

**รายงานการวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงาน
ตัวชี้วัดที่ 3.11 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ**

(ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)

1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

การทบทวนสถานการณ์แสดงผลการเปรียบเทียบ แนวโน้มผลการดำเนินงานที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน

- ตัวชี้วัดผลลัพธ์ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยที่มีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ ไม่น้อยกว่า 3.0000

- ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

ตัวชี้วัดนี้เป็นตัวชี้วัดต่อเนื่องเป้าหมายส่งผลลัพธ์ต่อคำรับรองฯ ระดับกรมอนามัย ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) ข้อมูลจากผลการดำเนินงานหรือผลลัพธ์ตัวชี้วัดย้อนหลัง 3 ปี และ 2) ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1.1 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตัวชี้วัดย้อนหลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 (ปัจจุบัน))

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564

Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.)					
		2562		2563		2564	
		5 เดือนแรก	5 เดือนหลัง	5 เดือนแรก	5 เดือนหลัง	5 เดือนแรก	5 เดือนหลัง
ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยที่มีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ไม่น้อยกว่า 3.0000	ร้อยละ	91.67 (33 หน่วย จาก 36 หน่วย)	100 (36 หน่วย จาก 36 หน่วย)	100 (36 หน่วย จาก 36 หน่วย)	100 (36 หน่วย จาก 36 หน่วย)	100 (36 หน่วย จาก 36 หน่วย)	100 (36 หน่วย จาก 36 หน่วย)

(ที่มา : ระบบรายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย)

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564) พบว่า ร้อยละ 100 ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ไม่น้อยกว่า 3.0000 (สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 95) จำนวน 5 รอบ หรือร้อยละ 83.33 ของจำนวนรอบประเมินทั้งหมด โดยรอบที่มีผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้แก่ รอบ 5 เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลงานที่ได้คือ ร้อยละ 91.67 (33 หน่วยงาน จาก 36 หน่วยงาน)

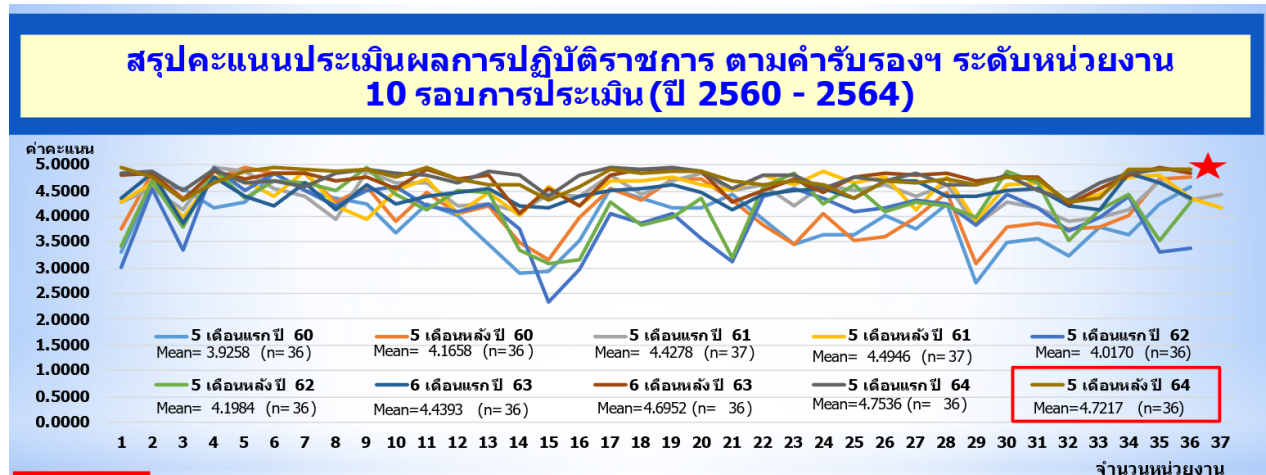
ซึ่งวิเคราะห์หาสาเหตุแล้ว พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นปีแรกที่เริ่มมีการปรับการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) โดยนำกระบวนการคุณภาพเข้ามาใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้พัฒนาคุณภาพของการดำเนินงานตัวชี้วัดและการวิีการนำส่งรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มากขึ้น คือ มีการออกแบบรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) โดยใช้ Methodology กลาง เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นเกณฑ์ในการตรวจประเมินผลให้คะแนนทุกตัวชี้วัด จึงมีผลกระทบทำให้ทุกหน่วยงานต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง ซึ่งทุกหน่วยงานเคยมีการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่มาแล้ว โดยมีผลลัพธ์เช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 คือ ร้อยละ 91.67 ของหน่วยงานมีคะแนนเฉลี่ยฯ ไม่น้อยกว่า 3.0000) เนื่องจากเป็นปีแรกที่เริ่มมีการปรับปรุงระบบรายงานฯ จากการแนบไฟล์ Excel เป็นการรายงานโดยกรอกข้อมูลผลการดำเนินงานผ่านระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงานกรมอนามัย (DOC4.0) และเริ่มนำคะแนนที่ได้มาใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติราชการประจำปี

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือลักษณะในการรายงานผลตัวชี้วัดทุกครั้ง จะส่งผลทำให้ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินผลฯ ลดลงไปทุกครั้ง ซึ่งกิจกรรมที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารยังคงต้องให้ความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ คือ การสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือหรือ

เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยสามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และผลักดันความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่หน่วยงานกำหนดไว้ ซึ่งจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายในภาพรวมของกรมอนามัยต่อไปด้วย

หมายเหตุ - ผลลัพธ์การดำเนินงานตัวชี้วัดนี้ไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบจากหน่วยงานภายนอก เนื่องจากกรมอนามัยมีการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ที่มีรูปแบบการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งมีความแตกต่างกับหน่วยงานอื่น โดยใช้ระดับความสำเร็จแสดงการพัฒนาระบบการทำงาน (Process) ขององค์กรในระดับที่ 1 - 3 มีการประเมินผลผลิต (Output) ในระดับที่ 4 และประเมินผลลัพธ์ (Outcome) ในระดับที่ 5 จึงไม่ควรนำข้อมูลคะแนนผลการประเมินฯ จากหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกกรมอนามัยมาเปรียบเทียบกัน

1.1.2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ตั้งแต่เริ่มนำผลการประเมินไปใช้เพื่อการบริหารผลการปฏิบัติราชการประจำปี (10 รอบ) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



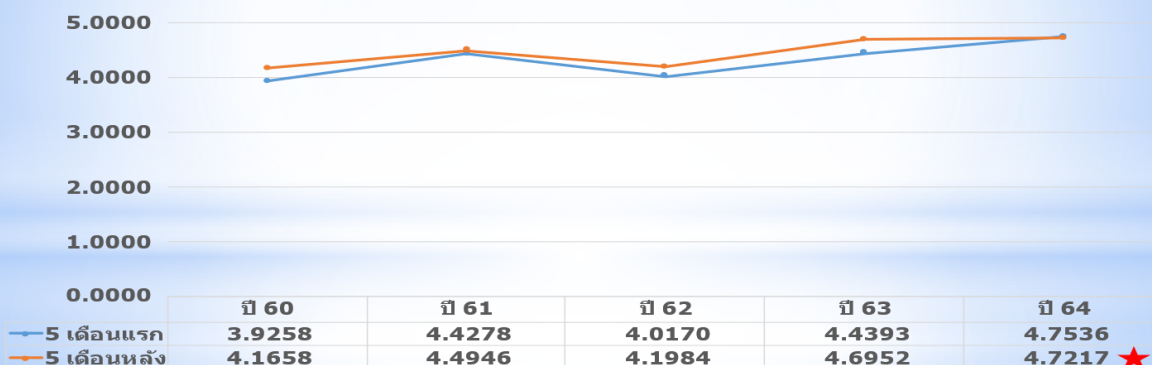
ที่มา : เอกสารประกอบการประชุมถ่ายทอดและชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัด ตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รอบที่ 1 เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2564 ณ ห้องประชุมกัศกร สุวรรณกิจ อาคาร 1 ชั้น 1 กรมอนามัย และผ่านระบบประชุมทางไกล

ภาพที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมคะแนนประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน จำนวน 10 รอบการประเมิน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564)

