

ข้อมูลประกอบการดำเนินงาน
ตัวชี้วัดที่ 3.5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน PMQA ระดับหน่วยงาน)

การดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับหน่วยงาน จะส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์การกรมอนามัยในภาพรวม ซึ่งกรมได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่ปี 2560 ถึงปี 2563 และทุกหน่วยงานในสังกัดต้องดำเนินการตัวชี้วัดนี้

ปีงบประมาณ	ชื่อตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน
2560	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ตามแนวทาง PMQA	กำหนดประเด็นให้หน่วยงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (Special Report) ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเด็น คือ 1. ให้ระบุประเด็นงานที่ใช้แนวทาง PMQA เป็นเครื่องมือในการพัฒนา และ 2. ให้เขียนกระบวนการทำงานและผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด <u>ความยาว</u> ไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 และแนบหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบผลการดำเนินงาน
2561	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (องค์กรคุณภาพคู่คุณธรรม) ตามแนวทาง PMQA	กำหนดเกณฑ์การประเมินระดับ 1-5 ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด ให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด
2562	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทาง PMQA/PMQA 4.0	ประเมินจากคะแนนตัวชี้วัดทั้งหมดที่หน่วยงานลงนามคำรับรองฯ กับกรม และคิดคะแนนแบบอิงกลุ่ม
2563	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทาง PMQA 2558/PMQA 4.0	กำหนดให้หน่วยงานประเมินตนเองตามแบบฟอร์มการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 และนำ GAP มาวางแผนการพัฒนาหน่วยงาน นอกจากนี้กรมได้กำหนด Template กลาง โดยใช้ A2IM เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

ข้อมูลด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการ

Level

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หน่วยงานในสังกัดกรม ได้คะแนนตัวชี้วัด PMQA มากกว่า 3.0000 คะแนน ทุกหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5.0000 คะแนน)

Compare

เมื่อเปรียบเทียบกับกรมอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีกรมที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปกำหนดเป็นเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเช่นกัน ตัวอย่างเช่น กรมควบคุมโรคและสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น สำหรับกรมควบคุมโรคกำหนดแบบเต็มรูปแบบคือให้หน่วยงานจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรด้วย และดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ครบทุกหมวด ส่วนสำนักงานปลัดกระทรวงมีการพัฒนาระบบรายงานเป็นแบบ online

ด้านผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกรมอนามัย

ความต้องการและความคาดหวัง เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม line และการสื่อสารทางโทรศัพท์ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวัง ดังนี้

- รายละเอียดตัวชี้วัด (Template) ควรกำหนดก่อนปีงบประมาณเพื่อให้หน่วยงานใช้ประกอบการวางแผนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปี
- เกณฑ์การประเมินควรมีความชัดเจน สามารถนำไปวางแผนและดำเนินการได้

ความผูกพัน ได้มีการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ (บุคลากรในสังกัดกรมอนามัย) โดยการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือ เช่น สนับสนุนข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบราชการ การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความผูกพันและเชื่อมั่นในการขอคำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินงาน ประเมินจากการประสานขอคำปรึกษาทุกครั้งที่มีประเด็นการดำเนินงาน

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม line และการสื่อสารทางโทรศัพท์ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

- ด้านการให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา
- มีความเต็มใจในการให้คำปรึกษา

ส่วนความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นว่า

- เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดมีความยาก
- แบบประเมินตนเองในการเป็นระบบราชการ 4.0 มีความเป็นนามธรรมยากต่อความเข้าใจ
- ไม่ควรประเมินผลงานตามตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ควรประเมินเชิงคุณภาพ
- ไม่ควรประเมินตัวชี้วัดแบบไขว้หน่วยงาน

ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) ผู้บริหารกรมอนามัย และหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย

ความต้องการและความคาดหวัง เก็บรวบรวมข้อมูลจากการประชุมต่างๆ พบว่าความต้องการและความคาดหวัง มีดังนี้

- การประเมินผลตัวชี้วัดที่มีความเป็นธรรม
- รายละเอียดตัวชี้วัด (Template) ควรกำหนดก่อนปีงบประมาณเพื่อให้หน่วยงานได้วางแผนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปี
- เกณฑ์การประเมินควรมีความชัดเจน

ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการประชุมต่างๆ พบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะดังนี้

- การประเมินผลตัวชี้วัดที่มีความเป็นธรรม
- ควรมีการชี้แจงตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ

ด้านข้อมูลวิชาการ กฎระเบียบ และอื่นๆ ที่นำมาใช้สนับสนุน

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562
- ได้กำหนดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ในหมวด 6 ได้แก่การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้
 - 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
 - 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 - 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
 - 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
 - 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
 - 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
 - 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ
- คู่มือการดำเนินงาน PMQA พ.ศ. 2562
- คู่มือการดำเนินงาน PMQA 4.0
- การพัฒนาภาครัฐระบบเปิด (Open Government)
- การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง