

รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนการงาน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงาน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสาวพนม ไสยจิตร
กลุ่มบริหารจัดการสุขภาพสัตว์

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางลัดดาวัลย์ โพธิพันธุ์
กลุ่มระบาดวิทยาทางห้องปฏิบัติการ

เบอร์โทรศัพท์ : 02 579-7591, 082 354 2288

เบอร์โทรศัพท์ : 02 579 5001, 082 594 1566

คำอธิบาย :

● ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงาน หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐาน มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมบริการ การบูรณาการการทำงาน และการลดต้นทุน รวมทั้งประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

● การประเมินความพึงพอใจใช้ข้อมูลจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอก (EIT) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public) และ (2) สำนักงาน ป.ป.ช. จัดเก็บข้อมูล (EIT Survey) ซึ่งเป็นผลคะแนนตัวชี้วัดในภาพรวมของกรมปศุสัตว์

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับคะแนนตามกิจกรรม	ค่าเป้าหมาย/รายละเอียดการดำเนินงาน (น้ำหนักคะแนน)			
1	ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการ ได้ร้อยละ 100 (1 คะแนน)			
2	รายงานผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (1 คะแนน)			
3-5	พิจารณาจากคะแนนผลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ของกรมปศุสัตว์ (3 คะแนน)			
	1) คะแนน EIT Public (1.5 คะแนน)			
	คะแนนที่ได้	0.5 คะแนน	1 คะแนน	1.5 คะแนน
	คะแนน EIT Public	77.55 คะแนน	82.55 คะแนน	87.55 คะแนน
	2) คะแนน EIT Survey (1.5 คะแนน)			
	คะแนนที่ได้	0.5 คะแนน	1 คะแนน	1.5 คะแนน
	คะแนน EIT Survey	80.31 คะแนน	85.31 คะแนน	90.31 คะแนน
หมายเหตุ : กองการเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลคะแนนผลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ของกรมปศุสัตว์ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของกรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568				

รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนการงาน

ผลการดำเนินงาน

1. **ชื่อกระบวนการ :** ระบบการบริการทางห้องปฏิบัติการ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
2. **ปัญหาและที่มา :** กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์ กำหนดให้นำผลการสำรวจความพึงพอใจที่ได้จากการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในรูปแบบการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ เกษตรกร ประชาชน บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐที่มารับบริการ โดยนำผลการประเมินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มารับบริการทั้งที่มาติดต่อเอง (EIT Public) และจาก สำนักงาน ป.ป.ช. จัดเก็บข้อมูล (EIT survey) เพื่อพัฒนา และวางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงระบบการทำงาน ให้สอดคล้องกับผลการประเมิน และนำข้อมูลที่ได้จากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมาวิเคราะห์เพื่อหาจุดที่มีปัญหา

จากผลการตอบแบบวัดความรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) โครงการยกย่องหน่วยงานใสสะอาด กรมปศุสัตว์ ประจำปี 2568 สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีผลการประเมิน รวม 91.59 เปอร์เซนต์ เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงกระบวนการ ทัวข้อ บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ได้ผลการประเมินน้อยที่สุด (85.41 เปอร์เซนต์) ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่า การบริการของหน่วยงานยังคงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อให้ผู้รับบริการภายนอก มีส่วนร่วมและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งการบริการทางห้องปฏิบัติการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ การรับ-ส่งตัวอย่างและการรายงานผลทางห้องปฏิบัติการถือเป็นภารกิจหลัก จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เทคโนโลยีใหม่
3. **ลำดับขั้นตอนในการพัฒนาจนนำไปสู่การปฏิบัติ :**
 - 3.1 วิเคราะห์ผลการประเมิน โดยพิจารณาผลคะแนนและระดับการประเมินที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
 - 3.2 กำหนดการดำเนินงานที่ต้องปรับปรุง : จากผลการประเมินการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ด้านระบบการบริการทางห้องปฏิบัติการ เรื่องการรับตัวอย่างและการรายงานผล มีการปรับปรุงการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น
 - 3.3 วางแผนการปรับปรุง : จัดทำแผนและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน
 - 3.4 ดำเนินการตามแผน : เผยแพร่และประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความคิดเห็นการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านการรับตัวอย่างและการรายงานผล และให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมิน ผ่านช่องทาง online ด้วยการ สแกน QR code ทั้งที่มารับบริการ ณ หน่วยงาน และผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://niah@dld.go.th>
 - 3.5 รวบรวมผลการสำรวจความคิดเห็นและวิเคราะห์ข้อมูลแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ
 - 3.6 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พร้อมประชาสัมพันธ์ ให้ทราบกระบวนการที่ปรับปรุง
4. **ระบบการติดตามและประเมินผล:**
 - 4.1 ตรวจสอบผลการดำเนินงาน ทุก 6 เดือน ด้วยการส่งแบบสำรวจการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ได้แก่ เกษตรกร ประชาชน เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ เพื่อรวบรวมข้อมูล
 - 4.2 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยประเมินจากระดับความพึงพอใจ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งออกเป็น 5

รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนการงาน

ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ร้อยละ 75 ระดับที่ 2 ร้อยละ 80 ระดับที่ 3 ร้อยละ 85 ระดับที่ 4 ร้อยละ 90 ระดับที่ 5 ร้อยละ 95 แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่น (ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ)

4.3 นำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4.4 เชิญชวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกให้ประเมินหน่วยงานผ่านการสแกน QR code และกรอกแบบสอบถาม อย่างต่อเนื่อง

5. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

5.1 ขั้นตอนการส่งแบบสำรวจการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอาจมีไม่มาก เนื่องจากการสำรวจเป็นการขอความร่วมมือ ไม่มีการระบุจำนวนที่ชัดเจนในการตอบแบบสอบถามของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งประชาสัมพันธ์อาจยังไม่เพียงพอ และเวลาในการตอบรับแบบสำรวจอาจมีจำกัด

5.2 ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถตอบสนองได้ทันที

5.3 ขาดการสื่อสารที่ดี ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องหรือไม่ชัดเจน

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ:

6.1 มีการปรับปรุงการดำเนินงาน ทำให้หน่วยงานสามารถให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นในการบริการ

6.2 มีความโปร่งใส เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินและแสดงความคิดเห็น มีการเปิดเผยข้อมูลและให้สาธารณชนตรวจสอบ ช่วยลดโอกาสในการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักฐานอ้างอิง

1. แผนดำเนินการ การปรับปรุงกระบวนการตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงาน (ไฟล์แนบ 1)
2. การประชาสัมพันธ์แบบประเมิน ด้วย QR Code ผ่านช่อง application line และ ทาง เว็บไซต์ <http://niah.go.th> (ไฟล์แนบ 2)
3. แบบวัดความรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) สสช. (ไฟล์แนบ 3)
4. รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไฟล์แนบ 4)
5. สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอผู้บริหารรับทราบ (ไฟล์แนบ 5)

แนวทางการเขียนรายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนการงาน

ขอให้หน่วยงานกรอกข้อมูลตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย
ชื่อผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด และหมายเลขโทรศัพท์	ระบุชื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ดูแล ติดตามการดำเนินงานให้ตัวชี้วัดบรรลุผลสำเร็จ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่สำนักงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีที่ต้องปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานเป็นประจำ
ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล และหมายเลขโทรศัพท์	ระบุชื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของตัวชี้วัด พร้อมเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่สำนักงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีที่ต้องปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานเป็นประจำ
คำอธิบาย	ใช้คำอธิบายตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงาน
เกณฑ์การให้คะแนน	รายละเอียดการคิดคะแนนระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงานตามค่าเป้าหมาย/การดำเนินงานกิจกรรม
ผลการดำเนินงาน	ระบุรายละเอียดการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ตามเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด (อธิบายถึงปัญหาที่มาของแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน และผลจากการปฏิบัติ)
1. ชื่อกระบวนการงาน	ระบุชื่อกระบวนการงานที่ดำเนินการปรับปรุง
2. ปัญหาและที่มา	อธิบาย ความเป็นมาของปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญแนวนอน ความท้าทายของปัญหา วัตถุประสงค์ของการพัฒนางาน และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบด้วย)
3. ลำดับขั้นตอนในการพัฒนาจนนำไปสู่การปฏิบัติ	อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจากขั้นวางแผนการพัฒนางานไปสู่การปฏิบัติ
4. ระเบียบการติดตามและประเมินผล	อธิบายวิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์หรือประเมินผลการดำเนินการที่แสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไข ปัญหา หรือผู้รับบริการได้ประโยชน์
5. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน	ระบุอุปสรรคที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ	อธิบายข้อมูล ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ ที่ได้จากการพัฒนาบริการ รวมถึงผลกระทบเชิงบวกในด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น
หลักฐานอ้างอิง	ระบุถึงชื่อหรือชนิดของหลักฐานที่ใช้อ้างอิง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผล