



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑ โทร ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๖ โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๑

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๒/พิเศษ

วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานการเข้าประชุม

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่ได้ให้ข้าพเจ้า นางสาวสุหัชชา สันถวาคร นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ และคณะ เข้าร่วมงานประชุม เครือข่ายการพัฒนากระบวนการของหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย ปี ๒๕๕๕ ระหว่างวันที่ ๑๒-๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๕ ณ โรงแรมเมธาวลัย ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี บัดนี้การประชุมได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งสรุปผลการประชุมตามรายละเอียดได้แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

(นางสาวสุหัชชา สันถวาคร)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

บันทึก: มอบหมาย ๓ web. 10.5. ๑๒

รณ
๙-๗-๕๕

เครื่องมือการพัฒนากระบวนการ

เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการมีหลากหลาย ส่วนราชการสามารถเลือกใช้ได้ตามสภาพความเหมาะสมและบริบทในพื้นที่ ซึ่งมีเครื่องมือพัฒนาระบบราชการหลากหลายในการปรับใช้ จะขอยกตัวอย่างเครื่องมือพัฒนาระบบราชการ ดังต่อไปนี้

๑. PMQA (Public Sector Management Quality)

๒. TQM (Total Quality Management)

๓. KAIZEN (ไคเซ็น) หมายถึง กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น (Kaizen) เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติเกิดจากการบริหาร

๔. กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Process =QWP)

๕. ดัชนีวัดคุณภาพ (Key Quality Indicators=KQI)

๖. คู่มือการทำงานที่มีคุณภาพ (=QWI)

๗. เอกสารการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWF)

๘. การปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ

๙. การปรับปรุงคุณภาพงาน

๑๐. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ Cross Functional Team (CFT)

TQM คือคุณภาพของการจัดการที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จและยั่งยืน

T= Total หมายถึง กระบวนการทุกกระบวนการในองค์กรที่เพื่อนร่วมงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ

Q = Quality หมายถึงคุณภาพที่ลูกค้า ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงประชาชน ประทับใจ-พึงพอใจที่ได้รับจากกระบวนการก่อนหน้า

M =Management หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการจัดการที่มีคุณภาพ

TQM มีคุณลักษณะที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน (กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา,งานที่ไม่มีลูกค้า ไม่ถือว่าเป็นงาน)
๒. ทุกคนมีส่วนร่วม (งานที่มีคุณภาพย่อมเกิดจากกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพที่ทุกคนร่วมมือกันยึดถือปฏิบัติ)
๓. เป็นระบบการจัดการแบบบูรณาการที่ประกอบด้วยปรัชญา แนวคิด และวิธีการที่ชัดเจน

ระบบจัดการของ TQM

๑. การจัดการเข็มมุ่ง (Hoshin Kanri Management)

๒. การจัดการคร่อมสายงาน (Cross Functional Management)

๓.การจัดการงานประจำวัน (Daily Management)

๔.การจัดการกลยุทธ์ (Strategic Management)

๕.การตรวจวินิจฉัยโดยผู้นำ (Leadership Diagnosis)

กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Workprocess (QWP)

เป็นการจัดการ การออกแบบ การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการปรับปรุง ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของคุณภาพของงาน

การจัดการกระบวนการอย่างมีคุณภาพ คือการออกแบบ (การวางแผนหรือการวางแผนแผน หรือการสร้างมาตรฐาน) และการปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้รูปแบบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการทำงานทั้งหลายในองค์กร ตลอดจน วิธีการดำเนินกิจกรรมการทำงานทั้งหลายนั้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนหรือลูกค้าภายในอันได้แก่ขั้นตอนงานถัดไปและลูกค้าภายนอกหรือผู้ใช้บริการอันเป็นผลผลิตของกิจกรรมการทำงานทั้งกระบวนการนั้น ได้รับผลประโยชน์หรือความพึงพอใจสูงสุด

คุณสมบัติที่สำคัญของกระบวนการ

คุณสมบัติที่สำคัญของการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

- กำหนดขอบเขตของกระบวนการ
- ระบุลูกค้าของกระบวนการและค้นหาความต้องการของลูกค้า/ประชาชน
- กำหนดผลลัพธ์และดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการ
- กำหนดข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ สรุปเป็น Quality Work Assignment + Key Quality Indicators
- กำหนด input-output ของกระบวนการ

ดัชนีวัดคุณภาพ

- วัดได้ปรับปรุงได้
- ทุกอย่างวัดได้

จุดมุ่งหมายของดัชนีวัดคุณภาพ

- ทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่ต้องการได้
- แสดงให้เห็นสถานภาพปัจจุบันของปัญหาที่จะปรับปรุงด้วยข้อมูล
- แสดงให้เห็นความคืบหน้าในระหว่างดำเนินการปรับปรุง
- ช่วยให้สามารถตรวจสอบประสิทธิผลของการปรับปรุงได้เป็นตัวเลข
- ทำให้รู้วาระดับคุณภาพของงานภายหลังการปรับปรุงดีพอแล้วหรือยัง

การทดสอบตัวชี้วัดที่ดี

๑.The Reality Test

- ตัววัดนั้นวัดในสิ่งที่ต้องการทราบหรือไม่

-ความพอใจลูกค้ากับอัตราส่วนการซื้อซ้ำหรือความเร็วในการให้บริการลูกค้า

๒.The Usefulness Test

-วัดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์อะไรหรือไม่

-สามารถนำไปสู่กิจกรรมหรือผลงานในขั้นต่อไปได้หรือไม่

๓.The Cost Test

-ต้นทุนของการเก็บข้อมูล เก็บแล้วคุ้มค่าหรือไม่

๖ ขั้นตอนในการเลือกและกำหนดดัชนีวัดคุณภาพ

๑.กำหนดสิ่งที่วัด

๒.หาปัจจัยหลักในการออกแบบดัชนีวัด เช่น

-จากปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors = ksf)

-จากปัจจัยที่เป็นวิกฤต (csf)

-จากความต้องการของ stakeholder

-จากกระบวนการทำงานที่สำคัญ

๓.กำหนดดัชนีวัดคุณภาพที่เป็นไปได้

๔.กลั่นกรอง เพื่อหาดัชนีวัดคุณภาพหลัก

๕.กำหนดผู้รับผิดชอบ

๖.จัดทำ KQI (Key Quality Indicators) Dictionary

ดัชนีวัดคุณภาพ ต้อง.....

๑.ต้องสะท้อนวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงได้ ถูกต้องตรงจุด

๒.มีสูตรคำนวณหรือนิยามของการวัดและมีหน่วยนับที่แน่นอน

ดัชนีวัดคุณภาพและเป้าหมาย

๑.การกำหนดเป้าหมายเป็นขั้นตอนที่สำคัญ

๒.การที่จะกำหนดเป้าหมายให้ได้ดีนั้น ขึ้นอยู่กับเรารู้ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของปัญหาแต่ละข้อกับสาเหตุต่างๆ วิธีการ มาตรการ และเงื่อนไขของเวลา

๓.การกำหนดเป้าหมายสามารถทำได้หลายวิธี

๘. องค์ประกอบของการนำการจัดการคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในกรมอนามัย

๑.ความเข้าใจที่ถูกต้อง (Right Understanding)

๒.ความคิดที่ถูกต้อง (Right Thinking)

๓.ความทุ่มเทที่ถูกต้อง (Right commitment)

- ๔.การกระทำที่ถูกต้อง (Right Actions)
- ๕.การควบคุมที่ถูกต้อง (Right Monitoring)
- ๖.การประเมินที่ถูกต้อง (Right Assessment)
- ๗.การปรับปรุงที่ถูกต้อง (Right Alignment)
- ๘.การพัฒนาที่ถูกต้อง (Right Development)

สถานการณ์การพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๕๘

๑.ทบทวน บทบาทภารกิจและโครงสร้างกรมอนามัย เพื่อให้เหมาะสมกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง กรมอนามัยจึงได้ปรับเปลี่ยนภารกิจและโครงสร้าง โดยนำเสนอกระทรวงสาธารณสุขและเสนอเข้าคณะรัฐมนตรีและออกเป็นกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๒ ซึ่งได้ดำเนินการบริหารโครงสร้างของหน่วยงานภายในสังกัดกรมอนามัยและได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองทุนกรมอนามัย พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๕๖ โดย กรม. มีมาตรการระงับการขอจัดตั้งหน่วยงานใหม่ ซึ่งกรมอนามัยก็ได้ดำเนินการพัฒนาระบบโครงสร้างและบทบาทภารกิจให้สอดคล้องกับมาตรการดังกล่าว โดยการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเชื่อมโยงรัฐธรรมนูญ เป้าหมายรัฐธรรมนูญ แผนยุทธศาสตร์และข้อเสนอการปรับปรุงบทบาทภารกิจและโครงสร้างของกรมอนามัย กรมอนามัยจึงมีมติ (๑๑ พ.ค. ๕๕) ให้จัดทำร่างกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการภายในกรมอนามัย(รอบ ๒) เพื่อปรับปรุงโครงสร้างของกรมอนามัยเป็นการภายในคู่ขนานไปกับการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองทุนจากสำนักงาน ก.พ.ร.และคณะรัฐมนตรี