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยในปีที่ผ่านมา พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 ค่าเฉลี่ยภาพรวมคะแนนผลการประเมินฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยมีค่าสูงขึ้นเรื่อย ๆ เรียงตามลำดับของรอบการประเมิน ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รอบ 5 เดือนแรก กรมอนามัยมีการปรับการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) โดยใช้ Methodology กลาง เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด ทำให้ค่าเฉลี่ยภาพรวมคะแนนผลการประเมินฯ ลดลง และมีค่าเฉลี่ยคะแนนภาพรวมที่เพิ่มขึ้นในรอบการประเมินถัดไปอย่างต่อเนื่อง (ปี 2562 รอบ 5 เดือนหลัง ปี 2563 รอบ 5 เดือนแรก และรอบ 5 เดือนหลัง และปี 2564 รอบ 5 เดือนแรก) แสดงให้เห็นว่า ขณะที่หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยอยู่ระหว่างการเรียนรู้ทำให้มีผลคะแนนลดลง และเมื่อปรับตัวให้มีการพัฒนาตามสถานการณ์ใหม่ได้ จึงมีผลคะแนนที่ดีขึ้น และจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินผลในปี 2564 รอบ 5 เดือนหลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนที่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับรอบที่ผ่านมา (ปี 2564 รอบ 5 เดือนแรก) เนื่องจากมีการนำคะแนนประเมินระดับที่ 4 ผลผลิต และระดับที่ 5 ผลลัพธ์ ของรอบ 5 เดือนแรก มาคำนวณรวมกับคะแนนที่ได้ในรอบ 5 เดือนหลัง ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยภาพรวมคะแนนดังกล่าวยังมีคะแนนที่สูงกว่ารอบอื่นๆ ในทุกปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยที่กำหนด โดยใช้ระดับความสำเร็จแสดงการพัฒนาระบบการทำงาน (Process) ขององค์กรในระดับที่ 1 - 3 มีการประเมินผลผลิต (Output) ในระดับที่ 4 และประเมินผลลัพธ์ (Outcome) ในระดับที่ 5 นั้น มีความแตกต่างจากกรมอื่น ๆ ทำให้หน่วยงานในกรมอนามัยได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ในการดำเนินการ มีการติดตามของผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ และรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยผลคะแนนการประเมินฯ แต่ละรอบการประเมินมีแนวโน้มที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ เป็นลำดับ

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมรอบ 5 เดือนแรก และ 5 เดือนหลัง (ปี 2560 - 2564)**

ค่าคะแนน



ที่มา : เอกสารประกอบการประชุมถ่ายทอดและชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัด ตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รอบที่ 1 เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2564 ณ ห้องประชุมกัฏฐ สุวรรณกิจ อาคาร 1 ชั้น 1 กรมอนามัย และผ่านระบบประชุมทางไกล

ภาพที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมและแนวโน้มคะแนนประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน ระหว่างรอบ 5 เดือนแรก และ 5 เดือนหลัง)

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมและแนวโน้มคะแนนประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน ระหว่างรอบ 5 เดือนแรก และ 5 เดือนหลัง พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนรอบ 5 เดือนแรก ในแต่ละปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบ 5 เดือนแรก มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด อยู่ที่ 4.7536 และปีที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนรอบ 5 เดือนแรก น้อยที่สุด คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 3.9258 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรอบ 5 เดือนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ในปี 2560 - 2563 ค่าเฉลี่ยคะแนนรอบ 5 เดือนหลัง สูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนรอบ 5 เดือนแรก สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีความแตกต่างกับปีอื่นๆ กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยคะแนนรอบ 5 หลัง ของปีนี้จะน้อยกว่ารอบ 5 เดือนแรก ทั้งนี้ เนื่องจากการนำคะแนนประเมินระดับที่ 4 ผลผลิต และระดับที่ 5 ผลลัพธ์ ของรอบ 5 เดือนแรก มาคำนวณรวมกับคะแนนที่ได้ในรอบ 5 เดือนหลัง ซึ่งค่าเฉลี่ยคะแนนรอบ 5 เดือนแรก ที่ได้การประเมินผลเฉพาะระดับที่ 1 - 3 ทำให้ค่าเฉลี่ยคะแนนสูงขึ้นมากกว่าปกติเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยคะแนนแต่ละรอบปีที่ผ่านมา อาจสรุปได้ว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีกระบวนการทำงาน (Process) ขององค์การที่ดี

