



กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

การศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค

นางสาวปิยนุช จันทรอักษร
นางนิตยา พันธุ์เวทย์

กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค

ชื่อเรื่อง : การศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค

ผู้ศึกษา : นางสาวปิยนุช จันทร์อักษร

นางนิตยา พันธุ์เวทย์

พิมพ์ที่ : กลุ่มพัฒนาองค์กร กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค จ.นนทบุรี

พิมพ์เมื่อ : กันยายน 2563

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และอาจจัดให้มีการประเมินผลของส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถเพิ่มผลงานโดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย หรือสามารถดำเนินการตาม แผนลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ ส่วนราชการจะได้รับจัดสรรเงินรางวัลเพื่อนำไปจัดสรรในส่วนราชการ

ผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค เพื่อให้ผู้กำกับตัวชี้วัด ผู้จัดเก็บตัวชี้วัด และบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำตัวชี้วัดคำรับรอง การปฏิบัติราชการ การดำเนินการตามขั้นตอนตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ รวมถึงการกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรค ไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้กำกับตัวชี้วัด ผู้จัดเก็บตัวชี้วัด และบุคลากรผู้สนใจ สามารถนำไปใช้พัฒนาการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

ผู้ศึกษา

กันยายน 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบย้อนหลัง (retrospective study) จัดทำโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2562 - 2563 เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานและปัญหา อุปสรรค ของกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค ตามแนวคิดวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle)

ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน และปัญหา อุปสรรคตามวงจร PDCA ในทุกขั้นตอน โดยปัจจัยสนับสนุนที่มีความสำคัญ ได้แก่ ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดได้รับความร่วมมือในการดำเนินงาน จากกลุ่มต่างๆ เป็นอย่างดี, ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางให้ข้อเสนอแนะประกอบการดำเนินงานตามขั้นตอนของตัวชี้วัด และการมีคณะกรรมการประเมินการปฏิบัติราชการภายในกองโรคไม่ติดต่อ ซึ่งมีบทบาทตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะ ก่อนที่ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางจะตรวจประเมินคะแนนตามรอบเวลาที่กำหนด ส่วนปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ในบางปีงบประมาณตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงานไม่ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวชี้วัดตามองค์ประกอบที่ 3 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค, การจัดทำเอกสารประกอบการดำเนินงานยังขาดความครบถ้วนในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การจัดทำแผนงาน/โครงการ การสรุปรายงานการประชุม และการสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร เป็นต้น รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานในระบบ Estimate SM ล่าช้ากว่ากำหนดการของกลุ่มพัฒนาองค์กร และยังขาดการรายงานปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนางาน ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับได้ทำความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของตัวชี้วัด โดยเฉพาะการวิเคราะห์สถานการณ์ย้อนหลัง และช่องว่างของปัญหาในดำเนินงาน เพื่อกำหนดกิจกรรมการจัดทำแผนเชิงปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม และควรเผยแพร่ผลการดำเนินงานเพื่อให้ผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ รวมถึงความสำคัญของชี้แจงการจัดสรรเงินรางวัล สำหรับผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	3
2.1 วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle)	3
2.2 กระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค	4
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
4.1 ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน	14
4.2 ปัญหา อุปสรรค	15
บทที่ 5 อภิปรายผล	16
5.1 ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน	16
5.2 ปัญหา อุปสรรค	17
บทที่ 6 ข้อเสนอแนะ	18
เอกสารอ้างอิง	19

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ลักษณะงานของส่วนราชการสามารถวัดผล และยกระดับคุณภาพการบริหารงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และอาจจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถเพิ่มผลงานโดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย หรือสามารถดำเนินการตามแผน ลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ ส่วนราชการจะได้รับจัดสรรเงินรางวัลเพื่อนำไปจัดสรรในส่วนราชการ

กรมควบคุมโรคได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ และเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามนโยบายการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการโดยใช้กลไกการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็นเครื่องมือสำคัญในการผลักดันการดำเนินงาน โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการสู่หน่วยงานในสังกัด โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงาน ต้องดำเนินการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน (Functional Base) องค์ประกอบที่ 2 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda Base) องค์ประกอบที่ 3 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่หรือการบูรณาการการดำเนินงานหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน (Area base) องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมและการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ (Innovation Base) องค์ประกอบที่ 5 ศักยภาพในการเป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาประเทศ (Potential Base) สำหรับกองโรคไม่ติดต่อจะต้องดำเนินการในองค์ประกอบที่ 1 , 2 , 4 และ 5 ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานแต่ละไตรมาส และประเมินผลเมื่อสิ้นสุด้ปีงบประมาณ

