ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามแนวทาง PMQA

ผู้รายงาน นายชนะ งามสุขไพศาล โทรศัพท์ : 0 2590 4357

1) ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ขั้นตอนที่	ประเด็นการประเมินผล	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผู้รับผิดชอบ
หมวดที่ 1 การนำองค์กร (35 คะแนน)				เพ็ญผกา
1.1	ผู้บริหารของหน่วยงานมีการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานของหน่วยงาน และถ่ายทอด สื่อสารให้บุคลากรในหน่วยงานรับรู้ เข้าใจและ	15	15	
1.2	ผู้บริหารของหน่วยงาน มีการให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและดำเนินการ (Empowerment) แก่บุคลากร เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เช่น มอบอำนาจการอนุมัติ อนุญาต การให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น/ตัดสินใจ การทำงานในลักษณะของทีมงานหรือคณะกรรมการ	10	10	
1.3	ผู้บริหารของหน่วยงาน มีบทบาทในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	10	10	
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (35 คะแนน)				เพ็ญผกา
2.1	มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญ เช่น วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และพันธกิจของส่วนราชการ/หน่วยงาน ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงด้านต่างๆ กฎ ระเบียบ โครงสร้างของหน่วยงาน ฯลฯ	5	5	
2.2	มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (ถ้ามี) หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับภารกิจและผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 2.1 รอบ 6 เดือน)	5	5	
2.3	มีการจัดทำข้อตกลงในการถ่ายทอด (Cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมาย งานตามยุทธศาสตร์และภารกิจหลัก จากระดับหน่วยงานสู่ระดับบุคคลอย่างเป็นระบบ โดยมีแผนภาพ (Flow Chart) แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากระดับหน่วยงาน/ระดับบุคคล (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 2.2 รอบ 6 เดือน)	10	8	
2.4	มีการสื่อสารและทำความเข้าใจผู้เกี่ยวข้อง เรื่องการนำยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	5	5	
2.5	มีการติดตาม การรายงานผลความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ /แผนปฏิบัติการ และสรุปบทเรียนของการดำเนินงานระดับ	10	5	
หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (35 คะแนน)				วรวรรณ
3.1	มีการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สินค้าและบริการ และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ ครอบคลุม ทุกกลุ่ม (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 3.1 รอบ 6 เดือน)	15	15	
ขั้นตอนที่	**ประเด็นการประเมินผล**	**คะแนนเต็ม**	**คะแนนที่ได้**	**ผู้รับผิดชอบ**

3.2	มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการแต่ละงาน มีแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ และประกาศ/เผยแพร่คู่มือการติดต่อราชการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ (ตามภารกิจหน่วยงาน) (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 3.2)	5	5	
3.3	มีกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 3.3)	5	5	
3.4	มีการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมของหน่วยงาน ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ 1) การให้ข้อมูล 2) การปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ 3) การมีส่วนร่วมวางแผน/กำหนดแนวทาง 4) การทำงานร่วมกันในบทบาทหุ้นส่วน และ 5) มีอำนาจในการตัดสินใจและทำงานร่วมกัน หากมีการดำเนินการ โปรดระบุ ระดับ (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 3.4)	5	5	
3.5	มีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 3.5)	5	2	
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (35 คะแนน)				
4.1	มีฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงาน ที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย ได้แก่ - ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ และภารกิจของหน่วยงาน - ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 4.1)	10	10	เพ็ญผกา
4.2	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ทุกกลุ่ม	5	5	
4.3	มีระบบการติดตามเฝ้าระวังและเตือนภัยที่มีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น กำหนดความถี่ในการติดตามตัวชี้วัดที่ต้องติดตามเป็นพิเศษ	10		
4.4	มีการจัดการความรู้ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือองค์กรอื่นและมีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน เช่น - มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้/วิธีการปฏิบัติงาน - มีการสะสมความรู้ /คลังความรู้ - มีตัวอย่างการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนา (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 4.2)	10	10	จิตติมา รอดสวาสดิ์
ขั้นตอนที่	**ประเด็นการประเมินผล**	**คะแนนเต็ม**	**คะแนนที่ได้**	**ผู้รับผิดชอบ**
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (30 คะแนน)				จิตติมา รอดสวาสดิ์
5.1	มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ /ทักษะ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 5.1)	15	7	
5.2	มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีสมรรถนะที่ดีของบุคลากร (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 5.2)	15	7	

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ (30 คะแนน)				รุ่งฟ้า
6.1	หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ตามภารกิจของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ พันธกิจของกรมอนามัย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 6.1)	5	5	
6.2	มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนตามขั้นตอนที่ 6.1 ทุกกระบวนงาน (หากหน่วยงานใดมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่กรมอนามัยกำหนด SOP ไว้แล้ว ให้ใช้ SOP ของกรมอนามัย แต่กรณีไม่มีภารกิจตรงกับ SOP ที่กรมอนามัยกำหนดไว้ ให้จัดทำ SOP ใช้ในหน่วยงานตนเอง) (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 6.2)	10		
6.3	มีการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 6.2 ไปใช้ในการดำเนินงาน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของกระบวนการสร้างคุณค่า และไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของกระบวนการสนับสนุนตามภารกิจของหน่วยงาน (หลักฐานอ้างอิง ข้อ 6.3)	10		
6.4	มีแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดกระบวนการ เช่น การก่อเหตุจลาจล น้ำท่วม ไฟฟ้าดับ และระบบฐานข้อมูลล่ม เป็นต้น	5		
	รวม	**200**	**139**	

2) คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

2.1) สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร จากทุกหน่วยงานย่อย โดยการประเมินตนเองได้โอกาสในการพัฒนา ร่วมวางแผนดำเนิน

2.2) มีการสื่อสารทิศทาง นโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานแก่เจ้าหน้าที่ในที่ประชุมหน่วยงาน การประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง (หมวด 1)

3) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

3.1) ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รวมถึงการช่วยผลักดัน ให้คำปรึกษา ชี้แนะ ต่างๆ เพื่อการขับเคลื่อนงานในหน่วยงานและในภาพรวมของงานด้านอนามัยสิ่งแวด

4) ปัญหา/อุปสรรคต่อการดำเนินงาน

.....

.....

5) หลักฐานอ้างอิง *(ให้ระบุชื่อเอกสาร/หลักฐานอ้างอิง และนำเอกสาร/หลักฐานนั้น Upload ขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน)*

5.1) แผนบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ปีงบประมาณ 2558 ทางhttp://hia.anamai.moph.go.th/ main.php?filename=hia_doc2

5.2) แผนปฏิบัติการประจำปี 2558 ของหน่วยงาน ในระบบ DOC

5.3) การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

5.4) ข้อมูลสินค้าและบริการ ผู้รับบริการและผู้มาส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนที่ 3.1)

5.5) คู่มือการปฏิบัติงานบริการ (หลักฐานอ้างอิงขั้นตอนที่ 3.2)

5.6) รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนที่ 3.3)

5.7) รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมการเปิดโอกาสการให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมของหน่วยงาน (หลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนที่ 3.4)

5.8) รายงานสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมการจัดการความรู้/การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงาน (หลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนที่

5.9) รายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้/ทักษะ ของบุคลากรของหน่วยงาน (หลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนที่ 5.1)

5.10) รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีสมรรถนะที่ดีของบุคลากร (หลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนที่ 5.2)