1.1.3 เปรียบเทียบจำนวนรอบและระยะเวลาการประเมินผลการปฏิบัติราชการย้อนหลัง 3 ปี จนถึงปัจจุบัน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564)

ตารางที่ 2 จำนวนรอบและระยะเวลาการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนการประเมิน (รอบ)	ระยะเวลาประเมิน
2562	2	รอบ 5 เดือนแรก และ 5 เดือนหลัง
2563	2	รอบ 6 เดือนแรก และ 6 เดือนหลัง
2564	2	รอบ 5 เดือนแรก และ 5 เดือนหลัง

จากการเปรียบเทียบจำนวนรอบและระยะเวลาการประเมินฯ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ 2564 กรมอนามัยมีการปรับรอบระยะเวลาการรายงานและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยที่รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยกำหนดจำนวน 2 รอบ คือ รอบ 5 เดือนแรก และ 5 เดือนหลัง เพื่อให้สามารถนำคะแนนผลการประเมินฯ ไปใช้บริหารผลการปฏิบัติงานประจำปี และสามารถประกาศเลื่อนเงินเดือนประจำปีได้เร็วขึ้น สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปรับเป็นรอบ 6 เดือนแรก และ 6 เดือนหลัง เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและการรายงานผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ของกรมอนามัย ซึ่งผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่ได้มีความสอดคล้องตามระยะเวลาการปฏิบัติงานจริง โดยผลการประเมินคะแนนที่ล่าช้าส่งผลกระทบต่อการใช้งานไปใช้บริหารผลการปฏิบัติงานประจำปี

1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

ทบทวนวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2.1 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ (C)/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)

กรมอนามัยกำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อร่วมรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของการดำเนินงานจัดทำตัวชี้วัดในภาพรวมกรมอนามัย ซึ่งเป็นการถ่ายทอดตัวชี้วัดที่กรมอนามัยได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับกระทรวงสาธารณสุข และรองรับการติดตามผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่สำคัญตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โดยกำหนดให้จัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปีงบประมาณ ดังนั้น การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย จะทำให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ของกรมอนามัยอีกด้วย ทั้งนี้ ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ได้แก่ อธิบดีกรมอนามัย รองอธิบดีกรมอนามัย หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย และกองการเจ้าหน้าที่ โดยผลวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย

สินค้า/ บริการ	ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย	1. อธิบดีกรมอนามัย	หน่วยงานมีการจัดทำคำรับรองฯ มีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ผลลัพธ์การดำเนินงานตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ตามคำรับรองฯ ระดับกรม
	2. รองอธิบดีกรมอนามัย	หน่วยงานมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ขับเคลื่อนการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานได้ภายในเวลาที่กำหนด	ผลลัพธ์การดำเนินงานตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ตามคำรับรองฯ ระดับหน่วยงานและระดับกรม
	3. หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย	- เจ้าภาพตัวชี้วัดสามารถจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ส่งทันเวลา ที่กำหนด - สามารถรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาที่กำหนด	ผลลัพธ์การดำเนินงานตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ตามคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน
	4. บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย	สามารถรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาที่กำหนด	- ผลลัพธ์การดำเนินงานตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ตามคำรับรองฯ ระดับบุคคล - สามารถขอคำปรึกษา และแสดงความคิดเห็นในการจัดทำคำรับรองฯ ได้ตลอดเวลา เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และทำให้บรรลุความสำเร็จของงาน
	5. กองการเจ้าหน้าที่	คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยควรมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงานได้ทันเวลา	

ที่มา : ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากเอกสารแนบสรุปคะแนนสำหรับเจ้าภาพตัวชี้วัด ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2564

หมายเหตุ - ผู้รับบริการอยู่ในกรมอนามัย ไม่มีผู้รับบริการภายนอก และผู้รับบริการในอนาคต คือ หน่วยงานที่ตั้งใหม่ภายในกรมอนามัย

1.2.2 ข้อมูลความผูกพัน/ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 4 ความผูกพัน/ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดทำ
 คำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความผูกพัน/ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
<p>1. ภายในกรมอนามัย</p> <p>1.1 อธิบดีกรมอนามัย</p> <p>1.2 รองอธิบดีกรมอนามัย</p> <p>1.3 หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย</p> <p>1.4 บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย</p> <p>1.5 กองการเจ้าหน้าที่</p>	<p>จากการสรุปข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินตัวชี้วัดพบว่า ร้อยละ 95 ของหน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัด (26 หน่วยงาน) มีความพึงพอใจให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ/แลกเปลี่ยนข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งประสานความสัมพันธ์เพื่อสร้างงานและความผูกพันกันโดยใช้การสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ไลน์กลุ่ม (เครือข่าย กพร, เจ้าภาพPAหน่วยงาน, เจ้าภาพPA อธิบดี ฯลฯ), ไลน์ส่วนตัว, อีเมล, การประชุม, อบรม, กระดานถามตอบ, กล้องรับความคิดเห็น รวมทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์สำนักงาน, โทรศัพท์ส่วนตัว ตามความเหมาะสมและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยประเด็นข้อสังเกตจากการตรวจประเมินที่สำคัญ มีดังนี้</p> <p>ระดับที่ 1 - 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ฯ ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลแบบระดับ (Level) และแนวโน้ม (Trends) สำหรับข้อมูลเปรียบเทียบ (Comparisons) มีน้อย ส่วนใหญ่เปรียบเทียบระดับหน่วยงาน ระดับโลกมีน้อยมาก - ความรู้ที่นำมาใช้ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหากมีข้อมูลแต่ไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม - ข้อมูลของผู้รับบริการมีน้อย ทำให้การออกแบบกระบวนการงานเพื่อการแก้ไขปัญหาได้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร - แผนขับเคลื่อนงานโดยใช้ระบบดิจิทัลมีน้อย เนื่องจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงไม่ได้วิเคราะห์จากกระบวนการหลักที่แท้จริง - บางหน่วยงานมีการบริหารความเสี่ยงและนำระบบดิจิทัลเข้าไปในการจัดทำโครงการด้วยแล้ว - การนำเข้าเอกสารในระบบ DOC4.0 ไม่มีระเบียบ/ไม่เป็นระบบ/ไม่ครบถ้วน เช่น ไม่เรียงกิจกรรมไม่ระบุวันที่ดำเนินกิจกรรมตามแผนให้ชัดเจน ไม่ใส่คำเป้าหมายรายเดือนในแผน ไม่มีรายงานประชุมติดตาม/แนบผิดเดือน ไม่จัดทำสรุปผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ได้เมื่อสิ้นสุดรอบประเมิน <p>ระดับที่ 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - บางหน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานให้ครบถ้วนทุกกิจกรรมที่ระบุไว้ในแผนการขับเคลื่อนตัวชี้วัดได้ และไม่มีการปรับกิจกรรมหรือปรับแผน <p>ระดับที่ 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ที่กำหนดบางตัวชี้วัดไม่สามารถวัดได้ หรือวัดได้ แต่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้ตามรอบระยะเวลาการประเมินที่กำหนด (รอบ 5 เดือนแรก และรอบ 5 เดือนหลัง) <p>ความไม่พึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีข้อมูลความไม่พึงพอใจและไม่พบข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน <p>ทั้งนี้ ผลลัพธ์การดำเนินงานฯ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารสามารถรวบรวมวิเคราะห์และส่งสรุปคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ให้กองการเจ้าหน้าที่เพื่อให้กรมอนามัยนำไปใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่กำหนด</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการให้ความรู้การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) 2. ควรมีการชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ 3. ควรมีการชี้แจง/สร้างความเข้าใจต่อการรายงานหรือการนำเข้าข้อมูลผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ในระบบ DOC4.0 4. ควรปรับปรุงระบบรายงานคำรับรองฯ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลที่ปรากฏในรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) 5. ความสำเร็จของตัวชี้วัดบางตัว ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากหลายหน่วยงาน

ที่มา : ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากเอกสารแนบสรุปคะแนนสำหรับเจ้าภาพตัวชี้วัด ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2564