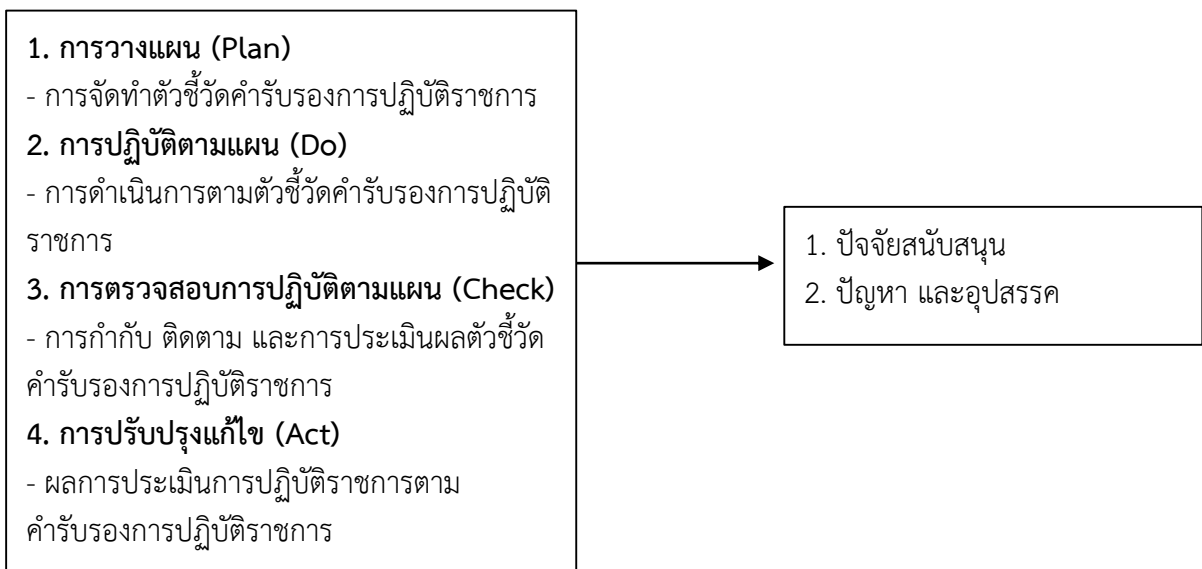
การดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีการจัดทำคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นประจำทุกปี แต่ยังคงขาดการศึกษาปัจจัยสนับสนุน และปัญหา อุปสรรค ต่อกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ กองโรคไม่ติดต่อ กลุ่มพัฒนาองค์กรจึงได้ศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค เพื่อให้ผู้กำกับตัวชี้วัด ผู้จัดเก็บตัวชี้วัด และบุคลากรผู้สนใจ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน และปัญหา อุปสรรค ต่อกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของโรงโม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค

1.3 กรอบการศึกษา

การศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของโรงโม่ติดต่อ กรมควบคุมโรคประยุกต์ใช้วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยศึกษาใน 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การวางแผน (Plan) คือ การจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ 2) การปฏิบัติตามแผน (Do) คือ การดำเนินการตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ 3) การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) คือ การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ 4) การปรับปรุงแก้ไข (Act) คือ ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยประเมินปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน และปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน รายละเอียดแสดงในแผนภาพ 1.1



แผนภาพ 1.1 กรอบแนวคิดกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของโรงโม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ผู้กำกับตัวชี้วัด ผู้จัดเก็บตัวชี้วัด และบุคลากรภายในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ การดำเนินการตามขั้นตอนตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ รวมถึงการกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2) เป็นข้อมูลให้โรงโม่ติดต่อ และหน่วยงานต่างๆ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค ศึกษาตามแนวคิดวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน และ ปัญหา อุปสรรค ต่อกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค ซึ่งผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle)

2.2 กระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2563

2.1 วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle)

การทำงานตามวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมพื้นฐานการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) และการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Act) ซึ่งการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น วงจร PDCA นี้ ได้พัฒนาโดย ดร. ชิวฮาร์ต ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่ จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

1) การวางแผน (Plan)

การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในการวางแผน จะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผน ในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน หรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ไปพร้อมกันด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ ระบุไว้ในแผนหรือไม่

2) การปฏิบัติตามแผน (Do)

การปฏิบัติตามแผน หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อนในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็ก อาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก อาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

3) การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check)

การตรวจสอบหรือการประเมิน หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่ มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหรือไม่ ขั้นตอนนี้ มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใดๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงาน

ต่อไป ในการตรวจสอบและการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

4) การปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Act)

การปรับปรุงแก้ไขการทำงาน หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย จะเห็นว่า วงจร PDCA จะไม่ได้หยุด หรือจบลงเมื่อหมุนครบรอบแล้ว PDCA จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อย ๆ โดยจะทำงานในการแก้ไขปัญหในระดับที่สูงขึ้น ซ้ำซ้อนขึ้น และยากขึ้น หรือเป็นการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขั้นตอนการจัดทำแผนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้น ควรตรวจการดำเนินงาน อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และวิธีแก้ไขในการทำงานที่มิใช่โอกาสที่จะนำไปพัฒนาองค์กรในสวนอื่น จัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปรับปรุงทำแผนการดำเนินงาน และบันทึก ปรับปรุงรายงานให้ฝ่ายต่อการทำงานเข้าใจ ทบทวนแผนการทำงานสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.2 กระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค

2.2.1 การจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2.2.1.1 จัดทำตัวชี้วัดภารกิจหลัก

สำหรับตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบที่ 1 เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญ เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วย การประเมินกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินงาน รวมถึงในบางปีงบประมาณจะถูกพิจารณาเป็นตัวชี้วัดในหลายระดับที่มีความเชื่อมโยงกัน ได้แก่ ตัวชี้วัดคำรับรองของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค ตัวชี้วัดคำรับรองของผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข (Performance Agreement: PA) และตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ดังนั้นกลุ่มพัฒนาองค์กร และกลุ่มวิชาการ ประสาน และจัดทำ Template ตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม Template ตัวชี้วัดคำรับรอง โดยชื่อตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย โดยกลุ่มพัฒนาองค์กร ประสานกลุ่มวิชาการ เพื่อจัดทำ Template ตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม Template ตัวชี้วัดคำรับรอง โดยชื่อตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย หลังจากนั้นกลุ่มวิชาการเข้าประชุมเพื่อเจรจาตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยผู้รับผิดชอบจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค เป็นผู้พิจารณา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับแก้ไข โดยมีรายละเอียดการคัดเลือกตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน การจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และค่าเป้าหมาย (ผลลัพธ์) ของตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน และการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

1) การคัดเลือกตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตามที่กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ สำหรับรายละเอียด Template ของตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์ประกอบที่ 1 – 5 จะมีการจัดทำโดยผู้กำกับตัวชี้วัดจากหน่วยงานส่วนกลาง ยกเว้นตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน กำหนดให้หน่วยงานเป็นผู้จัดทำเอง โดยคัดเลือกจากภารกิจหลัก และเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

- มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร
- ต้องตอบสนองต่อนโยบายกรมควบคุมโรค / ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี / จุดเน้นกรม

