**

ควรประเมินผลลัพธ์ด้านสุขภาพในด้านการสนับสนุนชุมชนเพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพให้ครอบคลุมทุกประเด็นทั้งในด้านงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านสุขภาพ

**หมวด 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต**

**คะแนน 57.50 (ระดับ 4)**

**จุดแข็ง**

1.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการจัดวางระบบควบคุมภายใน รวมทั้งมีระบบการตรวจสอบภายใน เพื่อควบคุมกำกับให้การมีการบริหารงบประมาณ การบริหารงานพัสดุให้เป็นไปด้วยความประหยัด สมประโยชน์ ป้องกันการสูญเสียโดยใช่เหตุ ลดความซ้ำซ้อน และความผิดพลาดในการให้บริการ รวมทั้งเพื่อการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการต้องดำเนินการบริหารความเสี่ยงและจัดวางระบบควบคุมภายในให้ครอบคลุมทุกส่วนงานย่อย และให้คณะกรรมการภาคีเครือข่ายตรวจสอบภายในทั้งระดับจังหวัดและระดับอำเภอดำเนินการ สอบทานระบบการควบคุมภายในเพื่อเป็นการควบคุมกำกับซ้ำเสริม เพื่อป้องกันการรั่วไหล การสิ้นเปลืองที่อาจดำเนินการไม่ครบถ้วน ซึ่งถือเป็นการลดต้นทุนในการตรวจสอบกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบราชการในการตรวจสอบ

2. มีแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ชัดเจนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สาธารณสุข ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายงบดำเนินงาน เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี

3. การเติบโต จำนวนโรงพยาบาลที่ได้รับการยกระดับ (ขยายเตียง) และจำนวนบริการเฉพาะทางด้านการแพทย์เพิ่มขึ้น

**โอกาสในการปรับปรุง**

ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายงบลงทุนลดลง เนื่องจากผู้รับเหมาทิ้งงาน

เน้นการบริหารจัดการงานพัสดุ ให้มีกระบวนการในการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างครบถ้วน และยังมีกระบวนการสอบทาน ตรวจสอบซ้ำเสริม โดย เครือข่ายตรวจสอบภายใน กลุ่มงานนิติการ และหัวหน้าฝ่ายบริหารก่อนดำเนินการในการจัดซื้อ/จัดจ้างทุกขั้นตอน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการ ซึ่งถือเป็นการวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุนการประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**หมวด 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ**

**คะแนน 79.88 (ระดับ 5)**

**จุดแข็ง**

1. มีระบบการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและตอบสนองการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การ
2. มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการเปรียบเทียบผลงานรายหน่วยบริการ
3. มี Data Center การจัดระบบวัดผลการดำเนินการผ่านทาง HDC, Cockpit และทีม IT ที่มีความสามารถ ในการประมวลผลข้อมูลจากฐานข้อมูลหน่วยบริการในสังกัด
4. มีระบบวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบตามกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ ขององค์การ
5. มีการพัฒนาระบบคลังความรู้ข้อมูลสุขภาพและการแพทย์ (Health Data Center : HDC) และระบบรายงาน Cockpit ของ สสจ.หนองคาย
6. บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน มีการซักซ้อมตามแผนภาวะฉุกเฉิน

**โอกาสในการปรับปรุง**

1. ควรมีการพัฒนาการใช้ข้อมูลสารสนเทศ จากตัววัดที่สำคัญประมวลผลเป็นรายเดือน และจัดทำรายงาน

( Ranking ) การวิเคราะห์เป็นรายเดือน รายไตรมาสประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

1. ควรมีการการสร้างนวัตกรรมการพัฒนาต่อยอดระบบการประมวลผลข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ Ranking ผลงานรายหน่วยบริการในตัววัดที่สำคัญ เป็นรายเดือน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
2. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลของหน่วยบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ด้านการควบคุมกำกับงานโดยใช้ ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้สามารถติดตามงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว
3. การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบให้มีประสิทธิภาพ.
4. ผู้ส่งมอบที่มีชื่อเป็นผู้ละทิ้งงาน ควรการค้นหาวิธีการดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี
5. วิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่างๆ นั้น ยังไม่มีการบูรณาการในทุกหน่วยอย่างครอบคลุม เห็นควรกำหนดมาตรการในการนำแนวทางดังกล่าวไปดำเนินการให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานต่อไป