

รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์การเป็นระบบราชการ 4.0 ของสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์กรที่สร้างความยั่งยืน

ผู้อำนวยการสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ ได้กำหนดทิศทางของสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ ให้รองรับพันธกิจปัจจุบัน ซึ่งเป็นพันธกิจตามที่กำหนดไว้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมอนามัยฯ พ.ศ.2552 และมีการสื่อสารถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของสำนักฯอย่างทั่วถึง พันธการณ ผ่านการประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ประชุมเจ้าหน้าที่ และทาง Line สำนัก สอน. ผู้อำนวยการฯ ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ/ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนด ทิศทางการสร้างนวัตกรรมต้นแบบการพัฒนา Street Food ตามนโยบายรัฐบาล และต้นแบบการพัฒนา Healthy Canteen

1.2 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

สำนัก สอน. มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน คือ เครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานพัฒนาระบบ EHA และมีแผนจะเชิญเครือข่าย ชมรมผู้ประกอบการค้าอาหารเข้ามาร่วมพัฒนาระบบสุขาภิบาลอาหาร สำนัก สอน. มีกลไก/แนวทางในการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย คือ กระบวนการ สร้างต้นแบบการพัฒนา Street food เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ สสจ. อปท. พาณิชย์ พัฒนาชุมชน ท้องถิ่น เกษตร และชมรมฯ,รูปแบบการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคโดยเครือข่ายระดับตำบล เครือข่าย ที่มีส่วนร่วม คือ อปท. รพ.สต. อสม.,ต้นแบบการจัดการคุณภาพน้ำฝน เครือข่ายที่ร่วม คือ อปท. รพ.สต. อสม. สถาบันการศึกษา และบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง(ประเทศไทย) จำกัด

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แผนการดำเนินงานของสำนัก สอน.มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการสร้าง ความสามารถในการแข่งขัน (แผนแม่บทการท่องเที่ยว) และด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม (แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั้งระบบ) นอกจากนี้ยังตอบสนองความต้องการของ ประชาชนที่ต้องการบริโภคอาหารและน้ำที่สะอาดปลอดภัย และมีช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ผ่านทางการประชุมชี้แจงศูนย์อนามัย สสจ. และเทศบาล การจัดทำแผนการดำเนินงานฯมีการคำนึงถึง การลดต้นทุนงบประมาณที่ใช้ในการพิมพ์เอกสารเผยแพร่โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุง กระบวนการ/การบริการเอกสารวิชาการเป็นไฟล์ดิจิทัลรูปแบบต่างๆ สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ และ ส่งไฟล์ให้ได้ E-mail, Line ทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น แต่ก็ยังมีผู้รับบริการบางส่วนที่ไม่สามารถ ใช้ไฟล์ดิจิทัลได้ สำนัก สอน.ก็ยังให้บริการเป็นเอกสารด้วยเพื่อสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ สำนัก สอน. ได้ปรับปรุงกระบวนการลดการทำซ้ำและความผิดพลาด ได้แก่ กระบวนการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัส อาหารมีการถ่ายโอนภารกิจให้กับหน่วยงานจัดอบรมที่ได้รับการรับรองจากกรมอนามัย กระบวนการรับรอง คุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (EHA) มีการปรับปรุงระบบการสมัครและประเมินตนเองขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบ บริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงสำนัก สอน. มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยวิธีการรับฟังที่หลากหลาย เช่น ประชุม ถอดบทเรียน เยี่ยมเสริมพลัง เป็นต้น แต่การค้นหาและรวบรวมข้อมูลในบางกลุ่มยังไม่เป็นระบบ ไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการฯ เนื่องจาก สำนัก สอน. ไม่ใช่หน่วยบริการประชาชนโดยตรงจึงขาดข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากประชาชน และสำนัก สอน. ไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ ส่วนข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาประมวลผลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการฯ แต่ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการฯ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

สำนัก สอน. ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการฯอย่างเป็นระบบ มีเพียงการประเมินความพึงพอใจในการจัดประชุมแต่ละครั้งเท่านั้น สำนัก สอน. ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเฉพาะกระบวนการทำงานที่มีการประเมินความพึงพอใจเท่านั้น เช่น กระบวนการจัดประชุม

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

สำนัก สอน. มีการทบทวนและปรับปรุงบริการ และมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการฯหลัก ผ่าน Line Group ของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ เช่น กลุ่มอนามัยสิ่งแวดล้อมจังหวัด กลุ่ม EHA กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภค เป็นต้น แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม และสำนัก สอน. มีนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการฯเฉพาะกลุ่ม คือ กระบวนการถ่ายทอดความรู้แก่กลุ่มผู้บริโภคในรูปแบบ Infographic ทางเว็บไซต์ เว็บไซต์สำนัก สอน. ,กระบวนการให้คำปรึกษาทางวิชาการ อปท. ทาง Line Group กลุ่มผู้รับบริการ ของสำนัก สอน. แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการขั้นต้น : สสจ. และหน่วยงานในสังกัด (รพช., สสอ., รพ.สต.) อปท. ,ผู้รับบริการขั้นกลาง : ผู้ประกอบการค้าอาหาร/ผู้สัมผัสอาหาร/ผู้ผลิตน้ำบริโภค/ผู้ดูแลระบบประปา, ผู้รับบริการขั้นปลาย : ผู้บริโภคอาหารและน้ำ ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ชุมชน องค์การภาครัฐ ภาคเอกชน เครือข่ายสุขภาพอาหารและน้ำบริโภค

ข้อเสนอเชิงนโยบาย “กำหนดให้ทุกกลุ่มงานดำเนินการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย”

มาตรการ “พัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

ประเด็นความรู้ให้บุคลากรของสำนัก สอน. “แนวทางการรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม สำนัก สอน.มีกระบวนการจัดการความรู้ ค่อนข้างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ และต่อยอดการพัฒนา โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุม รวบรวมเป็นคู่มือหรือเอกสาร มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ไว้ในฐานข้อมูล (กระเปาะเอกสารใน mail.go.th) และปี 2563 จะกำหนดให้ KM เป็นตัวชี้วัดรายบุคคล สำนัก สอน. มีการเชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ จากภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล เช่น ข้อมูลคุณภาพน้ำประปาจาก กปภ. และสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคโดยนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์เพื่อสื่อสารความเสี่ยงด้านน้ำบริโภค เชื่อมโยงข้อมูล อปท.จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อประเมินรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (EHA) และเพื่อส่งเสริมการพัฒนากิจการข้อมูลและความรู้ของบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้น สำนัก สอน. ได้กำหนดมาตรการ “ให้บุคลากรจัดทำแบบมอบหมายงานที่มีตัวชี้วัดการจัดการข้อมูลและความรู้ น้ำหนักร้อยละ 10”

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

สำนัก สอน.มีข้าราชการ 27 คน ลูกจ้างประจำ 4 คน และพนักงานราชการ 15 คน มีการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพมีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่ม สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรโดยสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสนำเสนอผลงานวิชาการในเวทีวิชาการต่างๆ ทั้งระดับกรม และระดับกระทรวง มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยสนับสนุนความก้าวหน้าในการเลื่อนระดับ การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันและพัฒนาองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพดี ตามนโยบายกรมฯ สำนัก สอน. จึงได้กำหนดมาตรการ “ให้บุคลากรจัดทำแบบมอบหมายงานที่มีตัวชี้วัดบุคลากรในองค์กรมีสุขภาพดี (Happy Body) น้ำหนักร้อยละ 5”

ประเด็นความรู้ให้บุคลากรของสำนัก สอน. “การดูแลสุขภาพ เพื่อให้มีสุขภาพที่แข็งแรง Happy Body”

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สำนัก สอน.มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชนรวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เช่น กระบวนการรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (EHA) มีการประสานการทำงานกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระบวนการพัฒนาด้านแบบการจัดการ Street Food Good Health ประสานการทำงานกับสสจ. อปท. พาณิชย์ พัฒนาชุมชน ท้องเที่ยว ฯลฯ และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ การติดตามรายงานตัวชี้วัดผ่านเว็บไซต์ Cluster อนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นการรายงานอย่างเป็นทางการ และมีการติดตามรายงานอย่างไม่เป็นทางการทาง Line Group ในปี 2563 สำนัก สอน. ได้กำหนดเป็นมาตรการ “ให้ผู้รับผิดชอบงานจัดทำ/พัฒนา Flow chart กระบวนการทำงานที่รับผิดชอบให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ”

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

สำนัก สอน.มีการบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนด ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัด มีการติดตาม แต่การปรับปรุงบางกระบวนการยังไม่ต่อเนื่อง มีการจัดทำคู่มือ การดำเนินงาน เช่น คู่มือการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในครัวเรือน คู่มือการรับรอง EHA เป็นต้น สำนัก สอน. มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ การบริการประชาชน และความสะดวกในการสื่อสาร เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน EHA เพื่อพัฒนากระบวนการรับรอง EHA พัฒนาสื่อดิจิทัลรูปแบบต่างๆเพื่อให้ความรู้ สื่อสารความเสี่ยงแก่ประชาชนทางสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เพจสำนัก สอน. โดยปี 2563 สำนัก สอน.ได้พัฒนา นวัตกรรมจัดการ Street Food และผลักดันเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายด้านอาหารปลอดภัยระดับประเทศ ของรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข คือ การพัฒนาต้นแบบการจัดการ Street Food

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

สำนัก สอน. ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการทั้ง 6 หมวด เป็น PA ของหน่วยงาน ได้แก่ ตัวชี้วัด 1.5 GREEN& CLEAN 1.10 จังหวัดมีระบบจัดการปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม 1.18 ระบบ EHA 1.21 พัฒนากฎหมาย 1.23 เฝ้าระวังฯ

ภาคภูมิ องค์กรสุริยานนท์

3 กพ. 63