- ต้องดำเนินการและวัดผลได้ในงบประมาณ
- เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือเป็นปัญหาของพื้นที่
- รายละเอียดตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน ต้องวัดทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ (Hybrid) ซึ่งกองโรคไม่ติดต่อมีภารกิจ เพื่อลดการเกิดผู้ป่วยใหม่โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง รวมถึงโรคหัวใจและหลอดเลือด

2) การจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และค่าเป้าหมาย (ผลลัพธ์) ของตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตามที่หน่วยงานต้องจัดทำตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยต้องเป็นตัวชี้วัดแบบผสมผสาน (Hybrid) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน 2 แบบ คือ 1) กระบวนการ และ 2) ผลลัพธ์ มีรายละเอียดการจัดทำกระบวนการ และค่าเป้าหมาย (ผลลัพธ์) ของตัวชี้วัดภารกิจหลัก ดังนี้

2.1) การจัดทำกระบวนการ ของตัวชี้วัดภารกิจหลัก สามารถกำหนดจาก

- โครงการ หรือแผนงาน
- กิจกรรมที่กำหนดขึ้นใหม่
- การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน

2.2) การจัดทำค่าเป้าหมาย (ผลลัพธ์) ของตัวชี้วัดภารกิจหลัก

2.2.1) กรณีเป็นตัวชี้วัดปีแรกและไม่มีข้อมูล Baseline

- กำหนดเป้าหมายขึ้นเอง
- ใช้ค่ามาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

2.2.2) กรณีเป็นตัวชี้วัดปีที่ 2 และ 3

- ใช้ผลการดำเนินงานปีล่าสุด เป็นค่าคะแนน 3 (ค่ากลาง)

2.2.3) กรณีเป็นตัวชี้วัดปีที่ 4

- รูปแบบที่ 1 กรณีผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 3 ปีย้อนหลังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือลดลงอย่างต่อเนื่อง ให้กำหนดผลการดำเนินงานปีล่าสุดเป็นค่าคะแนน 3 (ค่ากลาง) แล้วกำหนดเป้าหมาย 1 2 4 และ 5 คะแนน โดยใช้ rang เท่ากันมาบวกลบ ซึ่งอาจกำหนด rang เป็นแบบ relative Percentage ได้

- รูปแบบที่ 2 กรณีผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 3 ปีย้อนหลังมีแนวโน้มขึ้นลงไม่แน่นอน ให้ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) 3 ปีย้อนหลัง เป็นค่าคะแนน 3 (ค่ากลาง) แล้วกำหนดเป้าหมาย 1 2 4 และ 5 คะแนน โดยใช้ rang เท่ากันมาบวกลบ ซึ่งอาจกำหนด rang เป็นแบบ relative Percentage ได้

3) การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด

หน่วยงานจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ ส่งไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมควบคุมโรคพิจารณาประกอบด้วยหัวข้อ และรายละเอียดในตัวชี้วัด (KPI Template) ดังนี้

3.1) ตัวชี้วัดที่ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมควบคุมโรคเป็นผู้กำหนด

3.2) หน่วยวัด : ระบุเป็น ระดับ

3.3) น้ำหนัก : กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมควบคุมโรคเป็นผู้กำหนด

3.4) คำอธิบายตัวชี้วัด : ให้ระบุความสำเร็จในการดำเนินงาน และนิยามศัพท์ของการดำเนินงานที่สำคัญ

3.5) สูตรการคำนวณ : ระบุสูตรการคำนวณร้อยละของการดำเนินงานตามแผน และร้อยละของเป้าหมาย (ผลลัพธ์) ที่กำหนด หากสูตรการคำนวณมีมากกว่า 1 ขั้นตอน ให้ระบุสูตรทุกขั้นตอน และระบุด้วยว่าเป็นสูตรการคำนวณในขั้นตอนที่เท่าไร

3.6) เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดเป็นขั้นตอนแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ชื่อตัวชี้วัด	ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
		✓				
		✓	✓			
		✓	✓	✓		
		✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓

3.7) เงื่อนไขของตัวชี้วัด : ระบุเงื่อนไขที่จำเป็นซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการบรรลุผลสำเร็จของตัวชี้วัด

3.8) ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด : ระบุข้อมูลการดำเนินงานในอดีต(baseline) อย่างน้อย 3 - 5 ปี กรณีมีการดำเนินงานมากกว่า 1 ขั้นตอน ให้ระบุข้อมูลทุกขั้นตอน หากยังไม่มีข้อมูลดำเนินงานให้ระบุว่าเป็นตัวชี้วัดใหม่ตามปีงบประมาณที่กำหนด

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2561	2562	2563

3.9) รายละเอียดการดำเนินงาน : ระบุรายละเอียดการดำเนินงานตาม 2.2 การจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และค่าเป้าหมาย (ผลลัพธ์) ของตัวชี้วัดภารกิจหลัก พร้อมทั้งระบุคะแนน และเอกสารประกอบการประเมินให้ชัดเจน หากมีการหักคะแนนเชิงคุณภาพให้กำหนดไว้ในหมายเหตุ เช่น กรณีไม่เสนอผู้บริหารหักขั้นตอนละ 0.05 คะแนนกรณีไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ละขั้นตอน หักขั้นตอนละ 0.05 คะแนน

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	คะแนน	เอกสารประกอบการประเมิน
1			
2			
3			
4			
5	ต้องเป็นแบบ Hybrid เกณฑ์การให้คะแนน		
	คะแนน		

หมายเหตุ :

3.10) เป้าหมาย : ระบุขั้นตอนการดำเนินงานที่ต้องการในแต่ละไตรมาส

ไตรมาสที่ 2 ถึงขั้นตอนที่

ไตรมาสที่ 4 ถึงขั้นตอนที่

3.11) แหล่งข้อมูล : ระบุแหล่งข้อมูลอ้างอิงของหน่วยงาน เช่น โปรแกรมของสถานบริการสาธารณสุข

3.12) วิธีการจัดเก็บข้อมูล : ระบุการจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลรายงาน Health Data Center

กระทรวงสาธารณสุข

3.13) ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : ให้ระบุดังนี้

ไตรมาสที่ 1 ภายในวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ.....