๒.การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อสร้างระบบราชการที่มีประสิทธิภาพความพร้อมรับผิดชอบและโปร่งใสต่อผลงานในแต่ละระดับไว้อย่างเป็นรูปธรรมใน ๔ มิติ (ประเมินผล ๒ มิติคือ มิติภายนอกและมิติภายใน) ได้แก่

-**มิติด้านประสิทธิผล (ร้อยละ ๖๐)** ประเมินผลลัพธ์/ผลผลิตระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย โดยมีสัดส่วนดังนี้

๑.ระดับกระทรวง (๒๐)

๒.ร่วมระหว่างกระทรวง (๑๐)

๓.กลุ่มภารกิจ (๑๐)

๔.กรมอนามัย (๒๐)

-**มิติการประเมินคุณภาพ (ร้อยละ ๑๐)** โดยประเมินผลจากตัวชี้วัดดังนี้

๕.ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (๗)

๖.ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย (๓)

-**มิติการประเมินประสิทธิภาพ (ร้อยละ ๑๕)** โดยประเมินจากตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

๗.ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (๕)

๘.ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามแผน(๕)

๙.ระดับความสำเร็จของปริมาณผลผลิตที่ได้จริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย (๕)

-มิติการพัฒนางานองค์กร (ร้อยละ ๑๕) โดยประเมินจากตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

๑๐.ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร (๕)

๑๑.ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ (๕)

๑๒.ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร (๕)

๓. การดำเนินงาน PMQA ของกรมอนามัย

ปี ๒๕๕๔ มุ่งเน้นให้ปรับปรุงองค์การโดยการวัดความสำเร็จของการดำเนินการและผลลัพธ์ของแผนพัฒนางานองค์กร มีหน่วยงานร่วมทำบางส่วน

สำนักงาน ก.พ.ร. เชิญชวนให้ส่วนราชการดำเนินการต่อไป เพื่อมุ่งสู่การเสนอเข้ารับรางวัลและเตรียมความพร้อมของหน่วยงานราชการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงนำระบบสารสนเทศฐานข้อมูลเชื่อมโยงฐานข้อมูลกลางของประเทศและฐานข้อมูลของส่วนราชการเข้าไว้ในฐานข้อมูลร่วมกันโดยส่วนราชการนำเข้าข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลตัวชี้วัดตามระบบการประเมินผล หน่วยงานกลางประมวลผลข้อมูลผ่านทางระบบ StatXchange ประชาชนสามารถดึงข้อมูลในฐานข้อมูลไปใช้งานได้

บทเรียนจากการดำเนินงาน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยเกิดจากผู้มีบทบาทสำคัญ ๔ กลุ่ม คือ

๑.ผู้บริหารของกรมอนามัย ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี ผู้อำนวยการบริหารการเปลี่ยนแปลง(CCO) ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการและได้กำหนดนโยบายการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยไว้ชัดเจน

๒.เจ้าภาพตัวชี้วัด จัดทำเกณฑ์ระดับหน่วยงาน กำกับติดตามจัดทำรายงานและหลักฐานครบถ้วน

๓.บุคลากรของกรมอนามัย ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามนโยบายและแนวทางของกรมอนามัยเป็นอย่างดี

๔.เครือข่าย กพร.กรมอนามัย แสดงบทบาทเป็นผู้ประสานถ่ายทอด ผลักดันและร่วมดำเนินการให้เกิดการพัฒนา ระบบราชการภายในหน่วยงาน

กรอบการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานกพร.กำหนดตัวชี้วัดและวิธีประเมินผลมาเป็นเรื่อง ๆ และสร้างหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการจัดทำรายละเอียดเอกสารจำนวนมากเพื่อง่ายต่อการประเมินทำให้เกิดการดำเนินการแบบแยกส่วนเพื่อตอบโจทย์ส่งสำนักงาน กพร.

ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาระบบราชการระดับกรม

-ให้ทุกหน่วยงานมีการพัฒนางานองค์กร โดยมีอิสระที่จะเลือกใช้เครื่องมือต่างๆได้ตามความเหมาะสมของหน่วยงาน

-เป้าหมายสุดท้ายที่หน่วยงานต้องแสดงให้เห็น เช่น

ก. มีแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมอนามัยและสนองความต้องการของ C/SH

ข.มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของ C/SH และการจัดการข้อร้องเรียน

ค.มีระบบฐานข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัยและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย

ง.มีการพัฒนาบุคลากร มีการสร้างบรรยากาศการทำงานสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

จ.มีการจัดการกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฉ.ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรและส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของกรมอนามัย

ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาระบบราชการระดับหน่วยงาน

ก. กพร.จัดกิจกรรมเพื่อให้มีการสนับสนุน สร้างความเข้มแข็งให้หน่วยงานต่างๆ เช่น การเยี่ยมชม ฯลฯ

ข.จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ค.มีการประกวดระหว่างหน่วยงานและให้รางวัล ฯลฯ

ข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน PMQA

ข้อเสนอที่จะดำเนินการ PMQA ต่อไปในอนาคตมาจากวิเคราะห์กระบวนการพัฒนา PMQA กรมอนามัย ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒-๒๕๕๔ เป็นข้อมูลนำเข้าจากมติที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

หมวดที่ ๑ การนำองค์กรและการสื่อสาร มีข้อเสนอ ดังนี้

๑) หมวด ๑ การนำองค์กรต้องคัดสรรให้ ขอให้มีการจัดประชุมเพื่อกำหนดทิศทางการนำองค์กร ที่อธิบดีกรมอนามัยเป็นประธาน หัวหน้าหน่วยงานและเชิญผู้ทำงานร่วมกับกรมอนามัย เช่น สสจ. โรงพยาบาล ฯลฯ เข้ามามีส่วนร่วมด้วยเพื่อรับฟังความคิดเห็นและให้เกิดการยอมรับที่จะทำงานร่วมกับกรมอนามัยโดยให้จัดในไตรมาสสุดท้ายของปีงบประมาณ

๒) ปรับปรุงระบบสื่อสารถึงบุคลากรของกรมอนามัยให้ครอบคลุมเรื่องทิศทางการนำองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจว่า งานที่แต่ละคนดำเนินการนั้นตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของกรมในประเด็นใดหรือว่างานที่ตนเองทำอยู่สนับสนุนกรมอนามัยอย่างไร

๓) ให้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่ามีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กรและหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ อย่างไร

๔) หลักเกณฑ์/ข้อกำหนดตามมาตรฐานของเครื่องมือ PMQA เป็นสิ่งที่ดี ควรนำมาดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการของกรมอนามัยอย่างจริงจัง ไม่ใช่ดำเนินการเพียงเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินเท่านั้น

หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีข้อเสนอ ดังนี้

๑) ให้มีการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทุกปีโดยหัวหน้าหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งการกำหนดประเด็นหลักหรืองาน highlight ของกรม เพื่อยกย่องตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากกรมอนามัยถึงหน่วยงาน ซึ่งจะใช้เครื่องมือของ กพร.ในการพัฒนา คือ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยควรดำเนินการให้เรียบร้อยก่อนขึ้นปีงบประมาณที่จะดำเนินการและขอให้คิดว่าตัวชี้วัดที่สำนักงาน กพร.กำหนดให้นั้นเป็น Minimum requirement โดยให้พิจารณาประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมอนามัยทั้งหมดมากำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับหน่วยงานเพิ่มเติมด้วยเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาของกรมอนามัย

๒) แผนยุทธศาสตร์ควรประกอบด้วย แผนงาน แผนเงิน แผนพัฒนาบุคลากรและแผนพัฒนาองค์กร และมีระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากกรมอนามัยถึงหน่วยงานและจากหน่วยงานถึงบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมอนามัย

๓) ปัญหาการทำงานที่ถูกแทรกแซงทางการเมือง ขอให้พิจารณาจากมุมมองของนักการเมืองที่เป็นตัวแทนจากชาวบ้านซึ่งต้องการทำผลงานเพื่อสนองความต้องการของชาวบ้าน ซึ่งเรื่องที่ต้องการทำอาจไม่เป็นวิชาการ ดังนั้นในมุมมองของนักวิชาการจึงต้องช่วยแปลงนโยบายการเมืองให้เป็นผลงานเชิงวิชาการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนร่วมกัน

หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอดังนี้

๑) ให้มีการพิจารณางานบริการที่เป็น Core Process หรือ Core Business ของหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงงานบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้าภายในของกรมอนามัยด้วย เช่น งานบริการของกองการเจ้าหน้าที่ต้องนำมาจัดทำมาตรฐาน (SOP) และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้ทราบ รวมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้วย สำหรับงานบริการที่มีอยู่แล้ว ให้ดูว่าทันสมัยตรงตามความต้องการของผู้รับบริการที่ร้อนขึ้นเรื่อยๆ (เรียกร้องการบริการเพิ่มขึ้น)หรือไม่ให้มีการทบทวนและปรับปรุงมาตรฐาน

๒) ให้พัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพของศูนย์อนามัย ให้ได้มาตรฐาน HA ซึ่งเป็นกระบวนการคุณภาพด้านการรักษาพยาบาลให้ได้ขั้นที่ ๒ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ โยศูนย์อนามัยที่เป็นเป้าหมายดำเนินการ ได้แก่ ศูนย์อนามัยที่ ๑ ๔ ๕ ๖ ๘ ๑๐ และ ๑๒

๓) ให้สำนักงานเลขาธิการกรม วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าในการประชุมเพื่อกำหนดทิศทางหรือนโยบายที่จะจัดในไตรมาสสุดท้ายด้วย

หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีข้อเสนอดังนี้

๑) ทุกหน่วยงานควรมีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลตามยุทธศาสตร์หรือพันธกิจของหน่วยงาน รวมถึงแนวโน้มในอนาคตและกำหนดเป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานต่อไป โดยให้ดำเนินการอย่างน้อยหน่วยงานละ ๑ เรื่อง

๒) ในระบบฐานข้อมูลกลางควรมีการเชื่อมโยงกับข้อมูลการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ทราบผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมอนามัย เช่น เรื่องส้วมมีใครเก่งบ้างหรือศูนย์อนามัยไหนมีงานเด่นเรื่องอะไร

๓) ให้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางงานเฝ้าระวังด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีข้อเสนอดังนี้

๑) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ควรเน้นเรื่องการให้บุคลากรเกาะกลุ่มกันอย่างเข้มแข็งมีการพัฒนาต่อยอดโครงการที่กรมอนามัยเคยทำมาแล้วและมีผลดีควรทบทวนเพื่อดำเนินการอีก เช่น โครงการพัฒนานักบริหารการสาธารณสุข (นสส.และ นสภ.) ซึ่งมีความหลากหลายของวิชาชีพในแต่ละรุ่น

๒) กลุ่มบุคลากรด้าน back office ถือว่าเป็นกลุ่มที่สำคัญที่ควรพัฒนาศักยภาพด้วย โดยเฉพาะบุคลากรด้าน back office ที่ศูนย์อนามัย

๓) การศึกษา ดูงานต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรของกรมอนามัยก้าวหน้า ๑-๒ ก้าว เป็นเรื่องสำคัญ กรมควรสนับสนุนทุนการศึกษา/ดูงานต่างประเทศให้กับบุคลากรซึ่งได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรกรมอนามัยและจัดทำแผนถึงปี ๒๕๕๙ แล้ว

๔) การพัฒนาบุคลากร ไม่ควรมองแค่ให้บุคลากรมีความก้าวหน้าเพียงอย่างเดียวแต่ควรพัฒนาเพื่อให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อภารกิจของกรมได้ด้วย

หมวด ที่ ๖ การจัดการกระบวนการ มีข้อเสนอดังนี้

๑) ควรมีการทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน SOP และปรับปรุงให้ทันสมัยครบถ้วนตามภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพิ่มเติมด้วย

๒) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SOP ที่กรมกำหนด

สรุป

การพัฒนาระบบราชการของกรมอนามัย จะต้องมีการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ของกรม อีกทั้งหน่วยงานภายในกรมร่วมแรงร่วมใจร่วมมือในการพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับแนวทางที่กรมกำหนด ถึงแม้ว่าตัวชี้วัดบางตัวจะไม่ได้ดำเนินการก็ให้เสมือนว่าดำเนินการให้เข้ากับงานประจำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

สุหัชชา สันถวชาคร

(นางสาวสุหัชชา สันถวชาคร)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

พิมพ์ภาวดี ศรีจันทร์

(นางสาวพิมพ์ภาวดี ศรีจันทร์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ชาญยุทธ แสนเลิศ

(นายชาญยุทธ แสนเลิศ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