



## การพัฒนากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖

นางสาวศิมาพรรณ หอมรส  
กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ฯ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) โดยใช้ข้อมูลจากการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานเป็นหลัก เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากการติดตามผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ และเพื่อพัฒนากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ โดยประยุกต์ใช้วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) ศึกษาใน ๔ ปัจจัย ได้แก่ ๑.การวางแผน (Plan) คือการจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ๒.การปฏิบัติตามแผน (Do) คือ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ๓.การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) คือ การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ ๔.การปรับปรุงแก้ไข (Act) คือ ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยประเมินปัจจัยทั้ง ๔ ปัจจัย

ผลการศึกษาดูสถานการณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ เท่ากับ ๔.๗๕๕๒, ๔.๕๑๕๓ และ ๔.๗๙๗๘ ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าคะแนนเฉลี่ยผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับภาพรวมของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖ และพบว่า ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ตามวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) ทั้ง ๔ ปัจจัยในทุกการดำเนินงาน โดยปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การได้รับความร่วมมือในตัวชี้วัดที่ต้องจัดเก็บข้อมูลจากหลายกลุ่มงาน มีการประชุมกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามคำรับรองฯ ทุกเดือน รวมถึงผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด มีความเข้าใจในระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงานกรมอนามัย (DOC ๔.๐) และมีการกำหนดหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลคะแนนได้ชัดเจน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ บุคลากรบางกลุ่มมีการปฏิบัติงานบริการตามหน้าที่รับผิดชอบ ทำให้มีการกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมที่เรียกว่า “ตัวชี้วัดที่เป็นภารกิจของหน่วยงาน (KPI Function)” เพื่อสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำและมีจำนวนตัวชี้วัดที่มอบหมายรายบุคคลได้ครบตามที่หน่วยงานกำหนด จำนวนตัวชี้วัดในแต่ละปีงบประมาณแตกต่างกันไป ทำให้

ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดขาดความเข้าใจในรายละเอียดเกณฑ์การประเมิน และแนวทางการดำเนินงานใน Template ที่มีการปรับเปลี่ยน รวมถึง ขาดประสบการณ์ ความรู้ เนื่องจากเปลี่ยนผู้จัดเก็บตัวชี้วัดใหม่ในการรายงานดำเนินงาน และรายงานตัวชี้วัด การปรับระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงานกรมอนามัย (DOC ๔.๐) เพื่อบันทึกผลการปฏิบัติงานประจำเดือนที่มีการเปลี่ยนรูปแบบระบบ โดยให้หน่วยงานมีการประชุมติดตามความก้าวหน้าตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการทุกเดือน ทำให้เกิดภาวะที่เพิ่มขึ้นของกำกับดูแลตัวชี้วัดและผู้จัดเก็บตัวชี้วัด รวมถึงผู้จัดเก็บตัวชี้วัดบางคนมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการขออุทธรณ์ผลคะแนน สำหรับการพัฒนาระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ได้แก่ ผู้บริหาร ควรผลักดันตัวชี้วัดที่เป็นภารกิจของหน่วยงาน (KPI Function) และพัฒนาคุณภาพของงานเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่เป็นตัวชี้วัดของกรมอนามัยด้วย พร้อมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายจนบรรลุผลสำเร็จ ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดควรศึกษารายละเอียด Template กลาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถจัดทำได้ถูกต้อง หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานตัวชี้วัดควรสอบถามโดยตรงกับเจ้าภาพตัวชี้วัดนั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด ควรสร้างความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และสอบถามผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เคยปฏิบัติงานด้านนี้หรือรับผิดชอบตัวชี้วัดนี้มาแล้ว ให้สามารถและตระหนักถึงความสำคัญพร้อมร่วมมือในการดำเนินงานและรายงานผลความสำเร็จ และงานพัฒนาองค์กร กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขออุทธรณ์ก่อนส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ก.พ.ร.) กรมอนามัย ภายในวันที่กำหนด

**คำสำคัญ :** การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ, การประเมินผลการปฏิบัติราชการ