ไตรมาสที่ 2 ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.....

ไตรมาสที่ 3 ภายในวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.....

ไตรมาสที่ 4 ภายในวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ.....

3.14) แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบด้วย : ระบุชื่อแบบฟอร์มทั้งหมด

3.15) ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ระบุชื่อหัวหน้ากลุ่มหรือผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ดูแล

ติดตาม กำกับการดำเนินงาน

3.16) ผู้จัดเก็บข้อมูล : ระบุชื่อผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน

ตามขั้นตอนที่กำหนดใน Template

2.2.1.2 การรับการถ่ายทอดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ

กลุ่มพัฒนาองค์กรรับการถ่ายทอดรายละเอียดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน
ในองค์ประกอบที่ 1 , 2 , 4 และ 5 จากผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลาง

2.2.1.3 การชี้แจงถ่ายทอดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ

กลุ่มพัฒนาองค์กรชี้แจงการถ่ายทอดรายละเอียด และพิจารณามอบหมายตัวชี้วัดคำรับรอง
การปฏิบัติราชการหน่วยงานไปยังกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของกองโรคไม่ติดต่อ

2.2.1.4 การจัดทำเล่มตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ กลุ่มพัฒนาองค์กรดำเนินการ ดังนี้

1) รวบรวมข้อมูลผู้จัดเก็บ และผู้กำกับตัวชี้วัดจากทุกกลุ่ม

2) จัดทำเล่มคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกอง

โรคไม่ติดต่อ

3) แจกจ่ายคู่มือการประเมินผลฯให้ทุกกลุ่ม

2.2.1.5 การลงนามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ผู้อำนวยการ ลงนามในสัญญาตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ (MOU) ระหว่าง
ผู้อำนวยการกองโรคไม่ติดต่อ กับรองผู้อำนวยการกองโรคไม่ติดต่อ และหัวหน้ากลุ่มต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้
บรรลุผลตามที่ได้ตกลงไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2.2.1.6 การสร้างตัวชี้วัดคำรับรองในระบบ Estimate SM กรมควบคุมโรค

กลุ่มพัฒนาองค์กรสร้างตัวชี้วัดคำรับรองฯ ในระบบ Estimates SM กรมควบคุมโรค

2.2.2 การดำเนินการตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ

ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดศึกษา Template และดำเนินงานตามขั้นตอนของตัวชี้วัดการรับรองฯ ให้บรรลุเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่กำหนดในรอบ 3, 5, 9 และ 11 เดือน

2.2.3 การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ

กลุ่มพัฒนาองค์กร ชี้แจงในการประชุม กวป. เพื่อพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองฯ และที่ประชุมให้ข้อเสนอแนะ ในรอบ 3 5 9 และ 11 เดือน และเลขานุการคณะทำงานประสานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อตรวจประเมินผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองฯ พร้อมพิจารณาให้คะแนน และข้อเสนอแนะ ในรอบ 5 และ 11 เดือน โดยมีการจัดทำเอกสารประกอบการประเมินผล และการกำกับ ติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามการรับรองการปฏิบัติราชการ รายละเอียด ดังนี้

2.2.3.1 การจัดทำเอกสารประกอบการประเมินผล ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดต้องคำนึงถึงคุณภาพของเอกสารที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดการรับรองฯ ทำความเข้าใจรายละเอียดตัวชี้วัด รวบรวมข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานในระบบ Estimate SM โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

- ให้แนบหลักฐานเอกสารประกอบการประเมินให้ครบทุกเอกสารที่ระบุในรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรอง

- กรณี มีไฟล์มากกว่า 1 ไฟล์ ให้ ZIP ไฟล์ ก่อนแนบ

- ให้นำรายงานก่อนวันที่ 25 ของวันที่กำหนดแต่ละไตรมาส อย่างน้อย 5 วันทำการ เพื่อให้กลุ่มพัฒนาองค์กรตรวจสอบในระบบการรายงาน เพราะหากต้องมีการแก้ไขเอกสารที่แนบจะได้มีระยะเวลาในการแก้ไขได้ทัน

- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และคุณภาพของเอกสารตามที่ระบุในรายละเอียดตัวชี้วัดเสมอ ก่อนลงรายงาน

- รายงานผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติ ตามที่ปฏิบัติจริง ไม่ใช่ คัดลอกรายละเอียดขั้นตอนจากตัวชี้วัดมารายงาน ในระบบ Estimate SM

- วางแผนการติดตาม กำกับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการที่รับผิดชอบ

2.2.3.2 การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามการรับรองการปฏิบัติราชการ มีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้กำกับตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการดูแล กำกับ การดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา และพัฒนางาน

2) คณะกรรมการการประเมินการปฏิบัติราชการ ตรวจติดตาม และประเมินผลเป็นการภายในกองโรคไม่ติดต่อ (Internal Audit) ทั้งนี้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดการรับรองฯ จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัด พร้อมให้คณะกรรมการ ตรวจติดตาม ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง แก้ไขให้เป็นไปตามรายละเอียดการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงประเมินผลคะแนนเบื้องต้น

3) ผู้ประสานงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ กลุ่มพัฒนาองค์กร กำกับการดำเนินงาน โดยตรวจสอบความถูกต้อง และอนุมัติผลในระบบ Estimate SM ทุกไตรมาส

4) ผู้กำกับตัวชี้วัดจากหน่วยงานส่วนกลาง กรมควบคุมโรค ตรวจติดตาม ประเมินผลและให้คะแนน ตัวชี้วัดการรับรองฯ (External Audit)

2.2.3.3 การรายงานผลในระบบ Estimate

ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดรายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองฯ รอบ 3 6 9 และ 12 เดือน ในระบบ Estimates SM กรมควบคุมโรค

2.2.3.4 การตรวจสอบการรายงานผลในระบบ Estimate

กลุ่มพัฒนาองค์กรดำเนินการ ดังนี้

- 1) ตรวจสอบการรายงานผลการดำเนินงาน และการแนบเอกสารตามขั้นตอนของตัวชี้วัดคำรับรองฯ ในระบบ Estimate ซึ่งรายงานข้อมูลโดยทุกกลุ่มของกองโรคไม่ติดต่อ
- 2) กรอกข้อมูลคะแนน โดยใช้คะแนนจากการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และอนุมัติผลการดำเนินงานในระบบ Estimate SM
- 3) ประสานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดคำรับรองฯ กรณีกรอกข้อมูลในระบบ Estimate ไม่ครบถ้วน

2.2.4 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2.2.4.1 การรับทราบผลคะแนนครั้งที่ 1

ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางจะตรวจประเมินผลการดำเนินงาน โดยดาวนโหลดเอกสารจากระบบ Estimate SM เพื่อตรวจให้คะแนน แล้วกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค จะดำเนินคำนวณคะแนนประเมินภาพรวมเป็น 5 คะแนน ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนประเมิน} &= ((\text{คะแนน} \times \text{น้ำหนักตัวชี้วัดที่ 1})/100) + ((\text{คะแนน} \times \text{น้ำหนักตัวชี้วัดที่ 2})/100) \\ \text{ภาพรวมของหน่วยงาน} &= + \dots ((\text{คะแนน} \times \text{น้ำหนักตัวชี้วัดที่ 11})/100) \end{aligned}$$

หลังจากนั้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค จะแจ้งเวียนผลคะแนนให้ทุกหน่วยงานของกรมควบคุมโรครับทราบ

2.2.4.2 การอุทธรณ์ผลคะแนน

กลุ่มพัฒนาองค์กรประสานกับกลุ่มผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดคำรับรองฯ แต่ละกลุ่มงานของกองโรคไม่ติดต่อ เพื่อขออุทธรณ์ผลคะแนนประเมินในกรณีที่ตรวจสอบแล้ว พบว่ามีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้คะแนน หรืออุทธรณ์เอกสารที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรายละเอียดตัวชี้วัดเพิ่มเติม

2.2.4.1 การรับทราบผลคะแนน

ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดรับทราบผลคะแนนจากการตรวจประเมินของผู้กำกับตัวชี้วัดจากหน่วยงาน ส่วนกลาง สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กองโรคไม่ติดต่อรับผิดชอบตัวชี้วัดค่ารับรองฯ จำนวน 11 ตัวชี้วัด สำหรับคะแนนประเมินภาพรวมเท่ากับ 4.8012 รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการประเมินตัวชี้วัดค่ารับรองการปฏิบัติราชการ กองโรคไม่ติดต่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวชี้วัด	คะแนน/ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน (Functional Based)	
1.1 ตัวชี้วัดการบรรลุความสำเร็จของระบบป้องกันควบคุมโรคให้ได้มาตรฐาน	
1.1.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC) และทีมตระหนักรู้สถานการณ์ (SAT) ที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง	5.000 คะแนน
1.1.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานวิจัยด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (ประสิทธิผลของการ ดำเนินการชุกมาตรการ Thailand Global HEARTS ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วน เพื่อวิถี ชีวิตที่มีสุขภาพดี และการควบคุมความดันโลหิตสูง ชุมชนหนองแม่ไก่ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง)	4.8000 คะแนน
1.2 งานภารกิจหลักหน่วยงาน	
1.2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานป้องกันการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนในระดับอำเภอ (D-RTI) - อำเภอเสี่ยงสูงมากและเสี่ยงสูงดำเนินการ D-RTI (เป้าหมาย 200 อำเภอ) - อำเภอเสี่ยงสูงมากและเสี่ยงสูงดำเนินการ D-RTI ผ่านเกณฑ์การประเมินระดับ Excellent (เป้าหมาย 140 อำเภอ) - อำเภอเสี่ยงสูงมากและเสี่ยงสูงดำเนินการ D-RTI มีจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนลดลง (เป้าหมาย 100 อำเภอ)	4.5142 คะแนน - 263 อำเภอ - 199 อำเภอ - 64 อำเภอ
1.2.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ NCD Clinic Plus ในการป้องกันควบคุมโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง - ร้อยละของสถานบริการสาธารณสุขที่ผ่านเกณฑ์ NCD Clinic Plus ระดับดีขึ้น (≥ร้อยละ 60 (537 แห่ง))	5.0000 คะแนน ร้อยละ 72 (640 แห่ง)
องค์ประกอบที่ 2 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda Based)	
2.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเรื่องโรคและภัย สุขภาพของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด (การปลัดตกหลักในผู้สูงอายุ) - ร้อยละประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีการรับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคและภัยสุขภาพที่หน่วยงานดำเนินการ (ร้อยละ 84) - ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคและภัยสุขภาพ (ร้อยละ 92)	4.2000 คะแนน - ร้อยละ 77.6 - ร้อยละ 85.5
องค์ประกอบที่ 3 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่ฯ (Area Based) กองโรคไม่ติดต่อไม่มีตัวชี้วัดในองค์ประกอบนี้	
องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมฯ (Innovation Based)	
4.1 ระดับความสำเร็จของนวัตกรรมที่หน่วยงานสร้างใหม่แล้วนำไปใช้ประโยชน์ (Health DDC2U ภายใต้ โครงการเพิ่มการเข้าถึงการวัดความดันโลหิตในที่สาธารณะ (Public BP))	4.8200 คะแนน
4.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.8500 คะแนน
4.3 ระดับความสำเร็จของหน่วยงานในการดำเนินการบริหารจัดการองค์กรได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด	4.7700 คะแนน
องค์ประกอบที่ 5 ศักยภาพในการเป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา (Potential Based)	
5.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามโครงการที่สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ.2562	5.0000 คะแนน
5.2 ระดับความสำเร็จของหน่วยงานดำเนินการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปองค์กร	5.0000 คะแนน

จากตารางที่ 1 กองโรคไม่ติดต่อรับผิดชอบตัวชี้วัดจำนวน 11 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดที่ได้รับผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน มีจำนวน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด 1.1.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC) และทีมตระหนักรู้สถานการณ์ (SAT) ที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง ตัวชี้วัด 1.2.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ NCD Clinic Plus ในการป้องกันควบคุมโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ตัวชี้วัด

5.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามโครงการที่สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 และ 5.2 ระดับความสำเร็จของหน่วยงานดำเนินการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปองค์กร สำหรับตัวชี้วัดที่ได้รับผลคะแนนน้อย คือ ตัวชี้วัด 2.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเรื่องโรคและภัยสุขภาพของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด (การปลัดตกหกล้มในผู้สูงอายุ) ได้รับผลคะแนน 4.2000 คะแนน และตัวชี้วัด 1.2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานป้องกันการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนในระดับอำเภอ (D-RTI) ได้รับผลคะแนน 4.5142 คะแนน ตามลำดับ

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค ศึกษาตามแนวคิดวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน และ ปัญหา อุปสรรค ของกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค วิธีการศึกษาประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

ศึกษาแบบย้อนหลัง (retrospective study) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 – 2563 ดังนี้

- 1) ผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการการประเมินการปฏิบัติราชการภายในกองโรคไม่ติดต่อตามแบบฟอร์มการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการรายตัวชี้วัด รอบ 6 เดือน (ปีงบประมาณ พ.ศ.2562-2563) และ 12 เดือน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)
- 2) ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค รอบ 6 เดือน (ปีงบประมาณ พ.ศ.2562-2563) และ 12 เดือน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)
- 3) เอกสารแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของผู้กำกับตัวชี้วัด และผู้จัดเก็บตัวชี้วัด

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2562 – 2563 มาวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) การวางแผน (Plan) : การจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย
 - จัดทำตัวชี้วัดภารกิจหลัก
 - การรับการถ่ายทอดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 - การชี้แจงถ่ายทอดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 - การจัดทำเล่มตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 - การลงนามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 - การสร้างตัวชี้วัดคำรับรองในระบบ Estimate SM กรมควบคุมโรค
- 2) การปฏิบัติตามแผน (Do) : การดำเนินการตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยผู้จัดเก็บตัวชี้วัดดำเนินงานตามขั้นตอนของตัวชี้วัดคำรับรองฯ ให้บรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนดในรอบ 3, 5, 9 และ 11 เดือน
- 3) การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) : การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย
 - การจัดทำเอกสารประกอบการประเมินผล
 - การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 - การรายงานผลในระบบ Estimate SM
 - การตรวจสอบการรายงานผลในระบบ Estimate SM
- 4) การปรับปรุงแก้ไข (Act) : ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย
 - การรับทราบผลคะแนนครั้งที่ 1
 - การอุทธรณ์ผลคะแนน
 - การรับทราบผลคะแนน

3.3 นิยามของปัจจัยสนับสนุน และปัญหาอุปสรรค

1) ปัจจัยสนับสนุน หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น ได้แก่ นโยบายของผู้บริหาร งบประมาณ ทักษะส่วนบุคคล และทรัพยากรที่เอื้อหนุนให้เกิดการทำงานที่พึงประสงค์

2) ปัญหา อุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จ หรือสิ่งกีดขวางการดำเนินงาน

3.4 การสรุปผลการศึกษา

ให้สรุปผลการศึกษาตามปัจจัยสนับสนุน และปัญหา และอุปสรรค ตามกรอบแนวคิดวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) รายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย

- การวางแผน (Plan) : การจัดทำตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ
- การปฏิบัติตามแผน (Do) : การดำเนินการตามตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ
- การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) : การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ
- การปรับปรุงแก้ไข (Act) : ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ

2. ปัญหา และอุปสรรค ประกอบด้วย

- การวางแผน (Plan) : การจัดทำตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ
- การปฏิบัติตามแผน (Do) : การดำเนินการตามตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ
- การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) : การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ
- การปรับปรุงแก้ไข (Act) : ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดรองรับการปฏิบัติราชการ

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค โดยศึกษาแบบย้อนหลัง (retrospective study) จัดทำโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2562 - 2563 จากผู้จัดเก็บตัวชี้วัด ผู้กำกับตัวชี้วัด คณะกรรมการการประเมินการปฏิบัติราชการภายในกองโรคไม่ติดต่อ และผู้จัดเก็บตัวชี้วัดจากหน่วยงานส่วนกลาง ตามแนวคิด วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) พบปัจจัยที่เอื้อหรือสนับสนุนให้การดำเนินงานสำเร็จ ในขณะที่เดียวกันพบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานไม่สำเร็จ หรือล่าช้ากว่ากำหนดด้วยเช่นกัน ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

- **การจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ชี้แจงกำหนดการดำเนินงานในต้นไตรมาสแรก เพื่อชี้แจงให้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดทราบกำหนดการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองปฏิบัติการ ตลอดทั้งปีงบประมาณ
- **การดำเนินการตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) กลุ่มงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน ซึ่งรับผิดชอบตัวชี้วัดที่ต้องจัดเก็บข้อมูลของหลายกลุ่ม เช่น สถาปัตยกรรมองค์กร นวัตกรรม เป็นต้น ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานเป็นอย่างดี
- **การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) การมีคณะกรรมการการประเมินการปฏิบัติราชการภายในกองโรคไม่ติดต่อ เพื่อตรวจประเมินการดำเนินงานตามตัวชี้วัดก่อนกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค หรือผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลาง ตรวจสอบรอบเวลา ซึ่งคณะกรรมการฯ มีการซักถาม และตรวจเอกสารประกอบการดำเนินงานค่อนข้างละเอียด จึงช่วยให้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดมีความกระตือรือร้นดำเนินงาน และเตรียมเอกสารตามขั้นตอนที่ระบุไว้ และนอกจากนี้คณะกรรมการฯ ให้ข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดเก็บตัวชี้วัดสำหรับนำไปปรับแก้ไขให้ครบถ้วน หรือเพิ่มคุณภาพการดำเนินงานให้สำเร็จตามตัวชี้วัด
 - 2) ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลาง ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลเป็นอย่างดี เมื่อมีข้อซักถามจากผู้จัดเก็บตัวชี้วัด
- **ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดสามารถนำไปพัฒนาการดำเนินการในปีงบประมาณถัดไปได้

4.2 ปัญหา/อุปสรรค

- **การจัดทำตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) ในบางปีงบประมาณตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน ไม่ได้เป็นตัวชี้วัดตามองค์ประกอบที่ 3 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่ฯ (Area Based) ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค ส่งผลให้ผลสำเร็จในภาพรวมของประเทศเกิดขึ้นได้ยาก
 - 2) การเขียนรายละเอียดตัวชี้วัดบางตัวไม่สอดคล้องกับหลักการเขียนรายละเอียดตัวชี้วัดที่ถูกต้อง เช่น การเขียนรายละเอียดกระบวนการ จะต้องให้สอดคล้องกันตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 4 เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในขั้นตอนที่ 5
- **การดำเนินการตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) ผู้จัดเก็บที่เป็นผู้รับผิดชอบใหม่ ยังขาดความเข้าใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนตัวชี้วัด
 - 2) การจัดทำแผนงาน/โครงการในบางตัวชี้วัดยังขาดการนำแนวโน้มมาใช้วิเคราะห์สถานการณ์ ขาดการจัดทำ Gantt Chart และไม่ได้เสนอผู้บริหาร
 - 3) การสรุปรายงานการประชุม ยังขาดการข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานจากที่ประชุม
 - 4) ในบางตัวชี้วัดข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหาร มีข้อมูลจำนวนมากเกินไป ส่งผลให้ผู้บริหารอาจไม่มีเวลาในการศึกษา
- **การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) ผู้จัดเก็บข้อมูลไม่ได้เรียบเรียงเอกสารตามขั้นตอนการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตรวจเอกสาร
 - 2) ผู้จัดเก็บตัวชี้วัด ติดตามภารกิจ จึงรายงานผลการดำเนินงานในระบบ Estimate SM ล่าช้ากว่าที่กลุ่มพัฒนาองค์กรกำหนด ส่งผลให้กลุ่มพัฒนาองค์กรมีเวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารได้น้อย
 - 3) ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดรายงานผลการดำเนินงาน โดยคัดลอกรายละเอียดขั้นตอนจากตัวชี้วัดมารายงานในระบบ Estimate SM และขาดการรายงานปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะส่งผลให้ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางสามารถห้คะแนนเชิงคุณภาพได้
- **ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามการรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางให้คะแนนผิดพลาด

บทที่ 5 อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค โดยศึกษาแบบย้อนหลัง (retrospective study) จัดทำโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2562 - 2563 จากผู้จัดเก็บตัวชี้วัด ผู้กำกับตัวชี้วัด คณะกรรมการการประเมินการปฏิบัติราชการภายในกองโรคไม่ติดต่อ และผู้จัดเก็บตัวชี้วัดจากหน่วยงานส่วนกลาง ตามแนวคิดวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) ผลการศึกษาสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารชี้แจงกำหนดการดำเนินงานภาพรวมในต้นไตรมาสแรก เพื่อชี้แจงให้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดทราบกำหนดการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองปฏิบัติการตลอดทั้งปีงบประมาณ ส่งผลให้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดสามารถวางแผนการดำเนินงานได้ทันเวลาที่กำหนด เนื่องจากกำหนดการของการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ จะสอดคล้องกับการเลื่อนเงินเดือนในแต่ละรอบด้วย โดยเมื่อผู้จัดเก็บรายงานตัวชี้วัดแล้ว ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางจะประเมินผลคะแนนให้แล้วเสร็จภายในเดือนกุมภาพันธ์ และเดือนสิงหาคม เพื่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค จะส่งผลประเมินคะแนนให้กับกองบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งสำหรับจัดสรรงบประมาณสำหรับเลื่อนเงินเดือนให้กับหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคต่อไป

การดำเนินการตามขั้นตอนตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน คือ การได้รับความร่วมมือในตัวชี้วัดที่ต้องจัดเก็บข้อมูลจากหลายกลุ่ม เนื่องจากผู้จัดเก็บตัวชี้วัดมีการประสานงานกับกลุ่มต่างๆ ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รวมถึงผู้จัดเก็บตัวชี้วัดได้ศึกษา และจัดประชุมถ่ายทอดความรู้ให้กับกลุ่มต่างๆ ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องจากกลุ่มต่างๆ มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้จัดเก็บตัวชี้วัดจะได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มต่างๆ เพื่อรวบรวมเป็นเอกสารประกอบการดำเนินตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน ปัจจัยแรก คือ การมีคณะกรรมการการประเมินการปฏิบัติราชการภายในกองโรคไม่ติดต่อ เพื่อตรวจประเมินการดำเนินงานตามตัวชี้วัดก่อนกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค หรือผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลาง ตรวจตามรอบเวลา เนื่องจากคณะกรรมการมี 3 ชุด แต่ละชุดมี 4 คน ซึ่งการตรวจประเมินต้องประกอบด้วยคณะกรรมการ 3 จาก 4 คน ส่งผลให้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดได้รับข้อเสนอแนะจากหลายมุมมอง ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาการดำเนินงาน และสามารถจัดเก็บเอกสารประกอบขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง สำหรับปัจจัยสนับสนุนลำดับถัดมา คือ ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลาง ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลเป็นอย่างดี เนื่องจากตัวชี้วัดคำรับรองฯ ของหน่วยงาน จะกลายเป็นตัวชี้วัดภารกิจหลักของผู้กำกับจากส่วนกลาง และในปีถัดไปแม้ภารกิจดังกล่าว จะไม่เป็นตัวชี้วัดแล้ว แต่จะมีเครือข่ายการดำเนินงานเกิดขึ้น ซึ่งส่งผลให้ภารกิจดังกล่าวสามารถบรรลุด้วยความร่วมมือจากเครือข่ายที่มีความรู้ในภารกิจนั้น และเกิดการดำเนินงานที่ต่อยอดจากทิศทางเดิมที่มีอยู่แล้วได้

ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน คือ ผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน อาจเนื่องจากผู้กำกับตัวชี้วัดจะเป็นผู้ประเมินคะแนนให้กับทุกหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีจุดแข็งแตกต่างกัน ซึ่งการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ จะเป็นการพัฒนาแต่ละหน่วยงานให้สามารถนำไปพัฒนาการดำเนินการในปีงบประมาณถัดไปได้

5.2 ปัญหา และอุปสรรค

การจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัญหา และอุปสรรคว่าการเขียนตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงานยังไม่ถูกต้องตามหลักการที่กำหนด เนื่องจากยังไม่มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เรื่อง การเขียนตัวชี้วัดที่ถูกต้อง และตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงานในบางปีงบประมาณไม่ได้เป็นตัวชี้วัดของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค อาจเนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานของตัวชี้วัดยังคงเป็นกระบวนการแบบเดิม ซึ่งการดำเนินงานยังไม่ส่งผลต่อผลลัพธ์ ในบางปีงบประมาณจึงยังไม่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดสู่สำนักงานป้องกันควบคุมโรค

การดำเนินการตามขั้นตอนตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัญหา และอุปสรรคว่าผู้จัดเก็บที่เป็นผู้รับผิดชอบใหม่ ยังขาดความเข้าใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนตัวชี้วัด นอกจากนี้การดำเนินงานตามขั้นตอนยังขาดความครบถ้วนในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การจัดทำแผนงาน/โครงการ การสรุปรายงานการประชุม การสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร อาจเนื่องจากผู้จัดเก็บตัวชี้วัดขาดความรู้ในการจัดทำแผนงาน/โครงการ การสรุปประชุม และการสรุปรายงานเสนอผู้บริหารที่ถูกต้อง ครบถ้วน

การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัญหา และอุปสรรคว่าในการเข้ารับการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการภายในกองโรคไม่ติดต่อ ผู้จัดเก็บข้อมูลไม่ได้เรียบเรียงเอกสารตามขั้นตอนการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานในระบบ Estimate SM กรมควบคุมโรคล่าช้า และการรายงานผลในบางตัวชี้วัด ยังขาดการระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ อาจเนื่องจากผู้จัดเก็บตัวชี้วัดมีภารกิจงานอื่นๆ จึงไม่มีเวลาในการเตรียมเอกสารสำหรับตรวจประเมินให้เรียบร้อยได้ และอาจเห็นว่าผลการดำเนินงานมีอยู่แล้วอย่างครบถ้วนในเอกสารประกอบการดำเนินงาน จึงขาดการให้ความสำคัญกับการรายงานปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในระบบ Estimate SM กรมควบคุมโรค

ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบปัญหา และอุปสรรคว่าผู้กำกับตัวชี้วัดจากส่วนกลางให้คะแนนผิดพลาด อาจเนื่องจากระยะเวลาในการตรวจเอกสาร และให้คะแนนค่อนข้างน้อยจึงมีความผิดพลาดเกิดขึ้น

บทที่ 6 ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบย้อนหลัง (retrospective study) จัดทำโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2562 - 2563 เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน และปัญหา อุปสรรคของกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค ผลการศึกษาสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

- **การจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 1) ผู้เกี่ยวข้องควรผลักดันให้ตัวชี้วัดภารกิจหลักของหน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคด้วย
 - 2) กลุ่มพัฒนาองค์กรควรจัดประชุมพัฒนาศักยภาพการเขียนรายละเอียดตัวชี้วัดที่ถูกต้อง และมีความท้าทาย
- **การดำเนินการตามขั้นตอนตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 3) หัวหน้ากลุ่ม และกลุ่มพัฒนาองค์กร ควรมีการติดตาม และให้คำแนะนำในการดำเนินงานแก่ผู้จัดเก็บที่เป็นผู้รับผิดชอบใหม่อย่างใกล้ชิด
 - 4) ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดควรใช้ข้อมูลสถานการณ์ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ซึ่งมีแหล่งอ้างอิง มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อหาช่องว่างของปัญหาประกอบกับการจัดทำแผนงาน/โครงการ และจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่ประกอบด้วยการระบุกิจกรรม Gantt Chart และเสนอผู้บริหารลงนาม
 - 5) ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดสรุปรายงานการประชุมโดยสรุปข้อเสนอแนะ และการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานจากที่ประชุมให้ครบถ้วน
 - 6) ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดควรจัดทำบทสรุปเสนอผู้บริหารด้วย แม้จะไม่มีกำหนดไว้ในตัวชี้วัด
- **การกำกับ ติดตาม และการประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 7) กลุ่มพัฒนาองค์กรแจ้งเวียนหนังสือ และประสานงานให้ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดเตรียมเอกสารประกอบการประเมินโดยเรียงเอกสารตามขั้นตอน และติดสลิปให้เรียบร้อย
 - 8) หัวหน้ากลุ่ม และกลุ่มพัฒนาองค์กรติดตามการรายงานผลการดำเนินงานในระบบ Estimate SM อย่างใกล้ชิด
 - 9) ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดรายงานผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติตามที่ปฏิบัติจริง ไม่ใช่คัดลอกรายละเอียดขั้นตอนจากตัวชี้วัดมารายงาน รวมถึงรายงานปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในระบบ Estimate SM ด้วย
- **ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
 - 10) ผู้จัดเก็บตัวชี้วัดขออุทธรณ์ผลคะแนนประเมินในกรณีที่ตรวจสอบแล้ว พบว่ามีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้คะแนน หรืออุทธรณ์เอกสารที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรายละเอียดตัวชี้วัดเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค. คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค.

นนทบุรี: อักษรกราฟฟิกแอนด์ดีไซน์; 2559.

วรภัทร์ ภูเจริญ. แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการประเมิน
คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ; 2559.

อนูวัฒน์ ศุภชุติกุล. เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรอง
คุณภาพสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข; 2542.