

รายงานวิเคราะห์ตนเองเพื่อก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทาง PMQA ๒๕๕๘/PMQA ๔.๐
ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เพื่อให้ทราบระดับ จุดเด่น หรือข้อควรปรับปรุง หรือการพัฒนาระบบราชการ ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติได้ประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐ ด้วยตนเอง โดยมีประเด็นประกอบด้วย ๖ หมวด คือ ๑)การนำองค์การ ๒)การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ๓)การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๔)การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๕)การมุ่งเน้นบุคลากร ๖)การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ได้ดังนี้ ศูนย์ได้จัดทำยุทธศาสตร์ของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ และ action plan ตามประเด็นยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดผ่านแบบมอบหมายงานทุกระดับ จนถึงระดับบุคคล การสร้างนวัตกรรม มีการกำหนดทิศทาง ให้แต่ละแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมสำคัญ มีผลผลิตในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง แต่การดำเนินงานยังขาดการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะนำมาสร้างนวัตกรรมของแผนงาน โครงการ การสื่อสารในการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกยังมีความยากลำบาก เช่น การไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ไม่มีไฟฟ้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทำให้การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานขาดไป อยู่ในระดับร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมดำเนินการ แต่ยังขาดการตรวจสอบ มีนวัตกรรมการทำงาน/การให้บริการที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ ๑)การออกแบบระบบเครือข่ายตั้งครุฑ ๒)เครื่องมือสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพเรื่องการตั้งครุฑ คลอด และหลังคลอด ๓) เครื่องมือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการ โดยมีศูนย์การศึกษาอนุบาลและการศึกษาตามอัธยาศัย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม มีแผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย แผนปฏิบัติการการพัฒนาวิชาการ การสื่อสารองค์กร การพัฒนากำลังคน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานการเจ้าหน้าที่ มีการคำนึงถึงการลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการ การเพิ่มความรวดเร็ว โดยการปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด อยู่ระหว่างการวิเคราะห์งานภายในหน่วยงาน เพื่อออกแบบระบบ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้มีการจัดทำโปรแกรมเพื่อลดความผิดพลาด ลดระยะเวลา แก่ผู้รับผิดชอบงานพัสดุมีมาตรการประหยัดพลังงาน มาตรการประหยัดกระดาษ แต่ยังไม่มีการควบคุม กำกับ ติดตามการปฏิบัติอย่างจริงจัง แต่ยังไม่มีการดำเนินการสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ/ประชาชน และการใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน มีการจัดการทำแบบรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของ Customer และ Stakeholder ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแบบวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ยังไม่มีการนำข้อมูลไปใช้ในรวบรวมข้อมูล ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินความพึงพอใจยังไม่ครอบคลุมทุกแผนงาน/โครงการ จะมีเฉพาะกรณีจัดประชุมหรืออบรมเท่านั้นซึ่งทำให้ได้รับข้อคิดเห็นค่อนข้างน้อย รวมถึงยังไม่มีการดำเนินการนำผลการประเมินมาหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แก้ไข ปัญหาในเชิงรุก ศูนย์มีนวัตกรรมการดูแลอนามัยแม่และเด็ก เครื่องมือประเมินพัฒนาการเด็กปฐมวัย และเครื่องนํ้ากรองนํ้าแบบครัวเรือน ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) แต่ยังไม่มีการดำเนินการในการทบทวนและปรับปรุงบริการ รวมทั้งช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่หลากหลาย ผู้รับผิดชอบเรื่องการจัดการความรู้

ยังขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะ บุคลากรมีจำนวนและประสบการณ์น้อยทั้งยังมีการสับเปลี่ยน ผู้รับผิดชอบงานเนื่องจากการได้รับการบรรจุแต่งตั้งตำแหน่งที่มีความมั่นคงกว่าในหน่วยงานอื่นอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ขาดความรู้ด้านความเป็นไปที่ผ่านมาของหน่วยงานมากนัก การพัฒนาหรือผลิตผลงานมีความไม่ต่อเนื่อง ไม่เป็นระบบ ศูนย์มีการเชื่อมโยงข้อมูลโดยใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม (HHDC Dashboard) และพัฒนาระบบเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานที่สะดวก เข้าถึงง่ายมากขึ้น แต่ยังคงขาดความครบถ้วนและการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้ จากภายนอกหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมเครื่องมือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยและพัฒนาเครือข่ายการดูแลอนามัยแม่และเด็ก ศูนย์มีการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม และมีจริยธรรม ต่อด้านการทุจริตทุกรูปแบบ สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินความผูกพันต่อองค์กร และคัดเลือกบุคคลต้นแบบด้านการสุขภาพ Health Model ด้านความขยัน หมั่นเพียร จิตอาสา ด้านจริยธรรม คุณธรรม แต่ยังคงขาดความต่อเนื่อง มีกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) แต่ยังคงขาดระบบการประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการที่ชัดเจน ขณะนี้อยู่ระหว่างการวิเคราะห์และออกแบบระบบการติดตามผลการดำเนินงานในพื้นที่กลุ่มชาติพันธุ์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีกระบวนการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ แต่การติดตามและปรับปรุงยังไม่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ศูนย์ยังไม่มีดำเนินการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ การบริการประชาชน แต่มีความพยายามในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้มีความสะดวกในการสื่อสารมากขึ้นผ่านแอปพลิเคชันไลน์สำหรับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ดำเนินการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้วยบริบทของพื้นที่ที่เป็นพื้นที่สูงซึ่งการสื่อสารมีความยากลำบาก รวมถึงปัญหาการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน

เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรหลักด้านข้อมูล สารสนเทศ นวัตกรรม ด้านอนามัยเจริญพันธุ์ กลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ปี ๒๕๖๑-๒๕๖๔ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายแตกต่างจากประชากรทั่วไปอย่างชัดเจน ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติได้กำหนด **แผนการพัฒนาโดยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยกำหนดเป็นแผนรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง แผนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ดังนี้**

๑. วิเคราะห์ลักษณะสำคัญขององค์กร
๒. วิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. พัฒนาแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. พัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๕. รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๖. ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยแบบประเมินความพึงพอใจ ทันทีที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติราชการในพื้นที่เป้าหมาย
๗. ประชุมพัฒนาแนวทางการปรับปรุงระบบการทำงาน/แก้ไขปัญหาเชิงรุก ทุก ๖ เดือน
๘. พัฒนาช่องทางสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ เพื่อความชัดเจนในการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล จำเป็นต้องทบทวนกลุ่มเป้าหมายตามภารกิจของศูนย์ โดยเฉพาะ “กลุ่มชายขอบ”