2.1-2.2 แนวทาง/มาตรการ/ประเด็นความรู้เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด

ตารางที่ 5 แนวทางเพื่อกำหนดมาตรการ/ความรู้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 3.11 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานการณ์/ ประเด็นปัญหา	แนวทางเพื่อกำหนดมาตรการ/ความรู้ในดำเนินงานปี 2565
1. ตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ฯ บางตัวชี้วัดไม่ได้รับการขับเคลื่อนหรือผลักดันให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และมีการปรับปรุงกำหนดตัวชี้วัด Cluster ต่างๆ ใน House Model เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของกรมอนามัย	กำหนดแนวทางการคัดเลือกตัวชี้วัดโดยเพิ่มเติมเงื่อนไขสำคัญเพื่อให้มีการขับเคลื่อนตัวชี้วัดให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น หน่วยงานใดเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัดใด ต้องนำตัวชี้วัดนั้นมาจัดทำคำรับรองฯ หากหน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัดใดกำหนดว่าหน่วยงานไหนต้องเข้าร่วมดำเนินการเพื่อความสำเร็จของตัวชี้วัด ให้หน่วยงานนั้นต้องนำตัวชี้วัดมาจัดทำคำรับรองฯ ด้วย หรือหากหน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัดไม่ได้กำหนดให้หน่วยงานใดเข้าร่วม ก็ไม่ต้องนำตัวชี้วัดนั้นมาดำเนินการ เป็นต้น
2. ผู้รับผิดชอบการรายงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ยังไม่เข้าใจวิธีการรายงานผลในระบบรายงานฯ	จัดทำคู่มือรายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย
3. ระบบรายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย มีปัญหาไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลที่ปรากฏในรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template)	ควรมีการปรับปรุง/พัฒนาระบบรายงานผลตัวชี้วัด ตามคำรับรองฯ ของหน่วยงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับ Methodology กลาง และเกณฑ์การประเมินตามรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template)
4. ยังมีประเด็นความรู้ที่สำคัญและจำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานคำรับรองฯ ที่ควรสื่อสารให้แก่หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยอย่างต่อเนื่อง (สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	ควรมีการสื่อสารความรู้ที่สำคัญและจำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานคำรับรองฯ ให้แก่หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย เช่น แนวทางการคัดเลือกตัวชี้วัด, รายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template), คู่มือการรายงาน, คำสั่งที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จากการทบทวนข้อมูลข้างต้น พบว่า การดำเนินงานตัวชี้วัดนี้เป็นการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากคำรับรองฯ ระดับกรมอนามัยลงสู่หน่วยงาน และรองรับการติดตามผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่สำคัญตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โดยผู้รับบริการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมรับผลความสำเร็จด้วย ไม่มีข้อเสนอเชิงนโยบาย แต่มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ดังนั้น เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด (ร้อยละ 95 ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยที่มีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ ไม่น้อยกว่า 3.0000) จึงควรกำหนดมาตรการ/แนวทางและความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่สอดคล้องกับ PIRAB ดังนี้

1. **มาตรการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองฯ** (สอดคล้องกับ P, I, R, A, B) โดยจัดทำแผน/กิจกรรมที่สอดคล้องกับมาตรการ เช่น ในการกำหนดแนวทางการคัดเลือกตัวชี้วัด ควรเพิ่มเติมเงื่อนไขให้เหมาะสม ควรมีการจัดทำคู่มือรายงานคำรับรองฯ มีการพัฒนาระบบรายงานคำรับรองฯ ประชุมชี้แจงเกณฑ์ฯ สร้างความเข้าใจต่อการรายงานผลในระบบรายงานคำรับรองฯ เป็นต้น

2. **ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดทำคำรับรองฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย** (สอดคล้องกับ A, B) ควรมีการสื่อสารความรู้ที่สำคัญและจำเป็นที่ต้องใช้เพื่อการปฏิบัติงานคำรับรองฯ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย เช่น แนวทางการคัดเลือกตัวชี้วัด, รายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template), คำสั่งที่เกี่ยวข้อง, คู่มือการรายงานผล เป็นต้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย