



## เอกสารสมัคร

ขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

หมวด ๑

ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่ 



## สารบัญ

| เรื่อง |                                                                            | หน้า |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.     | บทสรุปผู้บริหาร                                                            | 1    |
| 2.     | รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)                      |      |
|        | <b>ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ</b>                                     |      |
|        | 1.ลักษณะสำคัญขององค์การ                                                    |      |
|        | ก.ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ                                               | 1    |
|        | (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย                                            | 1    |
|        | (2) วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก ค่านิยม และวัฒนธรรม                         | 1    |
|        | (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร                                                 | 1    |
|        | (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก                                   | 2    |
|        | (5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ                                     | 3    |
|        | ข.ความสัมพันธ์ภายใน ภายนอกองค์กร                                           |      |
|        | (6) โครงสร้างองค์การ วิธีการจัดการ                                         | 3    |
|        | (7) องค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน                | 4    |
|        | (8) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก                           | 4    |
|        | 2.ความท้าทายต่อองค์การ                                                     |      |
|        | ก.สภาพการแข่งขัน                                                           |      |
|        | (9) สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ                                 | 6    |
|        | (10) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ                                    | 8    |
|        | (11) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน                             | 9    |
|        | (12) ข้อจำกัดการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลเชิงแข่งขัน           | 9    |
|        | ข.ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์                                                 |      |
|        | (13) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์                                              | 9    |
|        | ค.ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ                                            |      |
|        | (14) กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน                           | 10   |
|        | (15) แนวทางในการเรียนรู้ขององค์การ                                         | 10   |
|        | <b>ส่วนที่ 2 รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง</b> |      |
|        | ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน หมวด 2 – หมวด 6                                       |      |
|        | หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ          | 11   |
|        | หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                  | 14   |
|        | หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้         | 17   |
|        | หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล                                          | 20   |
|        | หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม                                      | 23   |

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| ส่วนที่ 3 รายงานการดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด               |    |
| หมวด 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม              | 26 |
| ส่วนที่ 4 ผลลัพธ์การดำเนินการ                               |    |
| ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับหมวด 1 เพื่อเสนอขอรับรางวัล | 46 |

## สารบัญภาพ

| เรื่อง                                                                                              | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>1. บทสรุปผู้บริหาร</b>                                                                           |      |
| ภาพที่ ก-1 โครงสร้างกรมควบคุมโรค                                                                    | 1    |
| ภาพที่ ก-2 การพัฒนากฎควบคุมโรคตามเกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน                                            | 2    |
| ภาพที่ ก-3 Rolling plan ในการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ                                          | 2    |
| <b>2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)</b>                                     |      |
| <b>ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ</b>                                                              |      |
| ภาพที่ ข-1 แสดง อายุ ผลการศึกษา และระดับตำแหน่ง                                                     | 2    |
| ภาพที่ ข-2 โครงสร้างกรมควบคุมโรค                                                                    | 3    |
| ภาพที่ ข-3 แผนผังแสดง Value Chain กรมควบคุมโรค                                                      | 10   |
| <b>ส่วนที่ 2 รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง</b>                          |      |
| <b>ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน หมวด 2 – หมวด 6</b>                                                         |      |
| ภาพที่ 2-1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค                                                   | 12   |
| ภาพที่ 2-2 กรอบแนวคิดความเชื่อมโยงเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ กับ เป้าหมายการลดโรคและภัยสุขภาพ           | 13   |
| ภาพที่ 3-1 วิธีการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค พ.ศ.2556-2557 | 14   |
| ภาพที่ 3-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                                                              | 16   |
| ภาพที่ 4-1 ฐานข้อมูลของกรมควบคุมโรค                                                                 | 17   |
| ภาพที่ 4-2 กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของกรมควบคุมโรค                                           | 19   |
| ภาพที่ 5-1 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร 3 ปี ย้อนหลัง (2554 - 2556)                                         | 22   |
| ภาพที่ 6-1 SIPOC Model Analysis                                                                     | 24   |
| ภาพที่ 6-2 Value Chain กรมควบคุมโรค                                                                 | 24   |
| <b>ส่วนที่ 3 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด</b>                                                      |      |
| ภาพที่ 1-1 กระบวนการกำหนดทิศทางองค์การ กรมควบคุมโรค                                                 | 26   |
| ภาพที่ 1-2 นโยบายในการกำหนดทิศทางผู้บริหาร                                                          | 27   |
| ภาพที่ 1-3 กระบวนการถ่ายทอด/ช่องทางสื่อสารที่สำคัญ                                                  | 29   |
| ภาพที่ 1-4 แผนภูมิแสดงการกำกับดูแลตนเองที่ดี                                                        | 34   |
| ภาพที่ 1-5 กระบวนการติดตาม ประเมินผล                                                                | 35   |
| ภาพที่ 1-6 กระบวนการดำเนินงานเพื่อทบทวนตัวชี้วัด                                                    | 38   |

## สารบัญภาพ (ต่อ)

| เรื่อง                                                                                                                              | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>ส่วนที่ 4 ผลลัพธ์การดำเนินการ</b>                                                                                                |      |
| ภาพที่ 7-1 ผลการสำรวจความครอบคลุมการได้รับวัคซีน                                                                                    | 46   |
| ภาพที่ 7-2 อัตราป่วยโรคติดต่อประชากร 100,000 คน                                                                                     | 46   |
| ภาพที่ 7-3 อัตราป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์                                                                                         | 46   |
| ภาพที่ 7-4 จำนวนผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการรักษาด้วยยาต้านไวรัส                                                                        | 46   |
| ภาพที่ 7-5 อุบัติการณ์การเสียชีวิตจากการจมน้ำในเด็กอายุ 0-14 ปี                                                                     | 47   |
| ภาพที่ 7-6 คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                                          | 47   |
| ภาพที่ 7-7 จำนวนข้อร้องเรียน                                                                                                        | 47   |
| ภาพที่ 7-8 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือกับเครือข่าย                                                                                      | 47   |
| ภาพที่ 7-9 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ Website ของกรมควบคุมโรค                                                                         | 47   |
| ภาพที่ 7-10 พฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัยในนักเรียนชายชั้น ม.5                                                                         | 47   |
| ภาพที่ 7-11 ร้อยละความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์                                                                                           | 48   |
| ภาพที่ 7-12 ประเด็นของการนิเทศงาน                                                                                                   | 48   |
| ภาพที่ 7-13 จำนวนหน่วยงานที่ดำเนินงานตามแผนการบริหารความ<br>เสี่ยงและระบบการควบคุมภายในและจำนวนหน่วยงาน<br>ภายในที่ได้รับการตรวจสอบ | 48   |
| ภาพที่ 7-14 ดัชนีควบคุมคุณภาพน้ำเสีย (mg/L)                                                                                         | 48   |
| ภาพที่ 7-15 หน่วยงานที่มีคุณธรรมจริยธรรม                                                                                            | 48   |
| ภาพที่ 7-16 ร้อยละหน่วยงานที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่<br>ระดับบุคคล                                                      | 48   |

## สารบัญตาราง

| เรื่อง                                                                                                                                                     | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. บทสรุปผู้บริหาร                                                                                                                                         |      |
| 2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)                                                                                                   | 4    |
| <b>ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ</b>                                                                                                                     |      |
| ตารางที่ ข-1 แสดงการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน                                                                                                           | 4    |
| ตารางที่ ข-2 แสดงกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวังแนวทาง และวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และการสื่อสารระหว่างกัน | 5    |
| ตารางที่ ข-3 แสดงข้อมูลผลการเทียบเคียง ภายในประเทศ และภายนอกประเทศ                                                                                         | 6    |
| ตารางที่ ข-4 แสดงปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของกรมควบคุมโรค                                                                     | 8    |
| ตารางที่ ข-5 แสดงความท้าทายตามพันธกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านทรัพยากรบุคคล                                                                                   | 9    |
| <b>ส่วนที่ 3 การดำเนินการที่โดดเด่นรายการหมวด</b>                                                                                                          |      |
| ตารางที่ 1-1 แสดงกระบวนการทบทวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกรมควบคุมโรค                                                                               | 36   |
| ตารางที่ 1-2 แสดงกระบวนการ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายในการจัดการกับผลกระทบทางลบ                                                                     | 40   |

## บทสรุปผู้บริหาร

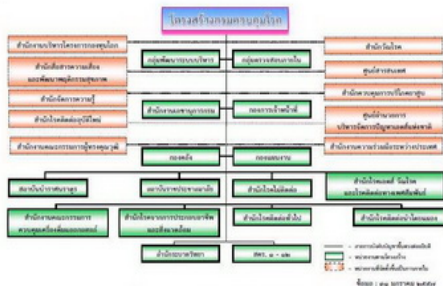
### กรมควบคุมโรค รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

#### หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสุขภาพของประชาชน มุ่งเน้นการเป็นผู้นำด้านวิชาการและเทคโนโลยีการป้องกันและควบคุมโรคของประเทศและระดับนานาชาติ

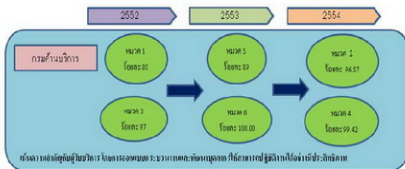
ปี พ.ศ.2545 มีการออกพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 กรมควบคุมโรคติดต่อ เปลี่ยนชื่อเป็นกรมควบคุมโรค อยู่ภายใต้กลุ่มภารกิจ (Cluster) ด้านพัฒนาการสาธารณสุข มีการขยายขอบเขตภารกิจกรมฯ จากการป้องกันและควบคุมเฉพาะกลุ่มโรคติดต่อ ให้ครอบคลุมการป้องกัน และควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

ปัจจุบัน กรมควบคุมโรคมีภารกิจตามกฎหมายกระทรวงเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาการเพื่อการควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี กรมฯ แบ่งโครงสร้าง เป็น 27 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่ตั้งเป็นกรภายใน เพื่อบริการงานที่เปลี่ยนแปลงไป 10 หน่วยงาน รวมมีหน่วยงานทั้งสิ้น 37 หน่วยงาน ดังภาพที่ ก-1



ภาพที่ ก-1 แสดงโครงสร้างกรมควบคุมโรค

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค กรมฯ ได้นำแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. มาดำเนินการ เริ่มต้นด้วยการประเมินองค์การ จัดทำแผน และดำเนินการปรับปรุงองค์การตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยมุ่งเน้นการสร้างแนวทางการปฏิบัติงาน (Approach) ที่สำคัญๆ อย่างเป็นระบบ แบ่งเป็นหมวดต่างๆ ที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์การฯ หมวด 2 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การจัดการความรู้ การพัฒนาระบบสารสนเทศ หมวด 5 การพัฒนาบุคลากร และหมวด 6 การปรับปรุงกระบวนการ และที่ผ่านมาในสถานะที่เป็นกรมด้านบริการ กรมฯ ได้พัฒนาองค์การให้ผ่านเกณฑ์ฯ ปีละ 2 หมวด จนครบทั้ง 6 หมวด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ดังภาพที่ ก-2



ภาพที่ ก-2 การพัฒนากรมควบคุมโรคตามเกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน  
ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง กรมฯ ได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการดำเนินงานด้านการพัฒนา  
องค์กรของกรมฯ คือ ยุทธศาสตร์หนึ่งในการดำเนินงาน คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการ  
องค์กรและบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูงได้มาตรฐานสากล

และตั้งแต่ปี พ.ศ.2554 เป็นต้นมา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน ชุดต่างๆ เพื่อผลักดันงาน  
ตามยุทธศาสตร์ กำหนดเป็นเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด จัดทำแผนโครงการถ่ายทอดเป้าหมายสู่หน่วยงานและ  
บุคลากรอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2556 กรมฯ ได้ผ่านการตรวจรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการ  
บริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ทุกหมวด มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.36 (วันที่ 5 มีนาคม  
2556) และได้ยื่นข้อเสนอจากตรวจรับรอง Certified FL ดังกล่าวมาทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน  
ของกรมฯ ให้มีผลลัพธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายสูงสุดให้ประชาชนไทย ลด  
เสี่ยง ลดโรค ลดตายจากโรคและภัยสุขภาพ

กรมควบคุมโรค ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยกำหนด  
Rolling plan ในการพัฒนา มุ่งสู่รางวัลคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ ก-3



\* แผนระยะ ปีนึงปี พ.ศ. 2556

ภาพที่ ก-3 Rolling plan ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ในการดำเนินงานพัฒนาองค์การที่ผ่านมา ได้ช่วยให้กรมฯ ดำเนินงานได้เป็นสัมฤทธิ์ผลเป็นอย่างดี และ ได้แสดงให้เห็นว่า **กรมฯ มีความโดดเด่นในการนำองค์การของผู้บริหาร** โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี กรมควบคุมโรค ซึ่งให้ความสำคัญต่อการระดมการกำหนดทิศทางขององค์การ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยมและเป้าหมายผลการดำเนินการที่คาดหวัง ในกำหนดทิศทาง ผู้บริหารใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม ให้ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ อีกทั้งนำ ข้อมูลที่ได้รับจากรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาประกอบการ ดำเนินการ โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจน ร่วมกับกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก และกำหนดนโยบาย 3ส+5I ในการดำเนินงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งผู้บริหารกรมฯ ยังได้ให้ความสำคัญการ ทบทวนเป็นประจำต่อเนืองทุกปี ตลอดจนเป็นผู้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ค่านิยม และเป้าหมายสู่ บุคลากร และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ นำไปปฏิบัติ และให้ความร่วมมืออย่างทั่วถึง ด้วยระบบการ สื่อสารแบบ 2 ทิศทาง (Two – Way Communication)

นอกจากนี้ ยังได้มีการสื่อสาร ให้เข้าถึงทุกกลุ่มทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังจะเห็นได้จาก ผลงานสำคัญที่เกิดจากการนำองค์การไปสู่การเปลี่ยนแปลง อาทิ การพัฒนา **“อำเภอควบคุมโรคเข้มแข็งแบบ ยิ่งยืน”** เป็นต้น ตัวอย่างผลงานอื่นๆ ที่เป็นไปตามนโยบายการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในพื้นที่ และ เกิดขึ้นภายใต้ภาวะการนำของผู้บริหารกรมฯ เช่น การพัฒนาทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว (Surveillance Rapid Response Team: SRRT) ของเครือข่ายระดับตำบล นอกจากนี้ ผู้บริหารยังให้ ความสำคัญในการติดตามและประเมินผลเพื่อการทบทวนการดำเนินการปฏิบัติราชการกรมควบคุมโรคและ ตามตัวชี้วัดสำคัญเป็นประจำ เช่น ในการประชุมผู้บริหาร MBM (Monday Breakfast Meeting) ทุกสัปดาห์ การประชุมผู้บริหารส่วนราชการกรมฯ ทุกเดือน การประชุม WAR ROOM กรมควบคุมโรคทุกวันพุธ เพื่อ ติดตามสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ เพื่อปัญหาการสถานการณ์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งติดตามความ คืบหน้าของเหตุการณ์ และแก้ไขสถานการณ์ส่งการหน่วยงานได้ทันทั่วทั้ง เป็นต้น

ผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันให้ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ พัฒนาและยกระดับการ ดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยจัดส่งผลงานคุณภาพ ที่มีผลสัมฤทธิ์โด ดเด่น ขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จนสามารถได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในระดับดีเด่น ถึง 2 ผลงาน และยังได้ยกระดับผลงานให้โดดเด่นในระดับนานาชาติ โดยขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ และเข้ารอบสุดท้าย ทั้ง 2 ผลงาน จนผลงานของสำนักงานป้องกัน ควบคุมโรคที่ 9 เรื่อง **“มาตรการเฝ้าระวัง พัฒนาศักยภาพบริการแบบบูรณาการ”** ได้รับรางวัล First Place ใน ประเภทการการส่งเสริม การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกนวัตกรรม ซึ่งถือเป็นความ ภาคภูมิใจของกรมควบคุมโรคที่ผลงานของกรมควบคุมโรคเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ สมตามเจตนารมณ์ ของวิสัยทัศน์ และยังทำให้บุคลากรในกรมฯ ตื่นตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีมากขึ้น ต่อไป

นอกจากนี้ ผู้บริหารของกรมฯ ยังได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการ วิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมฯ มีการจัดทำมาตรการเชิงรุก เตรียมป้องกันผลกระทบ ต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นการกีดกันการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางวิชาการ การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารฯ ซึ่งทั้งหมดนี้อาจเกิดความผิดพลาด จึงมีการวางแผนการป้องกันความเสี่ยงจากความ ผิดพลาดเหล่านี้ นอกจากนี้ ในกรณีผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานตามแนวทาง หรือ การให้บริการของกรม ควบคุมโรคโดยตรง ก็ได้มีการเตรียมการป้องกันและลดผลกระทบเช่นเดียวกัน เช่น การลดผลกระทบในการเฝ้า

เกิดผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีน การลดผลกระทบต้องสังเกตผลจากการฉีดพบสารเคมีกำจัดยุงเพื่อป้องกัน ควบคุมไข้เลือดออก และการจัดการน้ำทิ้งจากระบบบำบัดน้ำเสีย และการจัดการขยะของหน่วยงานที่เป็นหน่วยงาน ให้บริการรักษาพยาบาล เป็นต้น

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา เป็นสิ่งยืนยันให้เห็นว่าผลจากการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้บริหารฯ กรมควบคุมโรค ได้ผลักดันงานสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันควบคุมโรคมากมาย ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการทำงานที่สำคัญ คือ การมีผู้บริหารที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Modeling) มีการกำหนดทิศทาง การทำงานเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินการของกรมฯ บรรลุเป้าประสงค์ และ ผู้บริหารยังประพฤติตนเพื่อสร้างศรัทธาให้กับบุคลากร อีกทั้งได้คิดค้นระบบงานและเทคนิคบริหารเพื่อใช้ใน ปฏิบัติงานผู้วิจัยทัศน ก่อทำ กล่าวเปลี่ยนแปลง ทุ่มีเสียสละการทำงาน สร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติทุกระดับ ใช้กลไกการสื่อสารที่หลากหลาย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูล ข้อเสนอแนะ จากบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็น การสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายด้วย

นอกเหนือจากความโดดเด่นในด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว กรมฯ ยังมีความโดดเด่นในด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน อีกด้วย โดยกรมฯ มียุทธศาสตร์ การดำเนินงานที่สำคัญ 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) มุ่งเน้นการพัฒนาเครือข่ายภาคี เพื่อให้การป้องกันควบคุมโรคมีความเข้มแข็งและยั่งยืน (2) การพัฒนาเป็นศูนย์กลางด้านนโยบาย มาตรการ นวัตกรรม ข้อมูลอ้างอิง และมาตรฐาน วิชาการ (3) การสื่อสารสาธารณะที่ได้ผล เพื่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (4) การเตรียมความพร้อม และ ดำเนินการฯ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน และภัยพิบัติต่าง ๆ (5) ได้แก่ การติดตามประเมินผล ที่ได้มาตรฐาน และ (6) การ พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง

ในการขับเคลื่อนงานด้านทิศทางการยุทธศาสตร์ของกรมฯ ข้างต้น เริ่มต้นจากการทบทวนชุดข้อมูลสถานการณ์ โรคและภัยสุขภาพ วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ประมวลผลร่วมกับข้อมูลอื่นๆ แล้วกำหนดเป็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ จุดเน้น ครอบคลุมการดำเนินงาน และ เป้าหมายการให้บริการ ประมวลเป็น แผนยุทธศาสตร์โรค และแผนปฏิบัติการฯ เป็นการบูรณาการยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ลงสู่พื้นที่ ตัวอย่างของผลลัพธ์ จากการดำเนินงานยุทธศาสตร์กรมฯ เช่น โครงการอำเภอควบคุมโรคเข้มแข็งแบบยั่งยืน ซึ่งช่วยทำให้หน่วยงานในพื้นที่มี ระบบและกลไกในการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันควบคุมโรคใน พื้นที่ได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ กรมฯ ยังได้พัฒนาระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ที่เรียกว่า Estimates Strategic Management (Estimates SM หรือ ESM) ขึ้น ซึ่งเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ ที่ใช้บันทึกข้อมูลรายละเอียด โครงการ ประมวลและวิเคราะห์ เพื่อจัดสรรงบประมาณ และยังใช้บันทึกผลการดำเนินงาน ตอบตัวชี้วัดสำคัญ ทำให้ เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และการติดตามประเมินผล ที่มีประสิทธิภาพสูง

ในการเปลี่ยนนโยบายและแผนสู่การปฏิบัติ กรมฯ ได้พัฒนาแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมฯ ปี 2557-2560 ขึ้น และได้ จัดการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ และรายละเอียดอื่นๆ ไปยังบุคลากรทุกระดับ ทั้งนี้ กรมฯ ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดที่ ชัดเจน วัดผลได้ และมอบหมาย ถ่ายทอด งานและตัวชี้วัดเหล่านี้สู่หน่วยงาน และ ถึงระดับบุคลากร

นอกจากนี้ กรมฯ ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นอย่างมาก โดยผู้รับบริการ ของกรมฯ ได้แก่ ประชาชน จำแนกได้เป็น กลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัย กลุ่มโรค กลุ่มในพื้นที่ และ กลุ่มพื้นที่ดำเนินการ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย กลุ่มผู้บังคับบัญชา (เช่น รัฐบาล ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข) กลุ่มหน่วยงานกลาง (เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงบประมาณ) กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบทางอ้อม เช่น ชุมชนรอบ

หน่วยงานที่ลักษณะเป็นสถานบริการของกรมา และผู้ประกอบการทางธุรกิจที่ขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ในการป้องกันควบคุมโรคต่างๆ เป็นต้น

เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมา ได้กำหนดให้การบริการที่ดีด้วยความตั้งใจ (Service mind) เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมหลัก มีการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ผลงานและบุคลากรอย่างทั่วถึง มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ผ่านการเสนอคุณค่าผลิตภัณฑ์ของกรมา และการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานในเครือข่ายที่จำเพาะ เช่น เครือข่ายการสอบสวนโรค เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ชัดเจน ด้วยผลการสร้างความสัมพันธ์ทำให้หน่วยงานเครือข่าย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจกับการบริการของกรมา ที่ดี ดังจะเห็นได้จากจำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง

ในด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการจัดการความรู้ กรมา ได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาฐานข้อมูลซึ่งแบ่งแบบเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) ฐานข้อมูลภารกิจหลัก เช่น ข้อมูลระบาดวิทยา (2) ฐานข้อมูลสนับสนุน เช่น ข้อมูลบุคลากร และ (3) ฐานข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลเหล่านี้ได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ เช่น การตรวจสอบการระบาด ของโรคที่สำคัญจากต่างประเทศ การจัดทำรายงานเฝ้าระวังโรคประจำสัปดาห์ ซึ่งได้ตีพิมพ์ทุกสัปดาห์ มาเกินกว่า 45 ปี ไม่เคยขาด การติดตามผลตามตัวชี้วัดสำคัญต่างๆ เป็นต้น โดยมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และมีการจัดการความรู้ที่ชัดเจน โดยการจัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ของกรมา และการดำเนินการตามแผน เช่น การจัดทำโครงสร้างความรู้ ของกรมา หรือทั้งรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคล กรมา ได้จัดโครงสร้างและระบบงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดความคล่องตัว พร้อมทั้งได้จัดระบบการประเมินผลบุคลากร โดยกำหนดเป็นคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น (Core Competency) และสมรรถนะเฉพาะ (Technical Competency) ซึ่งพบว่า บุคลากรมีระดับของสมรรถนะที่น่าพอใจ นอกจากนี้ ในปี 2557 กรมา ได้กำหนดให้บุคลากรมีสมรรถนะที่จำเป็นตามภารกิจกรม (Functional Competency) ด้วย ซึ่งจะได้มีการประเมินผลต่อไป

ในการจัดการบุคลากรที่มีความสามารถไว้ในระบบ กรมา ได้กำหนดวิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรไว้ โดยผ่านแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดมาใช้ และกรมา ยังได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของกรมา และนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องสร้างแรงจูงใจ ตลอดจนมีการกำหนดปัจจัยสร้างความผาสุกและความพึงพอใจ อย่างเป็นระบบ และผลจากการประเมิน พบว่า บุคลากรมีระดับความผาสุกและความพึงพอใจที่ดีพอสมควร

ในด้านการบริหารคุณภาพและนวัตกรรมของกรมา ได้มีการวิเคราะห์โดยใช้ SIPOC Model กำหนดกระบวนการเป็น 9 กระบวนการการสร้างคุณค่าที่สำคัญ ได้แก่ (1) การวิจัยและองค์ความรู้ (2) การพัฒนามาตรฐาน และกฎหมาย (3) การพัฒนารูปแบบบริการเฉพาะด้าน (4) ข้าราชการและการบริการกรมา (5) การเตรียมพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (6) สื่อสารความเสี่ยงและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสีย (7) ถ่ายทอดความรู้โรคและภัยสุขภาพ (8) บำบัดใช้กฎหมาย และ (9) พัฒนาเครือข่าย และยังมีการบริหารสนับสนุนอีก 8 กระบวนการ ได้แก่ (1) การจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (2) การบริหารทรัพยากรบุคคล (3) การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ (4) การจัดการความรู้ (5) การบริหารงบประมาณ (6) การบริหาร supply (7) การตรวจสอบภายใน (8) กำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล

ผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของกรมา ที่ผ่านมา เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ที่ได้ผลักดันงานเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญของคนไทย ให้ประสบความสำเร็จเป็นลำดับ ส่งผลให้โรคและภัยสุขภาพหลายโรคลดลง อย่างไรก็ดี กรมไทยยังคงประสบปัญหาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ซึ่งถือเป็นความท้าทายของกรมา และระบบสุขภาพโดยรวมที่จะต้องช่วยกันดำเนินงานต่อไป



# ส่วนที่ ๑

## ลักษณะสำคัญขององค์การ



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่



## ลักษณะสำคัญของการ กรมควบคุมโรค ปี พ.ศ. 2557

### 1. ลักษณะองค์กร

#### ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

##### (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง

กรมควบคุมโรคปฏิบัติภารกิจโดยกำหนดตามวิสัยทัศน์ของกรมควบคุมโรคและตามที่กำหนดในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2552 จากภารกิจตามที่กฎหมายกำหนด กรมควบคุมโรคได้นำมากำหนดเป็นพันธกิจ ดังนี้

1. ส่งเสริมกระบวนการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายภายในและระหว่างประเทศ ในการผลิตและพัฒนาผู้เชี่ยวชาญ องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เครื่องมือ กฎหมาย การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ รวมทั้งการบริการเฉพาะที่ได้มาตรฐานสากล

2. ส่งเสริม สนับสนุน ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ให้เครือข่ายและประชาชน

3. ผลักดัน ติดตามการบังคับใช้กฎหมายที่จำเป็นต่อการปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ

4. เตรียมความพร้อมในการจัดการภาวะฉุกเฉินและภัยสุขภาพใหม่ๆ ได้ทันการณ์

5. พัฒนาและประเมินศักยภาพระบบกลไกของเครือข่ายการดำเนินงาน เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

##### (2) วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก ค่านิยม และวัฒนธรรมของส่วนราชการคืออะไร มีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง/ ทบทวนเมื่อใด

**วิสัยทัศน์** เป็นองค์กรชั้นนำระดับนานาชาติ ที่สังคมเชื่อถือและไว้วางใจ เพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการ ภายในปี 2563 โดยมีการทบทวนวิสัยทัศน์ในการประชุมการปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้างของกรมควบคุมโรค เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2556

##### เป้าประสงค์หลัก

1. เครือข่ายเป้าหมายมีศักยภาพในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถปฏิบัติตัวในการป้องกันควบคุมโรคติดต่อสำคัญ โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง โรคติดต่ออุบัติใหม่ และภัยสุขภาพที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

3. ด้านช่องทางเข้าออกประเทศและจังหวัดชายแดน มีระบบเฝ้าระวังควบคุมโรคติดต่อ โรคติดต่ออุบัติใหม่และภัยสุขภาพได้มาตรฐานกฎอนามัยระหว่างประเทศ พ.ศ. 2548 รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

**ค่านิยม** ค่านิยมของกรมควบคุมโรค คือ "I SMART" ประกอบด้วย 6 ประเด็น ดังนี้

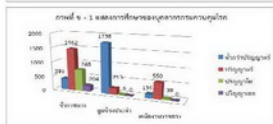
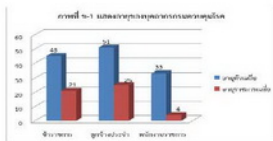
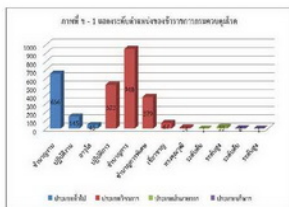
|                |                                        |                          |                   |
|----------------|----------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| I Integrity    | การยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม    | S Service Mind           | บริการที่ดี       |
| M Mastery      | สั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ          | A Achievement Motivation | การมุ่งผลสัมฤทธิ์ |
| R Relationship | การมีน้ำใจ ใจเปิดกว้าง เป็นที่ไว้วางใจ | T Teamwork               | การทำงานเป็นทีม   |

**วัฒนธรรม** "เป็นเลิศทางวิชาการ ทำงานเป็นทีม" ทบทวนเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2557

##### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร

กรมควบคุมโรค มีบุคลากร รวม 6,216 คน มี 2 สายงาน คือ สายงานหลัก เช่น นายแพทย์ พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุข ฯลฯ สายงานสนับสนุน เช่น นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี ฯลฯ โดยมีบุคลากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.13) เป็นข้าราชการ อายุเฉลี่ย 45 ปี รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ (ร้อยละ 31.48) อายุเฉลี่ย 51 ปี พนักงานราชการ (ร้อยละ 11.62) อายุเฉลี่ย 33 ปี สำหรับลูกจ้างชั่วคราว (พนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

คิดเป็นร้อยละ 11.77 โดยบุคลากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.47) เป็นสายงานหลัก การศึกษาส่วนใหญ่ของบุคลากรใน ภาพรวม ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 41.26) รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 40.57) ปริญญาโท (ร้อยละ 14.44) และปริญญาเอก (ร้อยละ 3.72) ตามลำดับ เมื่อจำแนกระดับการศึกษาตามประเภทบุคลากร พบ เฉพาะข้าราชการที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก ข้อมูลบุคลากร จำแนก ตามระดับตำแหน่ง อายุ และ การศึกษา ดังภาพที่ ข-1



ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่ กรมควบคุมโรค ข้อมูล ณ วันที่ 1 พ.ย. 56

#### ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน

กรมควบคุมโรค มีการปฏิบัติงานการเฝ้าระวัง การสอบสวนโรค บุคลากรต้องมีความเชี่ยวชาญระดับสูง ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างแม่นยำ เพื่อให้ประเมินสถานการณ์การเกิดโรคอย่างถูกต้อง และ พยากรณ์โรคและภัยสุขภาพ เพื่อวางแผนการป้องกันควบคุมโรคให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ และ จำเป็นต้องมีการฝึกปฏิบัติและการซักซ้อมวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ในการ ตอบโต้สถานการณ์การระบาดของโรค และภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรมีทักษะและลด โอกาสเสี่ยงต่อการสัมผัสเชื้อโรค และปัจจัยเสี่ยงต่างๆ

(4) ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญะโรบาง รวมทั้งระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

1) เทคโนโลยี ประกอบด้วย Hardware ระบบเครือข่ายและความปลอดภัยเพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงาน โดยใช้พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2556 เป็นมาตรฐานดำเนินการด้านการใช้งานเครือข่าย ระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานด้านการบริหารงาน ได้แก่ โปรแกรมระบบ Estimate เพื่อติดตามแผนการ ดำเนินงานและประมวลผลการดำเนินงาน, โปรแกรมระบบ DPIS สำหรับการบริหารด้านบุคคล, ระบบ GFMS สำหรับการรายงานด้านการใช้งบประมาณ และระบบวัสดุคงคลัง เช่น การบริหารเวชภัณฑ์ด้วยระบบ Vendor Managed Inventory (VMI) อีกทั้งยังมีระบบบริหารงานย่อยเพื่อใช้ในหน่วยงานเฉพาะ ระบบฐานข้อมูลเพื่อ สนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการควบคุมโรค โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ เช่น SPSS, STATA หรือ Epi Info และนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อดำเนินการด้านการป้องกันโรคผ่านระบบ Business Intelligent (BI Cognos) และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) รวมทั้งมี ระบบการติดต่อสื่อสาร และดำเนินงานในสถานะฉุกเฉิน โดยมีระบบประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย Internet ที่มี ประสิทธิภาพ ได้แก่ VDO Conference, Web Conference, SKYPE และศูนย์บริการข้อมูลประชาชนของ



(7) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มเครือข่าย ประกอบด้วย ภาครัฐ ทั้งในกระทรวงและนอกกระทรวงสาธารณสุข ในส่วนกลางและภูมิภาค ภาคเอกชน (สื่อมวลชน มหาวิทยาลัยเอกชน คลินิก โรงงาน องค์กร บริษัท ผู้ประกอบการที่อยู่ในข่ายการบังคับใช้กฎหมาย ฯลฯ) องค์กรภาคประชาชน (สมาคม มูลนิธิ เครือข่ายผู้บริโภค เครือข่ายลดเค็ม กลุ่มประชาชนต่างชาติ ฯลฯ) องค์กรระหว่างประเทศ (WHO กองทุนโลก) และหน่วยงานอิสระภายใต้การกำกับของรัฐ (สปสช. สสส. สวรส.) ข้อมูลการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันกับส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้แสดงไว้ในตารางที่ ข-1

ตารางที่ ข-1 แสดงการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

| บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ข้อกำหนดที่สำคัญ<br>การปฏิบัติงานร่วมกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | แนวทางและวิธีการ<br>สื่อสารระหว่างกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาคณะความรู้เพื่อกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ พัฒนาคณะพัฒนาฐานทรัพยากร กฎหมาย และมาตรการ เพื่อการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ</li> <li>- พัฒนาการบริหารจัดการแลกเปลี่ยนวิชาการ เชิงคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายทอด มาตรฐาน มาตรการ เทคโนโลยีการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ</li> <li>- พัฒนาระบบฐานข้อมูล ข้าราชการโรค การจัดการ ความรู้ และกลไกความร่วมมือ ความเข้มแข็งของ เครือข่ายเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ เพื่อเตรียมพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข</li> <li>- ตรวจสอบประเมินระบบเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ</li> </ul> | <p>ผลิตด้านวิชาการ ได้แก่ คู่มือ แนวทาง หลักฐาน มาตรฐาน มาตรการ ยุทธศาสตร์ นโยบาย งานวิจัย ผลการสำรวจ ผลการประเมิน ฐานข้อมูลโรคและภัยสุขภาพ หรือ รายงานการสังเคราะห์ องค์ความรู้ ที่ได้จากการประชุมวิชาการ องค์ความรู้ รูปแบบ นวัตกรรม เทคโนโลยี ฐานข้อมูลวิชาการ ฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิงข่าวกรอง ตลอดจนระบบ และกลไกในการเตรียมพร้อมตอบโต้ ภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข (พันธกิจ ข้อ 1, 2 และ 5)</p> | <p>ส่งมอบโดยตรง โดยการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถ่ายทอดองค์ความรู้ นวัตกรรม โดยการอบรม สัมมนา ประชุม เชิงปฏิบัติการ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>2. เผยแพร่องค์ความรู้ นวัตกรรม ด้วยคู่มือ เอกสารวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ (โปสเตอร์ แผ่นพับ ฯลฯ)</li> <li>3. การให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค</li> <li>4. ติดตาม นิเทศ ประเมินผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ</li> </ol> |

- (8) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร

ผู้รับบริการของกรมควบคุมโรค ประกอบด้วย

ผู้รับบริการหลัก คือ ประชาชน (กลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัย กลุ่มโรค กลุ่มในพื้นที่ กลุ่มพื้นที่ดำเนินการ) ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่สำคัญของกรมควบคุมโรค ที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมควบคุมโรค ประกอบด้วย

1. ผู้บังคับบัญชาทางนโยบาย ได้แก่ รัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข
  2. หน่วยงานกลาง (หน่วยงานประเมินจากภายนอก) ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานประมาณ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ก.พ.
  3. กลุ่มผู้รับผลกระทบทางอ้อม เช่น ชุมชนรอบสถาบันบำราศนราดูร และสถาบันราชประชานเสถียร
- ทั้งนี้ข้อมูลแสดงความต้องการและความคาดหวังแนวทางและวิธีการในการให้บริการและการสื่อสารระหว่างกันในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงไว้ในตารางที่ ข-2

**ตารางที่ ข-2 แสดงการกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวัง แนวทาง และวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และการสื่อสารระหว่างกัน**

| กลุ่มผู้รับบริการ                                                                                                                                                              | ความต้องการและความคาดหวัง                                                                       | แนวทางและวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับบริการหลัก คือ ประชาชน (กลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัย กลุ่มโรค กลุ่มในพื้นที่ และกลุ่มพื้นที่ดำเนินงาน) ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่สำคัญของกรมควบคุมโรค ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 1. ความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพสำหรับประชาชน (พันธกิจ ข้อ 2 และ 3) | 1.1 สื่อสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ เอกสารทางวิชาการ หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร/ติดต่อด้วยตัวเอง<br>1.2 จัดกิจกรรมรณรงค์และจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ตามปฏิทินการรณรงค์ประจำปี ตามการขอรับการสนับสนุน หรือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน<br>1.3 ให้ความนำคำปรึกษา/ตอบข้อสงสัย เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติตนในการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ<br>1.4 การประชุมชี้แจงข้อมูลกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ | ส่งมอบโดยผ่านกลุ่มเครือข่าย<br>1.1 สื่อสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ เอกสารทางวิชาการ หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร/ติดต่อด้วยตัวเอง<br>1.2 จัดกิจกรรมรณรงค์และจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ตามปฏิทินการรณรงค์ประจำปี ตามการขอรับการสนับสนุน หรือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน<br>1.3 ให้ความนำคำปรึกษา/ตอบข้อสงสัย เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติตนในการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ<br>1.4 การประชุมชี้แจงข้อมูลกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ |
|                                                                                                                                                                                | 2. ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (พันธกิจ ข้อ 3)     | 2.1 การประชุมชี้แจงข้อมูลกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ<br>2.2 การออกคำวินิจฉัยการมีพระราชบัญญัติ<br>2.3 การจัดกิจกรรมรณรงค์ในสถานที่ต่างๆ<br>2.4 การถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารวิชาการ หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสารติดต่อด้วยตัวเอง                                                                                                                                                                                                                                                                     | ส่งมอบโดยผ่านกลุ่มเครือข่าย<br>2.1 การประชุมชี้แจงข้อมูลกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ<br>2.2 การออกคำวินิจฉัยการมีพระราชบัญญัติ<br>2.3 การจัดกิจกรรมรณรงค์ในสถานที่ต่างๆ<br>2.4 การถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารวิชาการ หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร/ติดต่อด้วยตัวเอง                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                             | ความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                    | แนวทางและวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ                                                     | แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1. ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน ได้แก่ รัฐบาล กระทรวง สาธารณสุข                            | 1. รับทราบผลการดำเนินงาน ด้านการขับเคลื่อน ผลักดัน กระบวนการควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (ป้องกัน เฝ้าระวัง ควบคุม) ที่ทันต่อสถานการณ์<br>2. พึ่งพอใจในการดำเนินงาน | ผลการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อน ผลักดัน กระบวนการควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (ป้องกัน เฝ้าระวัง ควบคุม) | 1. รายงานผลการดำเนินงาน<br>2. การประชุม                |
| 2. หน่วยงานภายใต้ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงบประมาณ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ก.พ. | 1. รับทราบผลการดำเนินงาน ด้านการขับเคลื่อน ผลักดัน กระบวนการควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (ป้องกัน เฝ้าระวัง ควบคุม) ที่ทันต่อสถานการณ์<br>2. พึ่งพอใจในการดำเนินงาน | ผลการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อน ผลักดัน กระบวนการควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (ป้องกัน เฝ้าระวัง ควบคุม) | 1. รายงานผลการดำเนินงาน<br>2. การตรวจวินิจฉัยติดตามงาน |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                    | ความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                  | แนวทางและวิธีการ<br>ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | แนวทางและวิธีการ<br>สื่อสารระหว่างกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. กลุ่มผู้รับผลกระทบ<br>ทางอ้อม เช่น ชุมชนรอบ<br>สถานบริการ | 1. ความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการ<br>ป้องกัน ควบคุมโรคและภัย<br>สุขภาพสำหรับประชาชน<br>(ทั้งมือ 2 และ 3)<br>2. มรดกทาง แนวทาง ในการ<br>ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ | 1. สื่อสารประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอด<br>ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมโรค<br>และภัยสุขภาพ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น<br>เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ<br>เอกสารทางวิชาการ หนังสือรายการ<br>โทรทัศน์ โทรสาร ติดต่อดังด้วย<br>2. จัดกิจกรรมรณรงค์และจัดนิทรรศการ<br>เกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัย<br>สุขภาพ ตามปฏิทินการรณรงค์ประจำปี<br>ตามการขอรับการสนับสนุนหรือเมื่อเกิด<br>ภาวะฉุกเฉิน<br>3. ให้ความรู้ผ่านคำปรึกษาเกี่ยวกับ<br>ความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติตัวในการ<br>ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ<br>4. การประชุมชี้แจงข้อกฎหมายและ<br>แนวทางปฏิบัติ<br>5. ร่วมสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมการ<br>พัฒนาชุมชน | 1. สื่อสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับ<br>การป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ<br>ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์<br>ประเภทต่างๆ เอกสารทางวิชาการ หนังสือ<br>รายการ โทรทัศน์/โทรทัศน์/ติดต่อดังด้วย<br>ตัวเอง<br>2. จัดกิจกรรมรณรงค์และจัดนิทรรศการ<br>เกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัย<br>สุขภาพ ตามปฏิทินการรณรงค์ประจำปี<br>ตามการขอรับการสนับสนุน หรือเมื่อเกิด<br>ภาวะฉุกเฉิน<br>3. ให้ความรู้ผ่านคำปรึกษาตอบข้อสงสัย<br>เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติตัวใน<br>การป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ<br>4. การประชุมชี้แจงข้อกฎหมายและ<br>แนวทางปฏิบัติ |

## 2. ความท้าทายที่ต้องคิด

### ก. สภาพการณ์แข่งขัน

- (9) - สภาพการณ์แข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด  
- ประสิทธิภาพการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด  
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับ  
คู่แข่งเป็นอย่างดี  
ทั้งนี้ สามารถสรุปผลข้อมูลการเทียบเคียง ทั้งภายในประเทศ และภายนอกประเทศ ดังตารางที่ ข-3

ตารางที่ ข-3 แสดงข้อมูลผลการเทียบเคียง ทั้งภายในประเทศ และภายนอกประเทศ

| ประเภทการเทียบเคียง           | คู่เทียบ/คู่แข่ง                                                                                                                                                         | ประเด็นการเทียบเคียง                               | ผลการดำเนินงานกรมควบคุมโรคในปัจจุบันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง                                                                                                                 | หน่วยงานที่เทียบเคียง |               |               |               |                |                |                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ภายในประเทศ                   | คู่เทียบกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.)                                                                                                                               | ประสิทธิภาพการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติจากภัยพิบัติ | <table><tr><td>พ.ศ.<br/>2554</td><td>พ.ศ.<br/>2555</td><td>พ.ศ.<br/>2556</td></tr><tr><td>17<br/>(50%)</td><td>18<br/>(51.42%)</td><td>26<br/>(76.47%)</td></tr></table> | พ.ศ.<br>2554          | พ.ศ.<br>2555  | พ.ศ.<br>2556  | 17<br>(50%)   | 18<br>(51.42%) | 26<br>(76.47%) | ร้อยละ 100 คู่มือการวางแผนบริหารจัดการในการภาวะวิกฤติจากภัยพิบัติที่ได้รับการถ่ายทอด จำนวน 110 หน่วยงาน จากเป้าหมาย 110 หน่วยงาน |
|                               |                                                                                                                                                                          | พ.ศ.<br>2554                                       | พ.ศ.<br>2555                                                                                                                                                             | พ.ศ.<br>2556          |               |               |               |                |                |                                                                                                                                  |
| 17<br>(50%)                   | 18<br>(51.42%)                                                                                                                                                           | 26<br>(76.47%)                                     |                                                                                                                                                                          |                       |               |               |               |                |                |                                                                                                                                  |
| 2. อัตราตายจากอุบัติเหตุทางบก | <table><tr><td>พ.ศ.<br/>2554</td><td>พ.ศ.<br/>2555</td><td>พ.ศ.<br/>2556</td></tr><tr><td>14,033<br/>ราย</td><td>14,059<br/>ราย</td><td>14,544<br/>ราย</td></tr></table> | พ.ศ.<br>2554                                       | พ.ศ.<br>2555                                                                                                                                                             | พ.ศ.<br>2556          | 14,033<br>ราย | 14,059<br>ราย | 14,544<br>ราย |                |                |                                                                                                                                  |
| พ.ศ.<br>2554                  | พ.ศ.<br>2555                                                                                                                                                             | พ.ศ.<br>2556                                       |                                                                                                                                                                          |                       |               |               |               |                |                |                                                                                                                                  |
| 14,033<br>ราย                 | 14,059<br>ราย                                                                                                                                                            | 14,544<br>ราย                                      |                                                                                                                                                                          |                       |               |               |               |                |                |                                                                                                                                  |

| ประเภทการเทียบเคียง | คู่เทียบ/คู่แข่ง                                                                                                        | ประเด็นการเทียบเคียง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผลการดำเนินงานกรมควบคุมโรคในปัจจุบันเมื่อเทียบเคียงกับคู่แข่ง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | หน่วยงานที่เทียบเคียง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|----|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|---------------------------------|
|                     | คู่แข่งผู้ประกอบการทางค้าหรือธุรกิจ                                                                                     | พฤติกรรมกรรมการแอลกอฮอล์และยาสูบ การใช้สารเคมีอันตราย และพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ<br><br>1. ความรู้ของผู้นำทีมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในประชากร อายุ 15-19 ปี (สำรวจทุก 5 ปี)<br><br>2. อัตราการสูบบุหรี่ในกลุ่มวัยรุ่น อายุ 15-18 ปี (สำรวจทุก 5 ปี)<br><br>3. ร้อยละของเกษตรกรที่ตรวจพบว่ามีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อพืชสารกำจัดศัตรูพืช | <table><tr><td>พ.ศ.</td><td>พ.ศ.</td><td>พ.ศ.</td></tr><tr><td>2547</td><td>2550</td><td>2554</td></tr><tr><td>13.7</td><td>12.9</td><td>14</td></tr></table><br><table><tr><td>พ.ศ.</td><td>พ.ศ.</td><td>พ.ศ.</td></tr><tr><td>2547</td><td>2550</td><td>2554</td></tr><tr><td>6.6</td><td>7.3</td><td>9.2</td></tr></table><br><table><tr><td>พ.ศ.</td><td>พ.ศ.</td><td>พ.ศ.</td></tr><tr><td>2554</td><td>2555</td><td>2556</td></tr><tr><td>32.47</td><td>30.94</td><td>30.38</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                    | พ.ศ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | พ.ศ. | พ.ศ. | 2547 | 2550 | 2554 | 13.7 | 12.9 | 14 | พ.ศ. | พ.ศ. | พ.ศ. | 2547 | 2550 | 2554 | 6.6 | 7.3 | 9.2 | พ.ศ. | พ.ศ. | พ.ศ. | 2554 | 2555 | 2556 | 32.47 | 30.94 | 30.38 | ผู้ประกอบการทางการค้าหรือธุรกิจ |
| พ.ศ.                | พ.ศ.                                                                                                                    | พ.ศ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| 2547                | 2550                                                                                                                    | 2554                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| 13.7                | 12.9                                                                                                                    | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| พ.ศ.                | พ.ศ.                                                                                                                    | พ.ศ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| 2547                | 2550                                                                                                                    | 2554                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| 6.6                 | 7.3                                                                                                                     | 9.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| พ.ศ.                | พ.ศ.                                                                                                                    | พ.ศ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| 2554                | 2555                                                                                                                    | 2556                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| 32.47               | 30.94                                                                                                                   | 30.38                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |
| ภายนอกประเทศ        | คู่เทียบ ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคแห่งชาติ สหรัฐอเมริกา (US CDC : United States Centers for Disease and Prevention Control) | ประสิทธิภาพระบบการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค                                                                                                                                                                                                                                                                                            | กรมควบคุมโรคมีนโยบายในการเสริมความเข้มแข็งของแผนงานป้องกันควบคุมโรค จำนวน 18 แผนงาน ดังนี้<br>1. แผนงาน ป้องกันโรคติดต่อ<br>2. แผนงาน โรคติดต่อทางเดินอาหาร<br>3. แผนงาน โรคติดต่อจากสัตว์สู่คน<br>4. แผนงาน โรคติดต่ออุบัติใหม่<br>5. แผนงาน โรคมาลาเรีย<br>6. แผนงาน โรคไข้เลือดออก<br>7. แผนงาน โรคติดต่อในโรงพยาบาล<br>8. แผนงาน โรคเอดส์<br>9. แผนงาน โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์<br>10. แผนงาน วัณโรค<br>11. แผนงาน โรคเขตร้อน<br>12. แผนงาน โรคไม่ติดต่อ<br>13. แผนงาน การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์<br>14. แผนงาน ควบคุมการบริโภคยาสูบ<br>15. แผนงาน ควบคุมการบาดเจ็บ กลุ่มโรคควบคุมโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม<br>16. แผนงาน โรคจากการประกอบอาชีพ<br>17. แผนงาน โรคจากสิ่งแวดล้อม<br>18. ระบบงานระบาดวิทยา | ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคแห่งชาติ สหรัฐอเมริกา มีแผนงานป้องกันควบคุมโรค 21 แผนงาน ดังนี้<br>1. แผนงานพัฒนาบุคลากรและองค์ความรู้<br>2. แผนงาน โรคเลือด<br>3. แผนงาน ความพิการแต่กำเนิด และความพิการซ้ำซ้อน<br>4. แผนงาน โรคมะเร็ง<br>5. แผนงาน โรคเบาหวาน<br>6. แผนงาน วัณโรค<br>7. แผนงาน โรคหัวใจและหลอดเลือดของ<br>8. แผนงาน การบริโภคยาสูบและการสูบบุหรี่<br>9. แผนงาน โรคเอดส์<br>10. แผนงาน โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์<br>11. แผนงาน กำจัดโรคติดต่อ<br>12. แผนงาน โรคไวรัสตับอักเสบ<br>13. แผนงาน โรคไข้หวัดใหญ่<br>14. แผนงาน โรคติดต่อจากไวรัส<br>15. แผนงาน โรคติดต่อจากสัตว์<br>16. แผนงาน บริการสำหรับกลุ่มผู้มีความ<br>17. แผนงาน โรคติดต่อทางอาหาร น้ำ และสิ่งแวดล้อม<br>18. แผนงาน โรคจากการย้ายถิ่นและการกักกันโรค<br>19. แผนงาน เชื้อโรคที่มีความรุนแรงสูงและพยาธิวิทยา<br>20. แผนงานเสริมสร้างความพร้อม และป้องกันควบคุมโรคติดต่ออุบัติใหม่<br>21. แผนงาน โรคติดต่ออุบัติใหม่ |      |      |      |      |      |      |      |    |      |      |      |      |      |      |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |       |       |                                 |

(10) - ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น คืออะไร

1. นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ (Expert) เป็นที่ยอมรับทั้งระดับชาติและนานาชาติ
2. บุคลากรมีความรู้และเทคนิคเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
3. การได้รับทุนสนับสนุนจากองค์กรอื่นทั้งภายในและต่างประเทศ
4. กรมควบคุมโรคมีเครือข่ายที่เข้มแข็ง (เครือข่ายที่บูรณาการกับระบบสุขภาพ) ในพื้นที่ทั้งระดับเขตและจังหวัดในการสนับสนุนระบบการเฝ้าระวังและควบคุม ป้องกันโรค ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศไทย
5. กรมควบคุมโรคดำเนินการตามหลักการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข
6. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญผ่านหลากหลายช่องทาง
7. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสร้างโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาองค์ความรู้ สามารถเข้าร่วมเป็นกรรมการหรือที่ปรึกษาในเวทีวิชาการระดับนานาชาติ
8. มีระบบงานสารสนเทศ (Data Information) สนับสนุนการบริหารจัดการ การให้บริการตติยภูมิ และการเฝ้าระวังและป้องกันควบคุมโรคเกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการประสานข้อมูลกับภาคีเครือข่ายมากขึ้น

- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร

สรุปปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของกรมควบคุมโรคตามตารางที่ ข-4

ตารางที่ ข-4 แสดงปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของกรมควบคุมโรค

| ปัจจัย<br>แต่ละด้าน | สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของกรมควบคุมโรค                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปัจจัยภายใน         | การเกษียณอายุราชการตามวาระและเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (Early Retire) ของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์สูง ทำให้กรมควบคุมโรค ขาดกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะ ประสบการณ์ หรือ ความสามารถเฉพาะตัวสูง รวมถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานภายในองค์กรของภาคีเครือข่าย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานการพัฒนาบุคลากรในไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิ ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค และให้ความสำคัญกับ ผลลัพธ์การดำเนินงานโดยวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ปัจจัยภายนอก        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงสร้างประชากรจะเปลี่ยนเข้าสู่สังคมสูงอายุในอีก 20 ปี ข้างหน้า</li> <li>2. การเคลื่อนย้ายทางสังคม มีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากชนบทสู่สังคมเมือง และแรงงานข้ามชาติ</li> <li>3. การเคลื่อนย้ายแรงงานที่เป็นไปโดยสะดวกมากขึ้น</li> <li>4. รูปแบบและพฤติกรรมการดำเนินชีวิต</li> <li>5. ภาวะโลกร้อน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากการสูญเสียทรัพย์สิน ไร้ที่อยู่อาศัย ตลอดจนเกิดการเจ็บป่วยจากโรคระบาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>6. การผลักดันและติดตามการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>7. ความร่วมมือด้านการเฝ้าระวังควบคุมโรคบริเวณชายแดนเพิ่มมากขึ้น</li> <li>8. สถานการณ์ด้านการศึกษา ที่เกิดความขัดแย้งทางด้านทางความคิดและปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย</li> <li>9. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การถ่ายโอนภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ครอบคลุมการศึกษาและสาธารณสุข</li> <li>10. การปรับบทบาทของกระทรวงสาธารณสุขสู่การเป็น National Health Authority โดยมีการกำหนดบทบาทหลัก</li> <li>11. บทบาท และเชื่อมการทำงานกับเขตสุขภาพ ทำให้กรมควบคุมโรคต้องปรับบทบาทการดำเนินงานเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) มาตรฐานการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาพของประเทศ และมุ่งผลลัพธ์ให้เกิดการลดโรค และภัยสุขภาพของประชาชน</li> </ol> |

**(11) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง**

**แหล่งข้อมูลภายในประเทศ** ได้แก่ ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่างๆ หน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน รายงานผลการดำเนินงานของกรมควบคุมโรคในแต่ละปี ข้อมูลผลการติดตามผลงาน การนำผลงานวิจัย เทคโนโลยี ไปใช้หรือนำสู่การต่อยอดของผู้ที่เกี่ยวข้อง รายงานการเฝ้าระวังโรคในแต่ละพื้นที่ ระบบฐานข้อมูลจากสำนักระบาดวิทยา ข้อมูลจากกรมอนามัย ข้อมูลจากสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ข้อมูลหน่วยงานเครือข่ายทั้งในและนอกกระทรวง เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ กรมปศุสัตว์ กรมสรรพสามิต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นต้น

**แหล่งข้อมูลต่างประเทศ** ได้แก่ องค์การอนามัยโลก (WHO) ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (US CDC) ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศไทย-สหรัฐอเมริกาทางด้านสาธารณสุข (TUC) รายงานทางวิชาการขององค์การระหว่างประเทศ

**(12) ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง**

1. ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระบบและกลไกระหว่างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ
2. กระบวนการได้มาของข้อมูลที่ถูกต้อครบถ้วน มีความล่าช้า ทำให้ข้อมูลไม่ทันสมัย การสื่อสารความเสี่ยง และการเผยแพร่องค์ความรู้จึงอาจไม่ทันต่อสถานการณ์
3. การจัดเก็บข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ขาดการเตรียมการและการสำรวจอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
4. ข้อจำกัดด้านภาษา ในกรณีที่เป็นข้อมูลจากองค์กรต่างประเทศ
5. ข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์สำหรับข้อมูลประเภทงานวิจัย

**ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์**

**(13) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร**

- ความท้าทายตามพันธกิจ ความท้าทายด้านปฏิบัติการ ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

**ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค** คือ การทำให้กรมควบคุมโรคบรรลุวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรชั้นนำระดับนานาชาติที่สังคมเชื่อถือ และไว้วางใจเพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการ ภายในปี 2563 สรุปความท้าทายตามพันธกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านทรัพยากรบุคคลตามตารางที่ ข-5

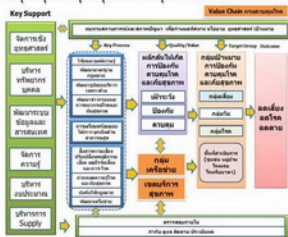
**ตารางที่ ข-5 แสดงความท้าทายตามพันธกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านทรัพยากรบุคคล**

| ความท้าทายตามพันธกิจ                                                                                                                                                                                            | ความท้าทายด้านปฏิบัติการ                                                                                                             | ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. จัดทำองค์ความรู้ คู่มือ ระเบียบ งานวิชาการ และแนวทางเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพที่มีความเหมาะสมทางวิชาการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                           | 1. พัฒนาระบบงานทำงาน ส่งเสริมให้ทำงานเชิงรุก สามารถตอบสนองต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค เตรียมพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข | 1. การบริหารจัดการให้บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติงาน ตามกรอบวัฒนธรรมและค่านิยม (ISMAAT) ร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                                 |
| 2. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโรคและภัยสุขภาพ เตรียมพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข                                                                                                                               | ควบคุมโรค เตรียมพร้อมตอบโต้กรณีโรคอุบัติใหม่และภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติธรรมชาติ                                                     | 2. พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีสมรรถนะสูง เป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง                                                                                                           |
| 3. การพัฒนาระบบการประเมินการพยากรณ์โรคและภัยสุขภาพที่มีมาตรฐาน ในการประเมินสถานการณ์โรค/ความเสี่ยงภัยสุขภาพเชิงรุก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ | 2. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การยอมรับ และให้ความร่วมมือ                           | 3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากรทดแทนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ที่เกษียณอายุราชการ หรือ Early-Retirement โดยจัดกิจกรรมการสืบทอดขององค์ความรู้ หรือการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) |
| 4. ผลักดันและติดตามการบังคับใช้กฎหมายที่จำเป็นต่อการปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ                                                                                                                             |                                                                                                                                      | 4. การดำรงรักษานักวิชาการที่มีศักยภาพสูงไว้กับองค์กร                                                                                                                                                      |
| 5. การเน้นความเข้มแข็งของบทบาทเป็นผู้นำกึ่งดูแล (Regulator) และการสนับสนุนมาตรการทางวิชาการ (Technical support) ใน National Health Authority ที่มุ่งเน้นให้กับการฐานของการป้องกันควบคุมโรค                      |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                           |

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(14) กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของส่วนราชการมีอะไรบ้าง รวมทั้งแนวทางและวิธีการอะไรบ้าง ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่อย่างต่อเนื่อง

กลไกการสร้างความคุ้มค่าของกรมควบคุมโรคประกอบด้วยผลลัพธ์ในการปฏิบัติตามพันธกิจของกรม คือ ลดความเสียหายของโรคและภัยสุขภาพ ป้องกันไม่ให้เกิดโรค ตลอดจนลดอัตราการตายจากโรคสำคัญ และภัยสุขภาพต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ ประชาชนกลุ่มเสี่ยง ทุกกลุ่มวัย ทุกกลุ่มโรค และทุกพื้นที่ดำเนินการ ระดับชุมชน จนถึงชุมชนขนาดใหญ่ โรงเรียน โรงงาน สถานประกอบการ ฯลฯ การดำเนินงานของกรมควบคุมโรค ได้กำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ 9 กระบวนการ และกระบวนการสนับสนุน 8 กระบวนการ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว จะผลักดันให้เกิดหลักการ 3 ประการ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า การทำงานของกรมฯ ส่วนหนึ่งจะขับเคลื่อนโดยตรง สร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ส่วนหนึ่งขับเคลื่อนผ่านกลุ่มเครือข่ายต่างๆ ที่ทำงานด้วยกัน เช่น สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เขตบริการสุขภาพ ฯลฯ ให้เกิดผลลัพธ์ที่ขึ้นมามีค่าที่ 3-3



ภาพที่ 3-3 แนวคิด Value Chain กรมควบคุมโรค

กรมควบคุมโรคมีแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการประเมินปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีกลไกหลักคือตัวชี้วัดระดับกรมสู่ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล โดยให้ความสำคัญการปฏิบัติราชการ และมีการกำกับดูแล ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อการปรับปรุงพัฒนาจริง PDCA ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้/การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานและกระบวนการให้บริการต่างๆ นอกจากนี้ได้นำผลการประเมินผลการราชการแบบบูรณาการในปี 2556 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทุคนุญช์ ทุนสารสนเทศ และทุนวัฒนธรรมองค์กร มาจัดที่เป็นแผนปรับปรุงองค์การในภาพรวมของกรมฯ ในปี 2557 อีกทั้งนำยุทธศาสตร์การปรับปรุงองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ให้ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์การอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

## (15) ภายใต้งานที่มีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์การและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไร

กรมควบคุมโรคมีแนวทางในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการความรู้เพื่อพัฒนา พัฒนาคน และพัฒนากรมฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค จัดการความรู้อย่างเป็นระบบ จัดเก็บความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญขององค์กร วิชาความรู้ที่มีในองค์กร ทั้ง Explicit Knowledge มีการสร้าง แสวงหา และเพิ่มพูนความรู้/ทักษะจากผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศ มีการวางแผนผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องให้เป็นทั้งที่ปรึกษาหรือให้คำชี้แนะในด้านยุทธศาสตร์หรืองานที่เป็นภารกิจสำคัญของกรมฯ มีการจัดทำคลังความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค เพื่อจัดเก็บความรู้ทั้งที่เป็น Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge โดยเฉพาะงานที่เป็น Best Practices ด้านต่างๆ เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าความรู้ นำไปต่อยอดการได้อย่างกว้างขวาง มีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ กระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน พัฒนาระบบการสื่อสารหลากหลายช่องทาง มีการขยายวงเผยแพร่ข่าวสาร โดยกำหนดรางวัลสิ่งจูงใจที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรได้ค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเอง รวมทั้ง มีการทบทวนและคัดเลือกหัวข้อความรู้สำคัญของหน่วยงานทุกหน่วยงาน ที่จำเป็นต้องดำเนินการจัดเก็บความรู้อย่างเร่งด่วน เช่น การถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ หรือถอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่ใกล้เกษียณอายุราชการเพื่อถ่ายทอดให้กับกลุ่มผู้เรียนรู้ที่รองรับมีศตวรรษนั้น



## ส่วนที่ ๒

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง  
ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่





หมวด ๒

ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่



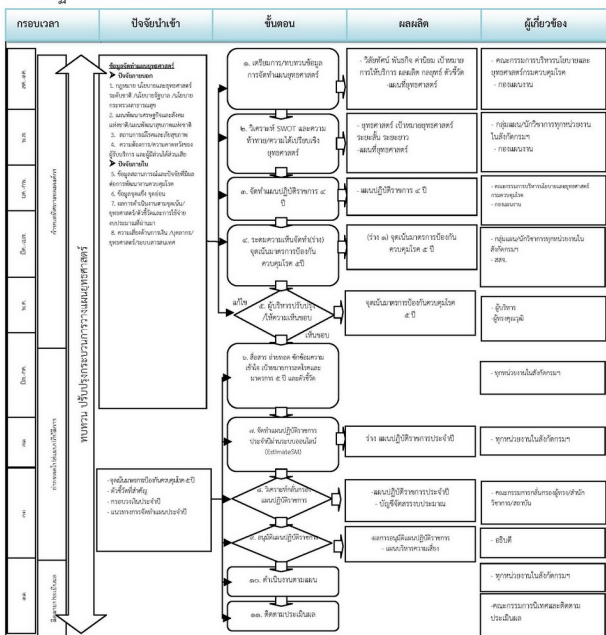
## หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

กรมควบคุมโรคได้พัฒนาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่เน้นการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based strategic planning) การแปลความจากรวมธรรมเป็นรูปธรรมที่วัดได้ (Vision analysis) และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Communication for solving problems) โดยมีคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค ที่มีอธิบดีเป็นประธาน เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันการพัฒนางานด้านควบคุมโรคตามทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรคไปสู่การปฏิบัติ โดยเริ่มจากการประมวลและทบทวนชุดข้อมูลสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพของกรมควบคุมโรคจากแหล่งที่มาของข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันควบคุมโรคทุกปี ภายใต้กรอบการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT Analysis) จากปัจจัย สภาพแวดล้อมภายนอก PESTEH (Politics/Economics/Social/Technology/Environment/Health) และสภาพแวดล้อมภายใน 7S (Structure/System/Strategy/Skill/Style/Staff/Shared Values) รวมถึงข้อมูลจากความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับเขต จังหวัด อำเภอ และพื้นที่ ที่ศทางระดับประเทศ และกระทรวง การประเมินสภาพการแข่งขันขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันควบคุมโรค ซึ่งเป็นคู่แข่งภายในและนอกประเทศ ทั้งหมดนี้นำมากำหนดเป็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค จุดเน้น (Highlight) และกรอบการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการลดโรคระดับประเทศ เป้าหมายการให้บริการมา โดยเฉพาะประเด็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ เช่น โรคอุบัติใหม่ ฯลฯ ทั้งหมดนี้ประมวลผลแล้วจัดทำเป็นแผนระยะยาว ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์โรค แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงมาตรการการป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับเขต และระดับพื้นที่ ทั้งนี้ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ แผนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ภายใต้กรอบเวลาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานงบประมาณ พร้อมทั้งจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อลดสภาพปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและสร้างความเสียหายหรือความสูญเสียให้กับองค์กรโดยดำเนินการวิเคราะห์ตามมาตรฐาน COSO ดังภาพที่ 2-1

กรมควบคุมโรค ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการบรรลุตามวิสัยทัศน์ โดยอาศัยจุดเน้นและผลสัมฤทธิ์การลดโรคและภัยสุขภาพ เป็นจุดร่วมของการพัฒนางานป้องกันควบคุมโรค และตอบสนองต่อความท้าทายทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านบุคลากร และด้านสังคม จัดลำดับความสำคัญ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของเป้าประสงค์ในแต่ละปี

ตัวอย่างของการดำเนินยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ที่บูรณาการงานของกรมฯ สู่การลดโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาทั้งระดับนโยบาย (จุดเน้น) และปัญหาของระดับพื้นที่เอง เช่น ผลสัมฤทธิ์ของการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคของพื้นที่หรือโครงการ “อำเภอควบคุมโรคเข้มแข็งแบบยั่งยืน” เป็นระบบสุขภาพอำเภอด้านการป้องกันควบคุมโรค (District Health System in Disease Control: DHS/DC) ที่เป็นภาพสะท้อนว่าพื้นที่มีระบบและกลไกการบริหารจัดการการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพของพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์คุณลักษณะ ดังจะเห็นได้จากผลงานที่เป็นรูปธรรมของกรมควบคุมโรค ในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินจากการระบาดของโรคไข้หวัดนก ไข้หวัดใหญ่ 2009 หรือโรคต่างๆ ที่พัฒนาก้าวหน้า ผ่านทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว (Surveillance and rapid response team: SRRIT) ลงไปสู่ระดับอำเภอกว่า 946 ทีม และตำบลที่เป็นเครือข่ายจนถึงชุมชนจำนวน 9,882 ทีมทั่วประเทศ

ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีนั้น จะมีการทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดทำแผนฯ ดังกล่าวทุกปี เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำให้เกิดประสิทธิผลของแผนงานโครงการ อาทิ แบบการบันทึก รายละเอียดโครงการ ขั้นตอนการบันทึกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะแจ้งให้หน่วยงานทราบเป็นระยะๆ ในขณะที่แต่ละหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรคจะต้องทบทวนข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน อาทิ กำลังคน วัสดุ อุปกรณ์ ข้อมูลสถานการณ์ในระดับที่หน่วยงานตนเองเกี่ยวข้อง ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เป็นต้น และจัดทำเป็น แผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งแผนปฏิบัติการที่แก้ไขปัญหาเฉพาะพื้นที่ ผ่านระบบบริหารจัดการเชิง ยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (Estimates SM: ESM) ซึ่งเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ สามารถกำกับติดตาม ความก้าวหน้าการดำเนินงาน นำมาประมวลและวิเคราะห์ นำเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองแผนปฏิบัติการ ประจำปีของกรมควบคุมโรค และเสนอผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นชอบอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้กับหน่วยงานฯ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี



ภาพที่ 2-1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค

ที่มา: จุดเน้น (Highlight) และการดำเนินงานเพื่อมุ่งผลลัพธ์ของสารลดโรคระดับประเทศ 5 ปี (2557-2561)

ในการแปลงนโยบายและแผนสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม กรมควบคุมโรคได้ประยุกต์ใช้หลักการการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยนำเสนอในรูปแบบแผนที่ยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค ปี 2557 - 2560 สื่อสารถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงคำเป้าหมายตัวชี้วัด ไปยังบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์การป้องกันควบคุมโรค และยังเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การดำเนินงาน กับยุทธศาสตร์การจัดการปัญหาโรค (ดังภาพที่ 2-2)



ภาพที่ 2-2 กรอบแนวคิดการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของกรมการแพทย์กับยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค

การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาเชิงระบบการป้องกันควบคุมโรค โดยวางเป้าหมายของการลดโรค โดยทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรค อาทิ สำนักวิชาการส่วนกลาง สำนักงานป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ ตลอดจนฝ่ายสนับสนุน ที่จะต้องวางเป้าหมายร่วมกันอย่างบูรณาการในการลดปัญหานั้นๆ และร่วมกันพัฒนามาตรการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ ผลักดันไปสู่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักที่สำคัญของการสาธารณสุขในระดับพื้นที่และขับเคลื่อนมาตรการเหล่านั้น ทั้งนี้ มาตรการที่จะได้รับการนำไปขับเคลื่อนจะต้องมีความน่าสนใจและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ซึ่งเป็นบทบาทของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค (สคร.) ที่จะต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อ สสจ. ให้เกิดความเข้าใจและยอมรับในมาตรการเหล่านั้น รวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจหรือคุณภาพของมาตรการที่นำไปใช้ขึ้น เพื่อจะนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในส่วนแนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่บุคลากร กรมควบคุมโรคกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนและวัดผลได้ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับองค์การลงไปจนถึงระดับบุคคล ซึ่งยึดโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร การสื่อสารถ่ายทอด ให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นกรอบการพัฒนา การบริหารจัดการทรัพยากรตามภารกิจ เชื่อมโยงสู่การปฏิบัติงาน ของกลุ่มงาน และบุคลากร ซึ่งกระบวนการถ่ายทอดนี้เป็นให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร นักวิชาการ และบุคลากรของกรมฯ ในทุกระดับผ่านระบบ VDO Conference ซึ่งจะมีการกำหนดคำเป้าหมาย ตามภารกิจหรือพื้นที่ในแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบ แสดงถึงการมอบหมายงานไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกันตั้งแต่ระดับกรม ระดับสำนัก/กอง และระดับบุคคล ซึ่งจะมีการลงนามการปฏิบัติราชการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรทุกปี

นอกจากนี้ กรมฯ ยังได้จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ปี พ.ศ.2554-2558 ขึ้น มีการสื่อสารถ่ายทอดแผนดังกล่าวสู่หน่วยงาน และรายงานผลการดำเนินการ และวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมฯ อย่างเป็นระบบ

ผลการดำเนินงานทั้งหมดของกรมควบคุมโรคได้มีส่วนส่งผลให้มีโรคและภัยสุขภาพหลายโรคลดลง โดยเฉพาะในกลุ่มโรคติดต่อ อย่างไรก็ตาม สังคมไทยยังคงประสบปัญหาภัยกับโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ซึ่งนับวันจะเป็นปัญหาสุขภาพมากขึ้น ซึ่งถือเป็นความท้าทายของกรมควบคุมโรค และระบบสุขภาพโดยรวมที่จะต้องช่วยกันดำเนินงานต่อไป



## หมวด ๓

ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่





ความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสาร-องค์ความรู้ และภาพลักษณ์กรมฯ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันฯ การสำรวจความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์วิชาการประเภทต่างๆ การสำรวจความคิดเห็นของภาคีเครือข่ายต่อแผนงาน/โครงการกรมฯ และผลการดำเนินงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการ/การบริหารใหม่ฯ ซึ่งมีการปรับปรุงวิธีการให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการพัฒนาช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อเป็นอีกทางเลือกในการเข้าถึงผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น เช่น การประเมินความพึงพอใจ/การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมฯ การทำประชาพิจารณ์/สอบถามในประเด็นที่สำคัญของกรมฯ ในวาระโอกาสต่างๆ เช่น การปฏิรูปกรมฯ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนงานประจำปี ในงานประชุม/สัมมนาวิชาการในระดับกรมฯ และระดับหน่วยงาน เป็นต้น

### 3.2 ความสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมควบคุมโรคสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้แนวคิดที่ว่า “ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ คือ หัวใจในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมฯ” ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือและความไว้วางใจของทุกภาคส่วน กรมฯ มีการปรับปรุงพัฒนาวิธีการสร้างความสัมพันธ์ผ่านกลไกคณะกรรมการกำกับนโยบายและยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค (ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 3) ในการวางแผนทางการสร้างและพัฒนาเครือข่ายและภาพรวมของการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของกรมฯ มีการกำหนดให้การบริการที่ดีด้วยความตั้งใจ (Service mind : S) เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักและคำนิยามหลักของบุคลากรกรมควบคุมโรคทุกคน ตามหลัก “IS-MART” พร้อมกับกำหนดตัวชี้วัดและมีการถ่ายทอดลงสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างทั่วถึง ผ่านการประชุมถ่ายทอดนโยบาย/แนวทางดำเนินงานเป็นประจำปีในทุกปีงบประมาณ เช่น การประชุมถ่ายทอดยุทธศาสตร์และจุดเน้นกรมควบคุมโรค การประชุมทิศทางการทำงานกรมควบคุมโรคและการประชุมถ่ายทอดเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรกรมควบคุมโรค เป็นต้น โดยกรมฯ มีการวางระบบการติดตามและประเมินผลผ่านตัวชี้วัดทั้ง 2 ระดับ คือ 1) ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค (ยุทธศาสตร์ที่ 1, 2 และ 3) และ 2) ตัวชี้วัดสมรรถนะหลักบุคลากรกรมควบคุมโรค จากการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะท้อนให้เห็นจากผลการศึกษาความพึงพอใจของเครือข่ายที่พึงพอใจมากกว่าเป้าหมายทุกปี (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 80) อีกทั้งภาพลักษณ์ของกรมฯ ในมุมมองของเครือข่ายเพิ่มขึ้น (หมวด 7.2 ข้อ 3.1) ตลอดจนมีเครือข่ายการทำงานเพิ่มขึ้นจากจำนวน 1,573 เครือข่ายในปี พ.ศ. 2554 เป็น 1,625 เครือข่ายในปี พ.ศ. 2556

สำหรับการจัดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ของกรมควบคุมโรค มี 2 ระดับ คือ

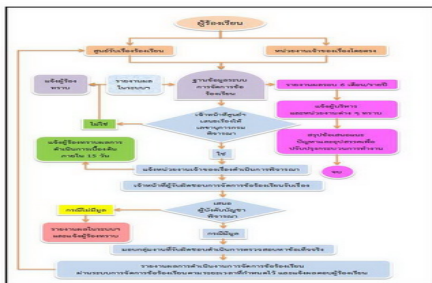
1) ระดับกรมฯ : เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับ “หน่วยงาน/ภาคส่วน” ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดสายการส่งมอบคุณค่าหรือผลิตภัณฑ์/บริการวิชาการ (Value chain)

2) ระดับหน่วยงาน : เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับ “เครือข่ายที่จำเพาะ” กับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน เช่น เครือข่ายการลดอุบัติเหตุ เครือข่าย One Health เครือข่ายผู้ประกอบการโรงงานเครือข่ายศูนย์เด็กเล็ก

โดยพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ เอกสารทางวิชาการ หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call center 1422) เป็นต้น ตัวอย่างกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เช่น การมอบรางวัลเครือข่ายดีเด่น การเชิญชวนเครือข่ายร่วมจัดนิทรรศการหรือเข้าร่วมประชุม/สัมมนาทางวิชาการต่างๆ การจัดกิจกรรมเน้นหนักการพัฒนาระบบ รบอบสถานบริการและการจัดเวทีพบผู้ประกอบการ เป็นต้น

สำหรับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ผู้บริหารกรมฯ ให้นโยบายและร่วมผลักดันกระบวนการดังกล่าว มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 โดยมีคณะทำงานดำเนินการพัฒนาระบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพที่ 3-2) หลังจากนั้นจึงถ่ายทอดแนวทางพร้อมทั้งจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ทุกหน่วยงานภายใน กรมฯ ถือปฏิบัติ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทราบ มีการกำหนดเป็น ตัวชี้วัด เพื่อกำกับติดตามให้เห็นเป็นรูปธรรม สำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนนี้มีทั้ง 1) การแจ้งด้วยตนเอง 2) แจ้งทางไปรษณีย์ และ 3) แจ้งผ่านทางเว็บไซต์กรมฯ โดยในทุกๆ ปี กรมฯ จะมีการสำรวจความคิดเห็นของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป

ในปีที่ผ่านมา กรมฯ ได้ปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์โดยนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยสนับสนุน เป็นการเพิ่มช่องทางและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการต่างๆ ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การพัฒนา Mobile Application และ Web Application ต่างๆ ซึ่งมีการดำเนินการทั้งระดับกรมฯ และใน ระดับหน่วยงาน เป็นต้น



ภาพ 3-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

#### ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมควบคุมโรค โดยคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ได้ประชุมระดมสมองในช่วงปลายปีงบประมาณเป็นประจำ เพื่อกำหนดรูปแบบและขั้นตอน การสำรวจ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย 2) พัฒนาเครื่องมือในการสำรวจ 3) จัดทำแผนการสำรวจ 4) การรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นทางการและไม่ เป็นทางการ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ 5) วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีทั้งแบบเป็นทางการ เช่น แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ส่วนแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางโทรศัพท์ หลังจากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์/สังเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญก่อนนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน นอกจากนี้ กรมฯ ยังใช้แหล่งข้อมูลอื่นๆ จากภายนอกกรมด้วย เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริการของแต่ละกรมฯ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทั้งนี้ กรมฯ ได้นำผลการประเมินจากทุกแหล่งมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ดังนี้ พัฒนาคู่มือ แนวทาง และมาตรฐานการ ให้บริการต่างๆ ของกรมฯ กำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการและ พัฒนาศักยภาพการจัดบริการสอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด ๔

ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่





กรมควบคุมโรคมีตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานนำข้อมูลจากฐานข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยหน่วยงานต้องวิเคราะห์และทบทวนฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินการ ตามพันธกิจของหน่วยงาน กำหนดคณะทำงานในการดำเนินงานด้านฐานข้อมูลของหน่วยงาน และคัดเลือกฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่คัดเลือก อีกทั้งต้องนำข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติราชการได้

กรมควบคุมโรคมีการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลจากทั่วโลก โดยสำนักโรคบาติวิทยาการเฝ้าระวังการเกิดโรคระบาดที่สำคัญจากประเทศต่างๆ ทั่วโลกทุกวัน ผ่าน Website ของเครือข่ายด้านโรคบาติวิทยา (ProMED Mail) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ประเทศทั่วโลกให้การยอมรับในฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และ เว็บไซต์ ขององค์การอนามัยโลก (WHO) ประกอบกับสำนักโรคบาติวิทยาเป็นหน่วยงาน Focal point ตามกฎอนามัยระหว่างประเทศ (IHR 2005) ซึ่งทำให้กรมฯ สามารถเตรียมความพร้อมได้ทันหากเกิดโรคระบาดขึ้นและเสี่ยงที่จะระบาดเข้ามาในประเทศไทย รวมทั้งมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานในระบบเฝ้าระวังโรค นำมาสรุปเป็นรายงานสถานการณ์โรครายสัปดาห์ (Weekly Report) ส่งให้กับผู้บริหารระดับสูงของกระทรวง ได้แก่ รัฐมนตรี/ปลัด/รองปลัด/ผู้ตรวจราชการ/อธิบดีทุกกรมเพื่อให้ทราบสถานการณ์ข้อมูลโรคที่สำคัญ และการรายงานสถานการณ์ในภาพรวมทั้งปีอีกครั้ง

สำหรับผลการดำเนินงานการปฏิบัติราชการของหน่วยงานมีระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (Estimates) เป็นการติดตามผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดต่างๆ ของหน่วยงานในทุกโครงการ ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความก้าวหน้าของการดำเนินงานเมื่อเทียบกับแผนที่กำหนดไว้ ทราบถึงปัญหาอุปสรรคสำคัญ ทำให้สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว จากข้อมูลในระบบ กรมฯ ได้กำหนดทีมเบสงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิฯ ผู้บริหาร โดยมีรองอธิบดีเป็นหัวหน้าทีม ลงติดตามผลการดำเนินงานในพื้นที่ เพื่อให้ทราบสถานการณ์จริง และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

#### ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

กรมควบคุมโรคมีผลการวิเคราะห์การปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งได้ข้อมูลจากระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (Estimates) รวมทั้งผลการติดตามกำกับงานของพื้นที่จะมีกรายงานให้ผู้บริหารทราบในเวทีการประชุมผู้บริหารซึ่งมีประจำทุกเดือนและรายงานผลย้อนกลับสู่หน่วยงาน เป็นการทบทวนผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในเชิงยุทธศาสตร์ได้ทันสถานการณ์ นอกจากนี้กรมควบคุมโรคมีผลการวิเคราะห์ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบรายงานโรค (Cognos) ซึ่งข้อมูลจะอัปเดตทุกสัปดาห์ เป็นการการสรุป และวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์โรค เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจในการประชุม War Room ได้ถูกต้อง แม่นยำทันต่อสถานการณ์โรค

#### 4.2 การจัดการความรู้และสารสนเทศ

##### ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

กรมฯ ได้มอบหมายให้ศูนย์สารสนเทศ รับผิดชอบดูแลพัฒนาระบบฐานข้อมูลทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร เนื่องจาก ฐานข้อมูลส่วนใหญ่ยังอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน กรมฯ จึงมีนโยบายให้ศูนย์สารสนเทศวางระบบเพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญที่กระจายอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันทั้งระบบ ทั้งนี้ศูนย์สารสนเทศได้เตรียมอุปกรณ์และวางระบบเพื่อรองรับให้การทำงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้แก่ (1) ระบบเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย ระบบ Internet ความเร็วสูง (2) วางระบบความปลอดภัยทางเครือข่าย ได้แก่ระบบ Authentication, ระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ และระบบการเก็บ Log file ต่างๆ (3) วางระบบเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ตัดสินใจ (โปรแกรม Cognos) (4) มีระบบประชาสัมพันธ์ ผ่าน

เครือข่าย Internet ที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำข่าวสารถึงมือประชาชนได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว รวมถึงการค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย ได้แก่ Website กระดานข่าว การรับเรื่องร้องเรียน และ Social Network ต่างๆ รวมไปถึง สายด่วน 1422 เป็นศูนย์บริการข้อมูลประชาชนของกรมควบคุมโรค ในการตอบคำถาม ทำความเข้าใจ และให้คำแนะนำ รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานในด้านการป้องกันควบคุมโรค ทั้งในสถานการณ์ปกติ และเมื่อเกิดโรคระบาดหรือสถานการณ์ฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขให้กับประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและ 5) มีระบบติดต่อสื่อสาร เพื่อการประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย Internet ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระบบ VDO Conference

## ข. การจัดการความรู้

กรมควบคุมโรคได้จัดตั้งสำนักจัดการความรู้เป็นการภายใน เพื่อให้รับผิดชอบโดยตรงทำให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีระบบ ดังภาพที่ 4-2 มีการจัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ของกรม (KM Master Plan) จัดทำโครงสร้างความรู้หน่วยงาน (Knowledge Structure) เพื่อบรรวบรวมองค์ความรู้สำคัญของหน่วยงาน เช่น ระบบการเฝ้าระวังโรค/ภัยสุขภาพ, ระบบป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรงพยาบาล, การจัดทำคู่มือ แนวทาง มาตรฐานงานป้องกันควบคุมโรค, ทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว (SRRT) ฯลฯ โดยกรมฯ ได้จัดกระบวนการถ่ายทอดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสามารถกำหนดและคัดเลือกองค์ความรู้สำคัญที่ต้องจัดเก็บ (บ่งชี้ความรู้) มีระบบคลังความรู้จัดเก็บองค์ความรู้สำคัญเพื่อขับเคลื่อนงานในเชิงยุทธศาสตร์ วางแผนการถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญให้กับคนรุ่นต่อไป วงกลไกให้หน่วยงานใช้กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ เช่น การจัดตลาดนัดความรู้ของหน่วยงาน การพัฒนา CoPs ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน การถอดความรู้จากการทำงานหรือผู้เชี่ยวชาญที่จะเกษียณจากงาน การเรียนรู้หลานต้น (Best practice) เป็นต้น จากกลไกดังกล่าว กรมฯ ได้ใช้กระบวนการจัดการความรู้ประยุกต์เข้ากับเนื้อหาจริงภายใต้โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการป้องกันควบคุมโรคอย่างยั่งยืน ผลลัพธ์ที่ได้คือ 1) สสร. มีรูปแบบการป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาของแต่ละพื้นที่ 2) แกนนำชุมชนที่รวมทีมวิจัย (อบต./อสม.) ได้รับการพัฒนาทักษะการค้นหาปัญหาสุขภาพในชุมชน และสามารถจัดระบบสุขภาพในชุมชน 3) ได้องค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นด้านสุขภาพสำหรับการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานและชุมชน และ 4) สื่อการเรียนรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรคที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานและชุมชน



ภาพที่ 4-2 กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของกรมควบคุมโรค



หมวด ๕  
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่



## หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

### 5.1 การจัดระบบงาน

กรมควบคุมโรคมีการจัดโครงสร้างองค์กร ทั้งที่เป็นทางการและที่ตั้งขึ้นเป็นการภายใน โดยคณะผู้บริหารและคณะทำงานที่กรมฯ แต่งตั้งพิจารณาวิเคราะห์โครงสร้าง ตามบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง นโยบายรัฐบาล และการตอบสนองต่อสภาพปัญหาโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญ ภายใต้กรอบแนวทางที่ ก.พ. กำหนด ผ่านการประชุมสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ จนได้ข้อสรุป จึงกำหนดโครงสร้างของกรมควบคุมโรค ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมสิ้น 37 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานบริหาร/สถาบัน/สำนักวิชาการโรครวม 25 หน่วยงาน และ หน่วยงานในส่วนภูมิภาค (สำนักงานป้องกันควบคุมโรค) 12 แห่ง โดยมีอธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดและมีรองอธิบดี 4 ท่าน ช่วยกำกับดูแล และดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรชั้นนำระดับนานาชาติ ที่สังคมเชื่อถือและไว้วางใจ เพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ ด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการ ภายในปี 2563” มีการกำหนดค่านิยมที่สอดคล้องกับลักษณะสำคัญขององค์กร และสมรรถนะหลักของบุคลากรกรมควบคุมโรค เพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจ คือ I SMART (I-Integrity, S-Service Mind, M-Mastery, A-Achievement Motivation, R-Relationship, T-Teamwork) มีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 6,216 คน มีหน่วยงานปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคครอบคลุมทั่วประเทศ

กรมควบคุมโรค เน้นการจัดระบบงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว สามารถบริหารจัดการให้ทันต่อสถานการณ์ทั้งระบบงานแบบทางการและไม่เป็นทางการ โดยระบบงานแบบทางการจะแบ่งตามโครงสร้างของส่วนราชการ และโครงสร้างภายในที่เอื้อต่อการป้องกันควบคุมโรค ส่วนการจัดระบบงานแบบไม่เป็นทางการ จะมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับเครือข่าย ซึ่งสามารถตอบสนองต่อการดำเนินงานตามนโยบายทั้งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านอื่นๆ ที่สำคัญหรือเร่งด่วน และด้านการป้องกันควบคุมโรคในภาวะวิกฤตหรือฉุกเฉิน ในรูปของคณะกรรมการ/คณะทำงาน/ทีมปฏิบัติการพิเศษ พร้อมกับมอบอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหาร โดยมีคณะกรรมการ/คณะทำงาน ชุดต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนบุคลากรในแต่ละหน่วยงานในรูปแบบการทำงานข้ามสายงาน (Matrix) เพื่อรับผิดชอบดำเนินการในแต่ละกิจกรรม รวมทั้งสนับสนุนระบบงานแบบทางการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมากขึ้น อีกทั้งสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การสร้างความเข้มแข็งและมีส่วนร่วม และริเริ่มที่จะผลิตนวัตกรรมในการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ระบบงานที่กำหนดขึ้นยังช่วยสนับสนุนระบบการสื่อสารในองค์กรให้สามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กรไปสู่ทุกระดับได้อย่างทั่วถึง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปยังผู้บริหารหน่วยงาน หัวหน้างาน ถึงผู้ปฏิบัติงาน โดยดำเนินการผ่านกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การจัดทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน การประชุมผู้บริหาร และการประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน/หัวหน้าฝ่าย ซึ่งระบบการสื่อสารดังกล่าวยังเป็นช่องทางในการรับข้อมูลป้อนกลับที่สามารถนำมาใช้ในการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

กรมควบคุมโรค มีระบบการประเมินผลการทำงานของบุคลากร โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และความคาดหวังเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน แล้วพบว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในกรมฯ ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งมีสาเหตุมาจากการมอบหมายงาน การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และการประเมินผลงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ กรมฯ จึงได้กำหนดการพัฒนากระบวนการผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของประเด็นยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และกำหนดเป็นตัวชี้วัดตาม

คำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดให้บุคลากรในองค์กรทราบผ่านกระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติ ซึ่งจากการกำหนดเป็นตัวชี้วัดระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้สามารถติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 โดยนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนร่วมกันปีละ 2 ครั้ง ตามรอบของการเลื่อนเงินเดือน และจัดสรรสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากร ทั้งการบริหารค่าตอบแทนในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น หลักเกณฑ์การเลื่อนเงินเดือน และการประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่น และขยายผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมถึงบุคลากรประเภทอื่นๆ เช่น พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ เป็นต้น และนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะในการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล และส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรไปสู่การเรียนรู้

กรมควบคุมโรคได้กำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น (Core Competency) ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าประสงค์ของกรมฯ และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ISMART ผลการประเมินสมรรถนะ 3 ปีซ้อนหลังพบอายุในเกณฑ์ดี สูงกว่าเป้าหมาย นอกจากนี้ยังกำหนดให้วัดสมรรถนะเฉพาะ (Technical Competency) ในปี พ.ศ. 2555 และปรับปรุงเพิ่มสมรรถนะเฉพาะปีละ 1 ตัวทุกปี เพื่อกระตุ้นให้เกิดพัฒนาความสามารถและเกิดการใช้ศักยภาพบุคลากรที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งกรมฯ ได้วิเคราะห์การพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้สอดคล้องต่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ จึงได้ปรับปรุงการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ 1) การจัดทำพฤติกรรมบ่งชี้ประกอบการประเมินสมรรถนะหลักให้มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับค่านิยม 2) การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นตามภารกิจกรมฯ (Functional Competency) จำนวน 3 สมรรถนะ คือ หลักธรรมาภิบาล การวิจัยและพัฒนา การติดตามและประเมินผล เพื่อผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับวิสัยทัศน์และภารกิจของกรมฯ และ 3) การเตรียมการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ Online

กรมควบคุมโรคมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรไว้ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการสรรหาบรรจุแต่งตั้ง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ตามที่สำนักงาน ก.พ.กำหนด เช่น การสรรหาจากบุคลากรภายในกรมฯ หรือการสรรหาจากบุคลากรภายนอกกรมฯ และยังให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากรเพื่อทดแทนตำแหน่งเกษียณ การรักษาบุคลากรให้มีความสุข มีความสามารถในการทำงาน และการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหารที่มีความสำคัญต่อกรมฯ โดยแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการในเรื่องการพัฒนาเพื่อทดแทน/สืบทอดตำแหน่งให้มีความเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งการดำเนินการจะมีความสอดคล้องกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคลที่พบว่าบุคลากรสายงานหลักที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านป้องกันควบคุมโรคจะเกษียณอายุราชการ และจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์สูงมาทดแทน

## 5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

กรมควบคุมโรค ใช้วิธีการจูงใจให้บุคลากรอยู่ในองค์กร โดยการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรกรมฯ และแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล และนำผลการปฏิบัติงานมาประเมินสร้างแรงจูงใจ เพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ส่งเสริมศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจตามกลุ่มบุคลากร และการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจแยกตามกลุ่มบุคลากร มีการติดตามประเมินผลการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติโดยมีคณะทำงานในระดับกรม และระดับหน่วยงาน

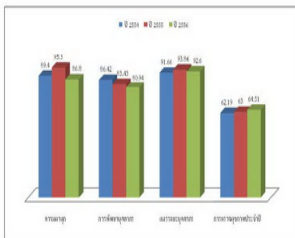
กระบวนการและวิธีการพัฒนาบุคลากรได้บูรณาการร่วมกับระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนของการกำหนดเป้าหมาย พัฒนา ติดตามและประเมินผล โดยผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ผลการประเมินผลการ

ปฏิบัติราชการ และผลการประเมินสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน และองค์ความรู้ ทักษะ และระดับคุณภาพของผลงานที่คาดหวัง เป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหา และวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมและสอดคล้องในการกำหนดแผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) โดยเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสามารถใช้วิธีการที่หลากหลายในการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมและข้อจำกัดในการดำเนินงาน เช่น การสอนงาน (On the Job Training) การเป็นที่เลี้ยง (Coaching & Mentoring) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self – Study) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และมีระบบการติดตามผลอย่างใกล้ชิด ตามจากการทบทวนประเมินตนเองและผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ยังขาดการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ จึงได้ดำเนินการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และแนวทางการพัฒนา ในสายงานที่มีความจำเป็นก่อน 2 สายงานคือ สายงานแพทย์และนักวิชาการสาธารณสุข เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและเกิดความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาผู้นำเพื่อเตรียมกำลังคนทดแทนและสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ

### 5.3 การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร

กรมควบคุมโรค ได้กำหนดนโยบายด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมสุขอนามัย โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานภายในกรมฯ และหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดกิจกรรม 5ส การส่งเสริมการออกกำลังกาย และตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีบุคลากรเข้ารับการตรวจสุขภาพเพิ่มขึ้นทุกปี

ด้านความปลอดภัย กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดบัตรประจำตัวขณะปฏิบัติงาน จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิงตามพร.บ.ป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2542 และพร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 รวมทั้งมีแผนและการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉิน เช่น มีระบบไฟสำรอง มีการซ้อมแผนอพยพเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น



ภาพที่ 5-1 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร 3 ปี ย้อนหลัง (2554 – 2556)

กรมควบคุมโรค มีการสำรวจปัจจัยด้านสร้างบรรยากาศ และปัจจัยด้านแรงจูงใจของบุคลากร แล้วนำผลการสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและนำไปพัฒนาตามความเร่งด่วน ความพร้อมของการดำเนินงาน และงบประมาณ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการภายในกรมฯ เพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร เช่น จัดให้มีการสวัสดิการวันสะดวกซื้อ จัดรถรับส่ง จัดสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ และมีการทบทวนผลการดำเนินงานประจำปี ได้มีการพัฒนาวิธีการสำรวจวัดความผูกพัน โดยปรับปรุงแบบสำรวจให้มีความครอบคลุมทั้งการวัดความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการสำรวจแบบ Online โดยผลจากการดำเนินการ พบว่า ทำให้ประหยัดทรัพยากร และรวดเร็ว แต่ยังมีปัญหาที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องแบบสำรวจและวิธีการสำรวจต่อไป ทั้งนี้ผลการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรและส่วนผู้เข้าร่วมตรวจร่างกายประจำปีได้แสดงตามภาพที่ 5-1

กล่าวได้ว่า การดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมฯ ได้มีการใช้หลักการ P-D-C-A และ HR scorecard มาสนับสนุนในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร และได้มีการปรับปรุงพัฒนา โดยมุ่งเน้นมุมมองด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ



## หมวด ๖

### ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่



## หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

กรมควบคุมโรค ให้ความสำคัญต่อการกำหนด การออกแบบ และการจัดการกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและคุณค่าของผลผลิตและบริการที่มอบให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ของกรมควบคุมโรค ภายใต้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้ง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทรัพยากรขององค์กร

ในปี 2556 ภายหลังจากมีการปฏิรูประบบสุขภาพ กรมควบคุมโรค ได้เริ่มดำเนินการปรับบทบาทภารกิจของกรมฯ และหน่วยงานในสังกัด ให้สอดคล้องกับทิศทางของกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะที่กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานหลักในการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับชาติ จึงได้มีการทบทวนและวิเคราะห์ value chain ร่วมกับการวิเคราะห์ด้วย SIPOC Model Analysis โดยผ่านการประชุมผู้บริหารของกรมฯ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนใหม่ ดังภาพที่ 6-1 และ 6-2 เพื่อให้ได้ ผลลัพธ์ (Outcome) ในการปฏิบัติงานพันธกิจ คือ ลดเสี่ยง ลดโรค ลดตาย ในกลุ่มเป้าหมาย (Target group) (OP8)

เพื่อให้เหมาะสมกับการกำหนดกลยุทธ์การทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง จึงแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 1) กลุ่มเสี่ยง (ตามสภาวะการเสี่ยงแบบต่างๆ) 2) กลุ่มวัย (เด็ก/วัยรุ่น/วัยทำงาน/ชรา) 3) กลุ่มโรค (ทั้งโรคติดต่อและไม่ติดต่อ) 4) กลุ่มในพื้นที่ โรงเรียนศูนย์เด็กเล็ก ชลฯ และ กลุ่มพื้นที่ดำเนินงาน (กลุ่มเขตจังหวัดอำเภอ)

ในการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค ได้กำหนดกระบวนการหลักๆ ในการสร้างคุณค่าที่สำคัญเป็น 3 กลุ่ม 9 กระบวนการ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มสร้างเครื่องมือ มี 4 กระบวนการ ได้แก่ 1) การวิจัยและองค์ความรู้ 2) การพัฒนามาตรฐานและกฎหมาย 3) การพัฒนารูปแบบบริการเฉพาะด้าน 4) ข้าราชการ การพยาบาลโรคและภัยสุขภาพ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มเตรียมความพร้อม มี 1 กระบวนการ ได้แก่ 5) การเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

กลุ่มที่ 3 กลุ่มสื่อสาร/ขับเคลื่อน มี 4 กระบวนการ ได้แก่ 6) สื่อสารความเสี่ยงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยง ลดปัจจัยเสี่ยงและภาระโรค 7) ถ่ายทอดความรู้โรคและภัยสุขภาพ 8) บังคับใช้กฎหมาย 9) พัฒนาเครือข่าย

กระบวนการสนับสนุน 8 กระบวนการ ได้แก่ 1) การจัดการเชิงยุทธศาสตร์ 2) การบริหารทรัพยากรบุคคล 3) การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ 4) การจัดการความรู้ 5) การบริหารงบประมาณ 6) การบริหาร Supply 7) การตรวจสอบภายใน และ 8) กำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล

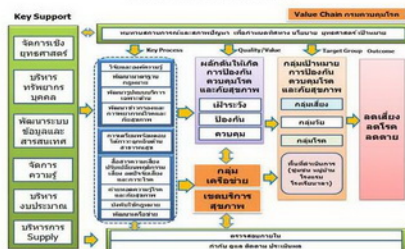
ผลผลิต (output) ของกรมควบคุมโรค ส่วนหนึ่งถูกขับเคลื่อนไปสู่สากลโดยตรงต่อกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ คือประชาชน อีกส่วนหนึ่งขับเคลื่อนผ่านกลุ่มเครือข่ายที่ทำงานด้วยกันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขึ้นมา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของส่วนราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐาน กรมควบคุมโรคพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (Process) ด้วยรูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ ที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ความเชื่อมโยงกระบวนการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรม

|                      | กระบวนการ                                                                                                                                                                                                                 | ผลลัพธ์ (ผลิตภัณฑ์/บริการ)                                                                                                                                                                                                                       | กลุ่มผู้ให้บริการ                                                                                                                                        | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กระบวนการเชิงกลยุทธ์ | 1. พัฒนาศักยภาพ<br>2. บริหารงานวิธี<br>3. เสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร<br>4. พัฒนาระบบการดูแลการ<br>จากกรณีศึกษา<br>5. พัฒนาระบบบริหาร<br>เสถียรภาพ<br>6. เสริมสร้างองค์ความรู้ทาง<br>สออีอีเอ็มและการใช้<br>ส. วิชาการแพทย์. | 1. บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>2. บริการที่มีคุณภาพ<br>3. ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>4. ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>5. บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>6. Knowledge Attitude Practice<br>7. สิ่งอำนวยความสะดวก<br>8. สิ่งอำนวยความสะดวก | 1. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>2. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>3. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>4. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>5. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>6. สสจ. สสอ. สสข. สสช. | 1. ผู้รับบริการ<br>2. ผู้ให้บริการ<br>3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>5. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|                      | 7. พัฒนาระบบการดูแลการ<br>จากกรณีศึกษา<br>8. พัฒนาระบบบริหาร<br>เสถียรภาพ<br>9. เสริมสร้างองค์ความรู้ทาง<br>สออีอีเอ็มและการใช้<br>ส. วิชาการแพทย์.                                                                       | 1. บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>2. บริการที่มีคุณภาพ<br>3. ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>4. ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>5. บริการที่มีประสิทธิภาพ<br>6. Knowledge Attitude Practice<br>7. สิ่งอำนวยความสะดวก<br>8. สิ่งอำนวยความสะดวก | 1. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>2. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>3. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>4. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>5. สสจ. สสอ. สสข. สสช.<br>6. สสจ. สสอ. สสข. สสช. | 1. ผู้รับบริการ<br>2. ผู้ให้บริการ<br>3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>5. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |

ภาพที่ 6-1 SIPOC Model Analysis



ภาพที่ 6-2 Value Chain กรมควบคุมโรค

กรมควบคุมโรค ได้กำหนดแนวทางในการจัดการกระบวนการ เป็น 3 ส่วน คือ

1) การออกแบบกระบวนการ มุ่งเน้นการออกแบบระบบงาน กำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ที่ตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ มาสังเคราะห์เพื่อออกแบบระบบงานและกำหนดกระบวนการ ผู้บริหารระดับสูง พิจารณาทบทวนเพื่อให้แน่ใจว่าระบบงานและกระบวนการที่กำหนด สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนแปลง โดยอาศัย best practices ขององค์การชั้นนำและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการมอบหมายหน่วยงานหลักแต่ละกระบวนการออกแบบกระบวนการและจัดการกระบวนการ ตามวงจร PDCA ได้เป็นข้อกำหนดที่สำคัญโดยรวม ข้อมูลความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางที่รับฟังต่างๆ เช่น การประชุม อย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ การทำประชาพิจารณ์ ขอร้องเรียน การสำรวจทัศนคติความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของกรมฯ สายด่วน 1422 เว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของกลุ่มฝ่ายต่างๆ เพื่อนำไปออกแบบกระบวนการ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2) การควบคุมกระบวนการ เมื่อออกแบบกระบวนการเสร็จแล้ว กรมฯ จะนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยควบคุมในองค์กรตั้งแต่ ผู้ส่งมอบ (CP7) บุคลากร ปัจจัยนำเข้า วิธีการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน กำหนดค่าเป้าหมาย มีตัวชี้วัดกำกับการดำเนินการ ที่ท้าทายเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ได้ผลลัพธ์ของกระบวนการเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การจัดทำเป็นมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติหรือคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับใช้เป็นแนวทาง การปฏิบัติ หรือการฝึกอบรม หรือสอนงานให้แก่บุคลากร ระหว่างการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน จะบันทึกข้อมูล สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการติดตาม ประเมินผลกระบวนการ ตามตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ การเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่าย หรือการป้องกันข้อผิดพลาดได้อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3) การปรับปรุงกระบวนการ ใช้วงจร PDCA เกิดกระบวนการเรียนรู้ ร่วมกับการจัดผลลัพธ์และ คุณภาพของงานตามผลลัพธ์ ที่กำหนด เป็นกรอบแนวคิดและเป้าหมายหลักในการปรับปรุงกระบวนการทุกๆ กระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานมีการดำเนินการที่ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากกรณีที่กรมฯ สนับสนุนและผลักดันให้หน่วยงานของกรมฯ ที่มีผลงานเด่นเสนอขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง ทั้งประเภท มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ การบูรณาการบริการที่เป็นเลิศ นวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Best Practices ทั้งภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน และหน่วยงานภายนอกด้วย ดังจะเห็นได้จากกรณีที่หน่วยงานดำเนินการ Action After Review: AAR และถอดบทเรียนการดำเนินงานแผนงาน โครงการ กรณีศึกษาหน่วยงานทุกปี และการสัมมนาวิชาการกรมฯ ทุก 2 ปี

ผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่า ได้แก่ กระบวนการบริหาร งานวิจัย โดยการปรับปรุงรอบระยะเวลาและรูปแบบการดำเนินการในการให้บริการทำให้ผู้วิจัยดำเนินการได้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และได้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาสู่การแก้ไขปัญหาค้นหาได้ทันการณ์ หรือปรับปรุงกระบวนการให้เหมาะสม ผู้ดำเนินการโครงการวิจัย แต่ละโครงการสามารถลดระยะเวลาการดำเนินการ จากเดิมใช้เวลา 234.1 วัน และหลังจากปรับปรุงกระบวนการแล้วเหลือ 102 วัน สามารถลดระยะเวลาการดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 56.4 กระบวนการพัฒนาเครือข่าย ทำให้เครือข่าย เห็นประโยชน์ ให้ความสำคัญ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานพัฒนา สนับสนุน สร้างเสริมสุขภาพ เพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ ตามวิสัยทัศน์ของกรมฯ เป็นการบูรณาการ การทำงานของภาคส่วนราชการมีจำนวนเครือข่ายเป้าหมายที่ได้รับการสนับสนุน เสริมสร้างศักยภาพ และความเข้มแข็งในการจัดการระบบเฝ้าระวัง ป้องกันโรค และภัยสุขภาพ จากปี 2555 ได้ 1,566 หน่วยงาน และปี 2556 เพิ่มขึ้นเป็น 1,625 หน่วยงาน และลดต้นทุน โดยลดค่าใช้จ่ายต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตได้ร้อยละ 8.4890 (จาก 1.1933 ล้านบาท ในปี 2555 เป็น 1.0920 ล้านบาท ในปี 2556) กระบวนการพัฒนาข้าราชการองค์กรและภัยสุขภาพ ทำให้ได้มาซึ่งการจัดเตรียมความพร้อม และตอบสนองต่อสถานการณ์ในทิศทางที่ถูกต้องของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการป้องกันควบคุมโรค ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำไปพิจารณา ปรับใช้การปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่ ป้องกันและลดการป่วยหรือเสียชีวิตจากโรค รวมทั้งลดผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และสังคม โดยมีจำนวนรายงานพยากรณ์โรคและภัยสุขภาพที่มีคุณภาพ จาก 13 รายงาน ในปี 2555 เป็น 26 รายงาน ในปี 2556

ผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน ได้แก่ กระบวนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ 91.53 ในปี 2555 และร้อยละ 92.61 ในปี 2556 กระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ ประเมินการเข้ามาใช้ข้อมูลข่าวสารทาง Website ของกรมฯ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 92.53 ในปี 2556 กระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของกรมฯ ร้อยละ 90.80 ในปี 2556



## ส่วนที่ ๓

### การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่



### ส่วนที่ 3 การดำเนินการที่โดดเด่นรายการหมวด หมวด 1 การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

#### การนำองค์การ

##### การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

ผู้บริหารระดับสูงโดยอธิบดีและรองอธิบดีให้ความสำคัญต่อการกระบวนการกำหนดทิศทางขององค์การ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยมและเป้าหมายผลการดำเนินการที่คาดหวัง ในการกำหนดทิศทางได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ทิศทางของกรมควบคุมโรคฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้พัฒนาขึ้น ในปี พ.ศ.2554 โดยผู้บริหารได้มอบหมายแนวทางการพัฒนา เริ่มต้นจากกระบวนการรับฟังความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CP ข้อ 7) ข้อมูลจากนโยบายของรัฐบาล ทิศทางการพัฒนาสุขภาพของประเทศ และ ความเป็นพลวัตของสภาพแวดล้อมต่างๆ มาวิเคราะห์ (SWOT Analysis) ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและ สภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนข้อมูลจากการทบทวนสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ ปัญหาโรคและภัย สุขภาพในพื้นที่ มาประกอบการพิจารณา โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหาร นักวิชาการ และบุคลากรของกรมฯ โดยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “กรมควบคุมโรคเป็นองค์กรชั้นนำ ระดับนานาชาติ ที่สังคมเชื่อถือและไว้วางใจ เพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ ด้วย ความเป็นเลิศทางวิชาการภายในปี 2563”

ในการนำองค์การให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนด ผู้บริหารระดับสูงได้นำ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ซึ่ง เชื่อมโยงกับพันธกิจหลักเข้าสู่กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 4 ปี เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินงานร่วมกัน โดยใช้ยุทธศาสตร์หลัก 6 ยุทธศาสตร์ มาวิเคราะห์ร่วมกับยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค ในการ ขับเคลื่อนองค์กรทั้งหมดของกรมควบคุมโรค ไปสู่เป้าประสงค์และนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ แผนปฏิบัติการการระยะ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งการจัดทำแผนปฏิบัติการดังกล่าวก็ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันได้

ทุกๆ ปี กรมควบคุมโรค จะจัดการประชุมทบทวนทิศทางการดำเนินงานของกรมฯ โดยอธิบดีกรมควบคุมโรค จะแสดง จุดยืนซึ่งเน้นให้เห็นว่า วิสัยทัศน์กรมควบคุมโรคมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุ วิสัยทัศน์ของกรมฯ และประสบความสำเร็จ ผู้บริหารได้มอบ นโยบายกับบุคลากรของกรมควบคุมโรคทุกคนให้มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ (Accountability) คือ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบ การทำงานได้ ในกลุ่มผู้บริหารต้องมีพรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา รวมถึงการทำงานที่ดีต้องมีตัวชี้วัดกำกับ เพื่อให้ผลงานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กระบวนการกำหนดทิศทาง องค์การกรมควบคุมโรค

การดำเนินงานในปี พ.ศ.2557 ผู้บริหารของกรมฯ ได้ให้นโยบายในการทำงานเน้นบทบาทสำคัญ ของกรมฯ ในฐานะ National Health Authority ด้านการควบคุมโรคและบทบาทติดตามประเมินผล (Monitoring and Evaluation) ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยยึดหลัก “3ส + 51” ดังภาพ 1-2 คือ “ส ที่ 1” ได้แก่ งานสำเร็จ “ส ที่ 2” ได้แก่ มีความสุข และ “ส ที่ 3” ได้แก่ สร้างคน สร้างระบบ ซึ่งการที่จะ บรรลุตามเป้าหมายได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทำงานด้วยหลัก 51 ประกอบด้วย “1 ที่ 1” ได้แก่ Information แต่ละหน่วยงานต้องมีข้อมูลเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินการป้องกันควบคุมโรค

กำหนดทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงการพัฒนานโยบายให้ชัดเจน (Policy) จากนั้นนำสู่การปฏิบัติ (Action) รวมถึงให้มีการวิจัยและพัฒนา (R&D) มีระบบสนับสนุน (Support) เพื่อเข้าถึงบทบาท Health Authority ในฐานะผู้กำกับ (Regulator) “I ที่ 2” ได้แก่ Innovation กรมาจะต้องมีรูปแบบ (Model) ที่จะพัฒนาไปในทิศทางใด ผู้ทรงคุณวุฒิของกรมา และบุคลากรทุกคนร่วมกันคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านการป้องกันควบคุมโรคสามารถนำองค์ความรู้ไปสู่ประชาชนและชุมชนให้สามารถป้องกันโรคได้อย่างจริงจัง “I ที่ 3” ได้แก่ Intervention กรมา ต้องดำเนินการสนับสนุนการทำงานให้แก่พื้นที่อย่างเข้มแข็งในฐานะผู้กำกับ (Regulator) คือรับผิดชอบตัวชี้วัดที่ได้จากกระทรวงฯ และพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้อื่นๆ และติดตามประเมินผลที่มีคุณภาพ “I ที่ 4” ได้แก่ International standard กรมา ต้องผลิตองค์ความรู้และมาตรฐานต่างๆ เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคและผลักดันสู่การปฏิบัติ (Intervention) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และ “I ที่ 5” ได้แก่ Immediate การทำงานทุกอย่างต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีการถ่ายทอดนโยบายให้ทุกหน่วยงานไปปฏิบัติในทุกช่องทางของการสื่อสาร ทันเวลา ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการเป็นการตกย้ำให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบและถือปฏิบัติ

นอกจากนี้ การสร้างค่านิยมของกรมควบคุมโรค ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 โดยศึกษาและสำรวจค่านิยมที่มีอยู่และค่านิยมที่คาดหวังจากบุคลากรภายในกรมา จำนวน 2,425 คน ผลการศึกษาได้กำหนดค่านิยมร่วม คือ “การทำงานอย่างฉลาดและก้าวหน้าทันโรค” มีองค์ประกอบ 5 ประการ ใช้ตัวย่อว่า “SMART” ประกอบด้วย 1) S ย่อจาก Service หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ 2) M ย่อจาก Mastery หมายถึง การทำงานอย่างมืออาชีพ 3) A ย่อจาก Accountability หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และรับผิดชอบ 4) R ย่อจาก Relationship หมายถึง การมีน้ำใจ ให้เปิดกว้างเป็นที่เป็นนื่อง และ 5) T ย่อจาก Teamwork หมายถึง การทำงานเป็นทีม

ในปี พ.ศ. 2553 กรมควบคุมโรค ได้ทบทวนผลการดำเนินงานค่านิยม โดยพิจารณาจากผลงานผลการดำเนินงาน พบว่าบุคลากรยังขาดความชัดเจนระหว่างค่านิยมและสมรรถนะ จึงได้มีการจัดประชุมถ่ายทอดการพัฒนาค่านิยมร่วมของกรมควบคุมโรค โดยผู้เชี่ยวชาญได้ร่วมกันพิจารณา และเห็นว่าค่านิยมกรมควบคุมโรคยังไม่ครอบคลุมในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และได้ปรับค่านิยมใหม่ของการเพิ่มค่านิยมเรื่อง “การยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม” (Integrity = I) เป็น I SMART พร้อมกับกำหนดให้เป็นสมรรถนะหลักขององค์การ การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมร่วม I SMART ของบุคลากรกรมา เพื่อเป็นการรักษาและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้คงอยู่และสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เกิดขึ้นภายในกรมา เกิดค่านิยมในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ กรมา จึงได้สนับสนุนให้สำนักงานเลขาธิการกรม ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินการค่านิยม ได้ดำเนินโครงการพัฒนาหน่วยงานต้นแบบตามค่านิยมกรมควบคุมโรค I SMART โดยได้



ภาพที่ 1-2 นโยบายในการกำหนดทิศทางผู้บริหาร ประจำปี พ.ศ. 2557

พัฒนาพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยม I SMART ให้มีแนวความคิดความเชื่อและพฤติกรรมการทำงานในทิศทางเดียวกัน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมควบคุมโรค ทำให้กรมฯ เติบโตได้อย่างเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจ

**สำหรับการสื่อสารค่านิยมองค์กร** ผู้บริหารได้ประกาศเป็นนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดของกรมควบคุมโรคยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพทุกหน่วยงาน และเพื่อเร่งรัดผลสำเร็จของการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและกระบวนการพัฒนาในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกระดับในกรมควบคุมโรค รวมทั้งให้บุคลากรของกรมฯ มีพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมร่วมที่กำหนด ผู้บริหารมีมาตรการให้บุคลากรภายในกรมฯ รับทราบและรับรู้ค่านิยมของกรมฯ ความหมายและแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมตามค่านิยม ผ่านรูปแบบของการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเพิ่มการเข้าถึงสื่อ เช่น สติกเกอร์ ป้าย ติดตามจุดต่างๆ ภายในกรมฯ จัดการสื่อสารในช่องทางเสียงตามสาย การประชุมสัมมนา เอกสาร เว็บไซต์

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าวได้นำพัฒนาต่อเนื่องเป็นคู่มือแนวทางการแสดงออกเชิงพฤติกรรม การบริการของสำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค และขยายผลให้ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ ใช้เป็นแนวทาง และในปี พ.ศ.2557 ผู้บริหารกรมฯ ให้ดำเนินแปลงค่านิยม I SMARTสู่การปฏิบัติประกอบไปด้วยกระบวนการดังนี้ ทบทวนกระบวนการและรับฟังความคิดเห็น การบูรณาการจัดทำรายการพฤติกรรมบ่งชี้ตามค่านิยม ร่วมกับสมรรถนะหลักกรมควบคุมโรค จัดทำระบบการวัดและประเมินพฤติกรรม สื่อสารรายการพฤติกรรมบ่งชี้ และแนวทางการประเมิน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมชี้แจงผ่านระบบ VDO Conference หนังสือเวียน คู่มือ และเว็บไซต์ของกองการเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ทั้งนี้ การแปลงค่านิยมมาสู่การปฏิบัติดังกล่าว ได้กำหนดเป็น Strategic Initiative เรียกขานว่า การสร้าง ค่านิยมร่วม ค.ร. (ค.ร. Style)

**การทบทวนกระบวนการนำองค์กรของกรมฯ** ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินงานของกรมฯ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการในอนาคต ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนไป ทำให้ผู้บริหารกรมฯ พิจารณาในเรื่องการปรับโครงสร้าง และการปฏิบัติงาน โดยเปลี่ยนแปลงการบริหารแผนงานป้องกันควบคุมโรคจากเดิมซึ่งเกือบทุกแผนงานเป็นแบบ Vertical Program มาสู่รูปแบบการบริหารแผนงานฯ แบบใหม่ คือ Integrated Program และ Co - ordinated Program

การเปลี่ยนแปลงข้างต้นสอดคล้องกับการปฏิรูประบบสุขภาพตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกรมควบคุมโรคต้องเป็นผู้นำในเรื่องการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในระดับประเทศ (National Health Authority) ทำให้ผู้บริหารของกรมฯ ต้องปรับวิธีการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานร่วมกับเขตบริการสุขภาพเพื่อบูรณาการงานของกรมฯ ที่เกี่ยวข้องลงสู่พื้นที่ความรับผิดชอบในเขตฯ และร่วมกันแก้ปัญหาของโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้จากผลงานสำคัญของกรมฯ เช่น การพัฒนา “อำเภอควบคุมโรคเข้มแข็งแบบยั่งยืน” เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพระดับอำเภอให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิภาพผลทันสถานการณ์ โดยพิจารณาตามเกณฑ์คุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1) มีคณะกรรมการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ 2) มีระบบระบาดวิทยาที่ดี (SRRT ตำบล) 3) มีการวางแผน การป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ 4) มีการระดมทุนหรือการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นรูปธรรม 5) มีผลสำเร็จของการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญหรือที่เป็นปัญหา

ในการพัฒนาอำเภอควบคุมโรคเข้มแข็งแบบยั่งยืนนี้ได้พัฒนาให้เกิดเครือข่ายที่ร่วมกันทำงานเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2554 มี 1,573 เครือข่าย และในปี 2556 เพิ่มขึ้นเป็น 1,625 เครือข่าย



เสวนาแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เห็นได้จากผลการพัฒนางานสำคัญ เช่น ผู้บริหารระดับสูงของกรมฯ ได้ให้ความสำคัญอย่างมากในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการนำกลยุทธ์การสื่อสารความเสี่ยงเข้ามาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารและตอบโต้สื่อต่างๆ กระบวนการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเสี่ยงต่อโรคต่างๆ จัดทำ Poll เพื่อสำรวจความเห็นและปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับโรคที่สำคัญๆ ข้อมูลจากการสำรวจจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมแนวทาง มาตรการในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้ว สื่อสารให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายตามช่องทางสื่อสารต่างๆ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง

นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาการพยากรณ์โรค โดยนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือ นำมาสู่การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำนายเหตุการณ์โรคและภัยสุขภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยตอบคำถามหลักๆ ได้แก่ โรคจะเกิดมากน้อยแค่ไหน อย่างไร เกิดเมื่อไหร่ กับใคร ที่ไหน มีปัจจัยอะไรที่เกี่ยวข้อง และมีวิธีการป้องกันควบคุมอย่างไร พร้อมทั้งปรับเนื้อหาข้อมูลดังกล่าวและสื่อสาร/เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมทันการ อาทิ นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติงาน สื่อมวลชน และประชาชน เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ได้เข้าถึง เข้าใจ เตรียมพร้อมและร่วมมือดำเนินการ อันที่จะส่งผลต่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การระบาดของโรคที่สำคัญต่างๆ ลดน้อยลงหรือไม่มีการระบาด อีกทั้งมีการสำรวจว่าช่องทางสื่อสารใดมีประสิทธิภาพที่สุด ในการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม และมาประยุกต์ใช้ในการให้ความรู้ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยการเพิ่มช่องทางทางความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการต่างๆ แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การพัฒนา Mobile Application และ Web Application ต่างๆ ซึ่งมีการดำเนินการทั้งระดับกรมฯ และในระดับหน่วยงาน เป็นต้น

**การสร้างบรรยากาศในการทำงาน** ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ผู้บริหารของกรมฯ ได้ริเริ่มและผลักดันให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปลูกฝังให้การเรียนรู้ผสมผสานอยู่ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้พร้อมรับการปรับเปลี่ยนเข้าสู่การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยดำเนินการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้กรมควบคุมโรคสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้และมุ่งเน้นปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของรัฐบาลเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูงได้มาตรฐานสากล ทำหน้าที่นำนโยบายการพัฒนาองค์กรของผู้บริหารสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานของกรมฯ และแต่งตั้งคณะทำงานต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานฯ ให้สอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันและติดตามกำกับผลการดำเนินงานมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้ว่ากรมควบคุมโรคได้ปรับปรุงการดำเนินงาน โดยอิงตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงาน ก.พ.ร. มาตลอด โดยผู้บริหารให้ความสำคัญประกาศเป็นนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปี พ.ศ.2554 ผู้บริหารได้กำหนดให้ทุกกลุ่มงานพัฒนาองค์กร เป็นหน่วยงานย่อยในหน่วยงานของกรมฯ ทำหน้าที่ประสานการดำเนินการด้านการพัฒนาองค์กร มีบุคลากรรับผิดชอบงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงานรวมทั้งสิ้นเกือบ 150 คน ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรทั้งระบบอย่างต่อเนื่อง และตั้งแต่ปี พ.ศ.2556 เป็นต้นมา ผู้บริหารได้กระตุ้นและผลักดันให้ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ ได้ใช้ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กรทั้งระบบ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติราชการแบบบูรณาการ (GES) ของสำนักงาน ก.พ.ร. และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้บริหารบุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กรของกรมฯ ร่วมกันกำหนดแผนพัฒนาองค์กรของกรมฯ ทั้งแผนการพัฒนาบุคลากร พัฒนาระบบสารสนเทศ และแผนปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร และนำ

แผนดังกล่าวถ่ายทอดลงสู่ทุกหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม (Shared Goal) ช่วยพัฒนาการทำงานเป็นทีม

นอกเหนือจากนี้ ผู้บริหารกรมฯ ยังได้ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงาน ดังตัวอย่างที่ผู้บริหารกำหนดให้หน่วยงานภายในกรมฯ จัดทำกิจกรรม 5ส และมีการประกวดหน่วยงาน 5ส เดือน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเป็นระเบียบสะอาด น่าอยู่ น่าทำงาน มีการจัดสวัสดิการด้านค่ารถรับส่งเจ้าหน้าที่ อีกทั้งจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬา เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรภายในกรมฯ มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ยกย่องชมเชยคนดี อีกทั้งประกวดบุคลากรดีเด่นของกรมควบคุมโรค มีการรณรงค์ให้มีการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรมให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงและให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ รวมถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานกิจเพื่อสนองตอบยุทธศาสตร์การพัฒนาบริหารราชการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคล่องตัวต่อการบริหารจัดการภารกิจและบทบาทที่ปฏิรูปใหม่

**การกระจายอำนาจการตัดสินใจ** อธิบดีกรมควบคุมโรคได้มอบอำนาจเชิงนโยบายให้รองอธิบดีเพื่อตัดสินใจ บริหารจัดการ และกำกับติดตาม ประเมินผลหน่วยงานในความรับผิดชอบตามคำสั่งกรมควบคุมโรค และให้รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมหัวหน้าส่วนราชการกรมควบคุมโรค การประชุมทุกสัปดาห์ (Monday Breakfast Meeting : MBM) เอกสารรายงาน เป็นต้น รวมทั้งได้มอบอำนาจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านการบริหารจัดการเงินการคลังแก่ผู้อำนวยการทุกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผลจากการมอบอำนาจทำให้รองอธิบดีสามารถติดตามกำกับดูแลหน่วยงานในสายงาน และให้การสนับสนุนได้อย่างใกล้ชิด ทั้งแบบทางการ คือการประชุมติดตามงานทุกเดือนก่อนประชุมหัวหน้าส่วนราชการ การตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบเพื่อรับฟังปัญหา และติดตามอย่างไม่เป็นทางการ ทางระบบสารสนเทศ เช่น line, E-mail เป็นต้น ทำให้สามารถรับทราบข้อมูล และตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี อีกทั้งผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดติดตามผลการมอบอำนาจดังกล่าว โดยให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการรับมอบอำนาจ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ให้รองอธิบดีกรมควบคุมโรคทราบ ปีละ 2 ครั้ง ภายในเดือนเมษายน และตุลาคมของทุกปี เพื่อพิจารณาปรับปรุงให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากขึ้น

ผู้บริหารกรมควบคุมโรค ได้กำหนดนโยบายให้มีการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์การ มีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในภาพรวมของกรมฯ ครอบคลุมทุกหน่วยงานในสังกัด และผู้ปฏิบัติงานทุกคน เพื่อนำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ โดย การจัดชุมชนนักปฏิบัติ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดบทเรียน การจัดสถานัดความรู้ การจัดทำคลังความรู้ การจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ การจัดทำโครงสร้างความรู้หน่วยงาน การรวบรวมมาตรฐานงานของกรมควบคุมโรค การบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค (สคร.) ให้เท่าเทียมกัน (Scaling Up) นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงได้ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และทักษะเพื่อการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างนวัตกรรม (Innovation) ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาป้องกันควบคุมโรคที่เป็นประโยชน์ และปลอดภัยต่อสุขภาพประชาชน ในการการจัดสัมมนาวิชาการป้องกันควบคุมโรคแห่งชาติทุกๆ 2 ปี เพื่อให้บุคลากรกรมควบคุมโรคได้ร่วมสร้าง ร่วมเรียนรู้ ต่อยอดองค์ความรู้ โดยมีเป้าหมายการดำเนินงาน คือ ประชาชน ปลอดภัย ปลอดภัย

ในปี พ.ศ. 2556 ผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันให้ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ พัฒนาและยกระดับการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยจัดส่งผลงานคุณภาพของกรมฯ

ที่มีผลลัพธ์โดดเด่น เข้าขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จนสามารถได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในระดับดีเด่น ถึง 2 ผลงาน ตลอดจนพัฒนายกระดับต่อยอดผลงานให้โดดเด่นในระดับนานาชาติ โดยขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ จนผ่านรอบสุดท้าย ทั้ง 2 ผลงาน และผลงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 เรื่อง “มาลาเรีย : การพัฒนาศักยภาพบริการแบบบูรณาการ” ได้รับรางวัล First Place ในประเภท การส่งเสริม การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจกับนโยบายผ่านกลไก นวัตกรรม ซึ่งถือเป็นความภาคภูมิใจของกรมควบคุมโรคที่สามารถขับเคลื่อนงานป้องกันควบคุมโรคให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ทำให้บุคลากรในกรมควบคุมโรคมีการตื่นตัวในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถแสดงให้เห็น นานาชาติได้ชื่นชมผลงานที่มีคุณภาพและศักยภาพของกรมฯ ที่สามารถปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ของกรมควบคุมโรค

นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้บุคลากรทั้งองค์การทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรม โดย กรมฯ ได้กำหนดมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้าง จัดทำเป็นคู่มือถ่ายทอดผ่านการประชุมประจำเดือนในทุกระดับและมีการนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์การ เช่น จัดพิธีทำบุญตักบาตร ประจำเดือน พิธีทำบุญตักบาตรเนื่องในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ วันสำคัญทางศาสนา พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณตนเป็น ข้าราชการที่ดี จัดของชำร่วยแจกให้ผู้อยู่โอกาส การจัดสัมมนาเครือข่ายจริยธรรมกรมควบคุมโรคประจำปี

#### การกำกับดูแลตนเองที่ดี

กรมควบคุมโรคโดยผู้บริหารระดับสูงของกรมฯ ได้วางระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยการแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการของกรมควบคุมโรค ทำหน้าที่ ในการจัดทำ ปรับปรุง ทบทวนนโยบายกำกับ ดูแลตนเองที่ดี กำกับและติดตามการปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาล ให้ทุกหน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อผลการ ปฏิบัติงาน ต้องการใช้จ่ายงบประมาณและการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ นอกจากนี้ ได้ให้ความสำคัญในการ ทบทวนนโยบายในการกำกับดูแลตนเองทุกปี โดยทบทวนจากผลการดำเนินงานของการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ผ่านมา และข้อมูลจากผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค เช่น การรับ ฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการ

ในปี พ.ศ. 2554 คณะอนุกรรมการฯ ได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีของกรมฯ โดยได้แปลงเป็น ยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ให้ทุกหน่วยงานจัดทำโครงการตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี มีการติดตามผล การดำเนินงานและคณะกรรมการฯ ได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีของกรมฯ ทุกปีมาอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2557 เปิดโอกาสให้ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการกำกับการดำเนินงานของกรมฯ

นอกจากนี้ มีการตั้งคณะทำงานต่างๆ เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของกรมฯ ในด้านต่างๆ อีก ทั้งยังคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมในทุกขั้นตอนในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแล ตนเองที่ดี มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานตามสายบังคับบัญชา (OP ข้อ 6) มีการมอบอำนาจด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล และด้านการบริหารจัดการการเงินการคลังแก่ผู้อำนวยการทุกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และได้ทบทวนโครงสร้างในการกำกับดูแลตนเองที่ดีให้สอดคล้องกับนโยบาย 38 + 51 ของผู้บริหารในปัจจุบัน

จากประสบการณ์ที่ได้ดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาได้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทบทวนนโยบายการกำกับ ดูแลตนเองที่ดี โดยยึดแนวทางไม่ปัจจุบันมีความครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม 2) ด้าน ผู้รับบริการ 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร (OP ข้อ 6)

เมื่อมีการทบทวนนโยบายฯ ดังกล่าวแล้วได้นำเสนอผู้บริหารกรมฯ ลงนามและประกาศใช้ และได้มี การถ่ายทอดให้ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ ได้ถือปฏิบัติ ควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่นๆ

ในการสื่อสารนโยบายฯ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนโยบายกำกับดูแลตนเองที่ดี ในรูปหนังสือราชการ และยังสื่อสารผ่านทางเอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ เพื่อให้หน่วยงานภายในกรมฯ รับทราบ พร้อมทั้งยังได้กำหนด ตัวชี้วัดที่ชัดเจนเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี

**เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ** กรมควบคุมโรคกำหนดให้มีหน่วยงานในสังกัด โดยผู้อำนวยการหน่วยงานลงนามรับรองการปฏิบัติตามราชการกับอธิบดีกรมควบคุมโรค และรายงานผลดำเนินการตามการรับรองการปฏิบัติตามราชการ และยังมีกระบวนการผลการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ควบคู่กันไปด้วยทุกไตรมาส โดยมอบหมายให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและกองแผนงานเป็นผู้รับผิดชอบ มีการนำเสนอรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ในวาระเรื่องเพื่อทราบของการประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือน

ในแต่ละปี มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาว่ามีปัญหาโดยอยู่บ้างและมีอุปสรรคอะไร เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง รวมทั้งมอบหมายให้ผู้ทรงคุณวุฒิฯ เป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ และติดตามผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ หน่วยงานในสังกัดจะมีการประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงระบบและตัดสินใจ โดยดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ เช่น คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นต้น จากการทบทวนผลการดำเนินงานในอดีต พบว่าระบบที่เคยใช้มีปัญหาในการรายงานผลงานและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานต่างๆ มีความล่าช้า ไม่ตอบสนองต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารกรมฯ จึงได้นำระบบ Estimate ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการบริหารแผน และติดตามประเมินผล มาใช้ในการดำเนินงานโดยกำหนดให้หน่วยงานกรอกข้อมูล ทั้งแผนการดำเนินงานและผลผ่านระบบ Internet ได้ตลอดเวลาทั้งในและนอกเวลาราชการ ซึ่งทำให้ทุกหน่วยงานมีความสะดวกในการรายงานผลงาน ทำให้การรายงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารกรมฯ สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2556 กรมฯ มีผลงานการใช้จ่ายงบประมาณได้ตามเป้าหมายจากแต่เดิมที่กรมฯ มีผลการใช้จ่ายงบประมาณต่ำและล่าช้ากว่าเป้าหมายมาก

**ด้านการควบคุมกำกับความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ** ผู้บริหารของกรมฯ ได้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544 โดยจัดตั้งกลุ่มตรวจสอบภายในซึ่งมีฐานะเทียบเท่าหน่วยงานระดับกองและขึ้นตรงต่ออธิบดี มีการจัดวางระบบควบคุมภายในตามมาตรฐาน COSO ของสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน จัดทำระบบการควบคุมภายใน/การบริหารความเสี่ยง โดยกองคลังเป็นผู้รับผิดชอบ และกลุ่มตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานผู้ปฏิบัติ และเสนอแนะแนวทางการปรับระบบการบริหารแก่ผู้บริหารระดับสูง มีการกำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงาน รวมทั้งตรวจสอบการปฏิบัติงานระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินงานกิจกรรม ขั้นตอนต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ มีความถูกต้อง เหมาะสม รวมทั้งเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานจัดทำรายงานส่งกองคลังรวบรวมในภาพกรมฯ และจัดส่งให้คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินเป็นประจำทุกปี

ในการดำเนินการมาตรการป้องกันกาทุจริตและประพฤติมิชอบภายใต้การรับรองการปฏิบัติตามราชการประจำปี ได้มีการมอบหมายให้หน่วยงาน/คณะทำงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน จัดทำแผนรณรงค์การสร้าง ราชการใสสะอาด การให้คำปรึกษาในการจัดวางระบบการควบคุมภายใน ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ซึ่งส่งผลให้เกิดการแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงานในสังกัดกรมฯ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในระดับหน่วยงาน ให้สามารถจัดวางระบบควบคุมภายใน ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

สำหรับการติดตามกำกับการใช้ยังงบประมาณ ได้กำหนดให้กองคลังรายงานสถานะการใช้ยังงบประมาณ โดยใช้ข้อมูลจากระบบ GFMS เป็นวาระสืบเนื่องของการประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือนทุกเดือน และมีการสั่งการผู้บริหารหน่วยงานให้เร่งรัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและมีการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมายตามกำหนดการ และเป็นไปตามระเบียบพัสดุ อย่างเคร่งครัด

**ด้านการปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ผู้บริหารมอบนโยบายให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการเผยแพร่ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงทางเว็บไซต์ ในการติดต่อขอรับบริการจากกรมฯ การเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้บุคลากรได้รับทราบทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือเวียน เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งกำหนดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จัดให้มีระบบในการรับฟังข้อร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่มีต่อหน่วยงานจากประชาชน ผู้รับบริการ มีการตอบข้อร้องเรียน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามข้อร้องเรียน และนำผลข้อร้องเรียนมาจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์หน่วยงานใสสะอาด ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง ส่งให้หน่วยตรวจสอบภายในเป็นผู้ติดตามประเมินผลและรายงานในภาพรวมฯ เพื่อเป็นการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องและเกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง

กรมควบคุมโรคได้ทบทวนผลการดำเนินงานข้างต้น ในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งจัดขึ้นเป็นการประจำทุกเดือน โดยการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี กลุ่มพัฒนาระบบบริหารในฐานะเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ติดตามผลการดำเนินงานวิเคราะห์ผลตามไตรมาส นำผลการดำเนินงานสรุปผลให้กับผู้บริหารกรมฯ ทุกระดับได้รับทราบในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการ และยังได้จัดทำหนังสือราชการ แจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบและพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามกำหนด และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังภาพ 1-4

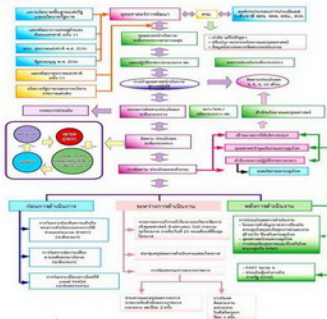


ภาพที่ 1-4 แผนปฏิบัติการแก้ปัญหาองค์กรที่ดี

**การทบทวนผลการดำเนินงานของส่วนราชการ** กรมควบคุมโรคได้มีการทบทวนผลสัมฤทธิ์และการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่เริ่มใช้วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรชั้นนำระดับนานาชาติ ที่สังคมเชื่อถือและไว้วางใจ เพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ ด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการ ภายในปี 2563” เพื่อให้การพัฒนาทางด้านควบคุมโรคของประเทศไทย ที่กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานหลัก “บรรลุความสำเร็จ” และให้กรมฯ มีภาพลักษณ์เป็นที่ยอมรับได้อย่างแท้จริงตามที่ระบุไว้ในวิสัยทัศน์ กรมฯ จึงได้พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่เน้นการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based strategic planning) การแปลความจากงานธรรมเป็นรูปธรรมที่วัดได้ (Vision analysis) และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Communication for solving problems) ซึ่งจะเริ่มต้นดำเนินการในช่วงเดือนสิงหาคมถึงเดือนมีนาคมของทุกปี โดยคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค มีอธิบดีกรมควบคุมโรคเป็นประธาน เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนผลักดันการพัฒนาทางด้านควบคุมโรคตามทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรคไปสู่การปฏิบัติ และจัดทำเป็นแผนระยะยาว คือ ยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค แผนปฏิบัติการฯ 4 ปี และระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงมาตรการป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับเขต และระดับพื้นที่ โดยพิจารณาความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ

และแผนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ภายใต้กรอบระยะเวลาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานประมาณ โดยการทบทวนกระบวนการจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีการจัดเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานด้านแผนที่โดดเด่น ทบทวน ประเด็นสำคัญเพื่อพัฒนางานแผนและการติดตามประเมินผลของหน่วยงานในปีต่อไป เพื่อเป็นการรอบการพัฒนาการบริหารจัดการตามภารกิจเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติงานให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบต่อไปเป้าหมายของกรมฯ นำไปสู่การใช้เป็นแนวทางในการติดตาม กำกับ และการประเมินผลของกรมฯ ดังภาพ 1-5

ซึ่งคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค และคณะกรรมการกำกับนโยบายและยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรคของแต่ละยุทธศาสตร์ ได้ร่วมขับเคลื่อนนโยบายการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และติดตาม กำกับและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์ และกำหนดกรอบการดำเนินงานตามนโยบายและทิศทางการดำเนินงานสู่การลดโรคและภัยสุขภาพของกรมฯ ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดดังกล่าวให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมฯ และลงนาม ในคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานนำเป้าหมายและตัวชี้วัดฯ ไปถ่ายทอด



ภาพที่ 1-5 กระบวนการติดตาม ประเมินผล

สู่กลุ่มงาน และบุคลากร เพื่อนำสู่การปฏิบัติในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค ซึ่งเป็นการแปลงนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และประยุกต์ใช้หลักการ “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่เน้นให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร นักวิชาการ และบุคลากรของกรมฯ ในทุกระดับ ด้วยวิธีการประชุม อบรม สัมมนา การประชุมผ่านระบบ VDO Conference หนังสือราชการ แผ่นพับ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทั้ง เว็บไซต์ E-mail และ Social media เป็นต้น เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการตามภารกิจ รวมทั้งการเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติงานให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบต่อไปเป้าหมายของกรมฯ นำไปสู่การใช้เป็นแนวทางในการติดตาม กำกับ และการประเมินผลที่ครอบคลุมเป็นระบบ นำผลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้

ทั้งนี้ กระบวนการทบทวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยกลไกสำคัญต่างๆ ทั้งในส่วนของการดำเนินงานภายในกรมฯ และการดำเนินงานกับกระทรวงฯ โดยมีการขับเคลื่อนนโยบายการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการติดตาม กำกับ ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์ภาพรวมกรมฯ การประชุมผู้บริหาร MBM (Monday Breakfast Meeting) การประชุมผู้บริหารส่วนราชการกรมฯ การประชุม WAR ROOM กรมควบคุมโรค การร่วมตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข การวิเคราะห์ข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพการป้องกันควบคุมโรคในการประชุม Board of Regulator ของกระทรวงสาธารณสุข การนิเทศงาน การติดตามผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือนแรก และการรายงานผลการดำเนินงาน การใช้จ่ายงบประมาณผ่านระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Estimates SM) รายไตรมาส การประเมินความคุ้มค่าภารกิจของภาครัฐ (Value for Money: VFM) ของกรมฯ และรายงานผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) (ตารางที่ 1-1) เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานสังกัดกรมฯ และใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจแก้ไขปรับปรุงการจัดทำทิศทาง กรอบการดำเนินงานของกรมฯ ต่อไป

ตาราง 1-1 : สรุปกระบวนการทบทวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน กรมควบคุมโรค

| วิธีการทบทวนผลการดำเนินงาน                                                                                                    | วิธีการใช้ผลการประเมินและทบทวนมาประเมินผลความสำเร็จขององค์กร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ กรมฯ และคณะกรรมการกำกับนโยบายและยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรคผู้วิสัยทัศน์กรมควบคุมโรค | - คณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ จะมีการประชุมหารือเพื่อขับเคลื่อนนโยบายการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และติดตาม กำกับ และประเมิน ผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์ภาพรวมให้บรรลุเป้าหมายการให้บริการ จุดเน้น และวิสัยทัศน์ของกรมควบคุมโรค                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. การประชุมผู้บริหาร MBA (Monday Breakfast Meeting) ทุกสัปดาห์                                                               | - เป็นการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารพร้อมทั้งติดตามความก้าวหน้างานที่มอบหมาย และมอบหมายให้รองอธิบดีที่รับผิดชอบหน่วยงานที่อยู่ในกำกับดูแลดำเนินการตามข้อสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสรุปผลการประชุมฯ แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบประเด็นปัญหา ข้อเสนอแนะ เพื่อดำเนินงานต่อไป                                                                                                                                                                                                           |
| 3. การประชุมผู้บริหารส่วนราชการ กรมฯ ทุกเดือน                                                                                 | - การประชุมผู้บริหารส่วนราชการกรมฯ จะมีการเก็มนำเสนอผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณให้ผู้บริหารกรมฯ รับทราบ รวมทั้งอธิบดีจะติดตามข้อสั่งการที่มอบหมายให้หน่วยงานดำเนินการรายงานผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. การประชุม WAR ROOM กรมควบคุมโรค ทุกวันพุธ                                                                                  | - ประชุมผู้บริหารในเรื่องของสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ เพื่อปัญหาสถานการณ์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของเหตุการณ์ และแก้ไขสถานการณ์สั่งการหน่วยงานได้ทันทั้งที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. การร่วมตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค                                                                             | - การร่วมตรวจราชการกับทีมตรวจราชการกระทรวงฯ เพื่อกำกับ ติดตาม ความก้าวหน้าของการดำเนินงานในเขตบริการสุขภาพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันควบคุมโรค ได้แก่ 1) แผนยุทธศาสตร์พัฒนาสุขภาพตามกลุ่มวัย 2) แผนพัฒนาและการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตาม กำกับ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเมินสภาพปัญหา และประกอบการให้ข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพ เชิงนโยบาย แต่ละเขตบริการสุขภาพ แก่สาธารณสุขในเขตผู้ตรวจราชการ (CEO) และอธิบดีกรมควบคุมโรค เพื่อหาแนวทางแก้ไขส่งผลให้เกิดการลดโรคและภัยสุขภาพ ในแต่ละเขตบริการสุขภาพ |
| 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพการป้องกันควบคุมโรคในการประชุม Board of Regulator ของกระทรวงฯ ทุกเดือน         | - นำประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำหน้าที่ Regulator ในด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ในแต่ละเขตบริการสุขภาพ นำเสนอผู้บริหารของกระทรวงฯ (Board of Regulator) เพื่อกำหนดทิศทาง นโยบายในการดำเนินงานต่อไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7. การนิเทศงาน กรมควบคุมโรค                                                                                                   | - ทีมนิเทศงานกรมฯ จะมีรองอธิบดีฯ เป็นหัวหน้าทีมในการนิเทศงานหน่วยงานเพื่อติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงฯ และยุทธศาสตร์กรมฯ ในการผลักดันจุดเน้นการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและรับทราบปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญห และส่งเสริมสนับสนุนสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และนำผลการนิเทศงานมาปรับปรุงการดำเนินงานในรอบ 6 เดือนหลัง และเป็นแนวทางการพัฒนางานต่อไป                                                                                                                                    |
| 8. การติดตามผลการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงานการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละไตรมาส                                           | - เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงาน พร้อมรับทราบ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงานในแต่ละไตรมาส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| วิธีการทบทวนผลการดำเนินงาน                                                         | วิธีการใช้ผลการประเมินและทบทวนมาประเมินผลความสำเร็จขององค์กร                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9. การประเมินความคุ้มค่าภารกิจของภาครัฐ (Value for Money: VFM) ของกรมฯ             | - การประเมินผลการดำเนินงานตามผลผลิต ผลลัพธ์เป้าหมายการให้บริการของกรมฯ และจัดทำข้อเสนอในการปรับปรุง หรือยกเลิกผลผลิตเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีความคุ้มค่ายิ่งขึ้น                                                                                                                                                                     |
| 10. รายงานผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) | - เป็นการวิเคราะห์ความสอดคล้องเชื่อมโยงในการวางแผนการดำเนินงานกับทิศทางและยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศ รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงานว่า กรมฯ มีความสำเร็จของการดำเนินงานของกรมฯ (ผลผลิต เป้าหมายการให้บริการ) ตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. งบประมาณหรือไม่ รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับสำนักงบประมาณประกอบการจัดสรรงบประมาณในปีต่อไป |

จากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล และกระทรวงฯ สถานการณ์โรคและภัยสุขภาพความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมควบคุมโรค รวมทั้งปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพ องค์กที่เกี่ยข้องกับงานป้องกันควบคุมโรค ประกอบกับการทบทวนสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ และทิศทางการพัฒนาสุขภาพของประเทศ กรมควบคุมโรค ได้ทบทวนและกำหนดจุดเน้นและกรอบการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ เป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนไทยในประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการควบคุมโรคและภัยสุขภาพ รวมทั้งได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค และคณะกรรมการกำกับนโยบายและยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค สวีสัยทัศน์ กรมควบคุมโรค ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการปรับเปลี่ยนทิศทางและกรอบการดำเนินงานจากเดิม หรือเพิ่มเติมบทบาทของกรมฯ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของผู้บริหารกรมฯ ในการนำผลการประเมินภาพทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ทิศทางจุดเน้น มาตรการสำคัญในการดำเนินงาน แปรเปลี่ยนสู่การปฏิบัติโดยให้หน่วยงานปรับปรุงเป้าหมาย มาตรการ การดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญได้ทันสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ได้จัดให้มีการทบทวนกรอบยุทธศาสตร์ จุดเน้นการพัฒนา และวิสัยทัศน์ของกรมฯ โดยเน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อม การจัดลำดับความสำคัญของโรคและภัยสุขภาพ การระบุขนาดและแนวทางการปัญหา สู่การกำหนดกรอบยุทธศาสตร์และทิศทางการพัฒนา ได้แก่ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรในสังกัด ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตามบทบาทของตนเอง ให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ กรมควบคุมโรคได้ให้ความสำคัญต่อการกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการชักจูงความร่วมมือเข้าใจในเรื่องจุดเน้นการพัฒนา ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดเป้าหมาย รายละเอียดตัวชี้วัด (Template) และค่าเป้าหมาย ซึ่งนำมาสู่การใช้เป็นแนวทางในการติดตามกำกับ (Monitoring) และการประเมินผล (Evaluation) ของกรมฯ ที่ครอบคลุม เป็นระบบและนำมาผลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

**กรมควบคุมโรค มีการกำหนดตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ** โดยดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จะมีการกำหนดตัวชี้วัดสำคัญ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบสูงสุดต่อความสำเร็จขององค์กร และผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ทั้งนี้ ตัวชี้วัดสำคัญต้องครอบคลุม 3 ประการตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดตามนโยบาย ตัวชี้วัดการบรรลุพันธกิจหลัก และตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการสำคัญ/จุดเน้นการดำเนินงานของกรมฯ ขั้นตอนการทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญ มีดังนี้

1. ผู้บริหารระดับจังหวัดที่ส่งผลนโยบาย/แนวทางการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุข/กรมควบคุมโรค การบรรลุการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร และส่งต่อแผนงาน/โครงการสำคัญกรมควบคุมโรค/จุดเน้นการดำเนินงานของกรมฯ และมอบหมายรองอธิบดีฯ แต่ละท่านรับผิดชอบในการติดตามความก้าวหน้าตัวชี้วัดสำคัญ

2. รองอธิบดีฯ ที่ได้รับมอบหมายตัวชี้วัดสำคัญที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ มีการประชุมก่อนการประชุมผู้บริหารกรมฯ ทุกครั้ง เพื่อการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด และให้ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรค และนำเสนอผลความก้าวหน้าในที่ประชุมผู้บริหารกรมฯ ประจำเดือน เพื่อรับทราบและเร่งรัดการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

ทั้งนี้ มีการจัดทำแผนติดตามกำกับการดำเนินงาน และกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามการบริหารงาน ผ่านระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (Estimates SM: ESM) และรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งยังมีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกด้วย และยังกำหนดเป็นประเด็นสำคัญในการนิเทศติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานของกรมฯ และในการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะมีผู้บริหารของกรมฯ ทำหน้าที่ในการนิเทศงานหน่วยงานในสังกัดกรมฯ และทำหน้าที่ Regulator ในเขตบริการสุขภาพ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/เชิงคุณภาพแก่ผู้บริหารระดับสูง และนำปัญหาอุปสรรคกลับมาทบทวนปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานตัวชี้วัดที่สำคัญต่อไป ดังภาพที่ 1-6



ภาพที่ 1-6 กระบวนการดำเนินงานเพื่อทบทวนตัวชี้วัด

กรมฯ ได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานจากการประชุมฯ ต่างๆ และนำผลจากการประชุมฯ นำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน ทั้งเรื่องการกำหนดนโยบาย มาตรการ ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด และนโยบาย แผนงาน/โครงการ และกำหนดนโยบายการดำเนินงานในปีต่อไปได้ โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของผลการทบทวนตัวชี้วัด 2 ประเด็น คือ 1) การเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละไตรมาส โดยพิจารณาว่าตัวชี้วัดใดที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมาย จะได้รับการคัดเลือกมาเพื่อจัดลำดับความสำคัญ 2) การพิจารณาความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น หากไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายจะมีระดับความรุนแรงมากขึ้น โดยตัวชี้วัดใดที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมาย และ/หรือมีผลกระทบต่อประชาชนและสังคมในวงกว้างจะได้รับการจัดลำดับให้มีความสำคัญในอันดับต้นๆ ทั้งนี้ การจัดลำดับความสำคัญจะพิจารณาในทุกไตรมาส เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความเป็นจริง และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเป็นรายไตรมาสหรือตามความเหมาะสม เพื่อใช้ในการเร่งรัดผลการปฏิบัติงาน

จากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ผู้บริหารกรมฯ ได้นำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงกรอบการดำเนินงาน ภาพรวมกรมฯ และเป้าหมายกรมฯ ให้ตอบสนองต่อสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ และพัฒนาผลการดำเนินงานโดยวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในทุกด้าน

ทั้งนี้ ได้มีการบูรณาการงานกรมฯ สู่การลดโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญทั้งระดับนโยบาย (จุดเน้น) และปัญหาของระดับพื้นที่เอง คือ ผลสัมฤทธิ์ของการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคของพื้นที่ ดังที่ได้ดำเนินงานในโครงการอำเภอควบคุมโรคเข้มแข็งแบบยั่งยืนเป็นระบบสุขภาพอำเภอด้านการป้องกันควบคุมโรค (District Health System in Disease Control: DHS/DC) ที่เป็นภาพสะท้อนว่าพื้นที่ที่มีระบบกลไกการบริหาร

จัดการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพของพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์คุณลักษณะ 5 ด้านที่กำหนดไว้ สามารถจัดการกับโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาของตนเองและเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายได้ ซึ่งกรมควบคุมโรคต้องอาศัย 6 ยุทธศาสตร์ ตั้งแต่สร้างศักยภาพของเครือข่ายและประชาชน อาศัยองค์ความรู้ ผลิตภัณฑ์และการบริการของกรมฯ ที่ได้รับการพัฒนาและทดสอบว่าได้ผลดีจริงในการป้องกันควบคุมโรค พร้อมทั้งเผยแพร่สื่อสารประชาสัมพันธ์และถ่ายทอด เพื่อให้เกิดความตระหนักและนำไปใช้ ทั้งในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน ในขณะที่กรมควบคุมโรคก็ต้องติดตามเป็นระยะๆ ทั้งผลลัพธ์และความพึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุงและคืนข้อมูลแจ้งบอกเครือข่ายได้พัฒนาปรับปรุง ขยายให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

**ผู้บริหารกรมควบคุมโรคได้รับการประเมินผลงานใน 2 ด้าน** คือ 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน โดยการประเมินจากตัวชี้วัดตามข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการมอบหมายงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ 2) คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือสมรรถนะโดยการประเมินเปรียบเทียบกับระดับที่คาดหวัง โดยใช้เครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารในแต่ละระดับตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล การปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญตามที่ ก.พ. กำหนดไว้

ในการประเมินผลการดำเนินงานของอธิบดีประเมินโดยรองปลัดกระทรวงกลุ่มภารกิจ และปลัดกระทรวงสาธารณสุข รองอธิบดี ถูกประเมินโดยอธิบดี ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งพิจารณาจาก แบบประเมินสมรรถนะ (Competency) และจากผลการดำเนินงานโดยเทียบเป้าหมายกับผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้บริหารระดับหน่วยงานภายในกรมฯ ได้รับการประเมินผลงานโดยรองอธิบดี และอธิบดีตามลำดับ โดยมีการจัดทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ และตามที่ได้มีการตกลงกันไว้ โดยเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการทั้งระดับชาติ กระทรวง และส่วนราชการ ตลอดจนมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

กรมควบคุมโรคนำผลจากการประเมินผลงานของผู้บริหารไปปรับปรุงระบบการนำองค์การ โดยอธิบดีติดตามผลการดำเนินงานของผู้บริหารในแต่ละระดับ เป็นประจำทุกสัปดาห์ เช่น การประชุมของอธิบดี และการรายงานผลการประชุมของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน การประชุมติดตามผลงานฯ ทุก 6 เดือน เพื่อกำหนดเป็นเงื่อนไขในการเร่งรัดผลการปฏิบัติงานที่คาดว่าจะได้ผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย แล้วนำผลที่ได้จากการประเมินไปพิจารณาในการเลื่อนเงินเดือน และการบริหารงานบุคคลด้านอื่นๆ

มีการทบทวนและปรับปรุงระบบการประเมินผลผู้บริหารของกรมฯ เป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป็นนโยบายสำคัญที่จะกำกับติดตามผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน โดยอธิบดีร่วมกับผู้บริหารกองแผนงาน กองคลัง และกลุ่มตรวจสอบภายใน ประชุมปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานแบบสองทางเพื่อติดตามการใช้จ่ายเงินและเร่งรัดในที่ประชุมผู้บริหารกรมฯ ทุกเดือน

ผลการประเมินผู้บริหารนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารครอบคลุมถึงประเด็นความสำคัญในการพัฒนาผู้นำระดับต่างๆ ของกรมฯ ตั้งแต่ระดับบริหารของหน่วยงาน ระดับรองผู้บริหารของหน่วยงาน และการสร้างทายาททางวิชาการ เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยมุ่งเน้นที่ศักยภาพในการบริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ของหน่วยงาน

#### **ความรับผิดชอบต่อสังคม**

อธิบดีกรมฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำหน้าที่ติดตามกำกับดูแลงานที่จัดทำนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยเฉพาะด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ต้องคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมในทุกขั้นตอนของการป้องกันควบคุมโรค โดยกรมควบคุมโรคได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบ จากการดำเนินการตามพันธกิจของส่วนราชการ มีกระบวนการใดของกรมฯ

มีโอกาสเกิดผลกระทบทางลบต่อสังคม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน หากกรมฯ ไม่มีการจัดการหรือกระบวนการจัดการที่ดีย่างเพียงพอก็จะเกิดความเสียหายขึ้นได้ โดยมีการทบทวนระบบการกำกับดูแลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบทางลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประชุมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จัดทำแนวทางในการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ และคาดการณ์โอกาสที่อาจจะเกิดผลกระทบต่อสังคมลงไปถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

จากการดำเนินการของหน่วยงานและกำหนดวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเหล่านั้น ทั้งในส่วนของการดำเนินการเชิงรุก คือมาตรการในการป้องกันไม่เกิดผลกระทบต่างๆ รวมถึงการดำเนินการเชิงรับหากเกิดผลกระทบนั้นแล้ว การเตรียมการเหล่านี้ ครอบคลุมภารกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภารกิจด้านการผลิตและพัฒนาองค์ความรู้ฯ ซึ่งกำหนดให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ทางการของกรมควบคุมโรค การให้ข้อมูลข่าวสารด้านโรคและภัยสุขภาพ โดยวางแผนการป้องกันความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และผลจากการให้บริการวัคซีนเพื่อการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจเกิดอาการข้างเคียงหลังได้รับวัคซีน (Adverse Events Following Immunization หรือ AEFI) มีมาตรการสื่อสารให้ความรู้กับพ่อแม่ ผู้ปกครองในการป้องกันผลข้างเคียงที่เกิดขึ้นจากอาการข้างเคียงหลังได้รับวัคซีน

นอกจากนี้ในส่วนของการให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการ กรมฯ ได้กำหนดให้สถาบันปราชญ์ราษฎร ซึ่งให้บริการกลุ่มผู้รับบริการส่วนหนึ่งเป็นผู้ป่วยโรคติดต่ออันตรายและผู้ป่วยโรคติดต่อต่าง ๆ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยยึดหลักปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดของสถาบันฯ ในด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพและการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบทางลบ ได้แก่ จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานระบบบำบัดน้ำเสีย การจัดการคัดแยกขยะ และติดตามคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอในทุกเดือน และรายงานผลการดำเนินการภาพรวมต่อที่มีบริหาร รวมถึงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชนโดยรอบสถาบันฯ โดยในปีพ.ศ. 2557 มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมอันเนื่องจากการดำเนินการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำที่กำลังจะเกิดขึ้น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงการเตรียมการเชิงรุก พบว่าชุมชนมีความเชื่อมั่นการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบบำบัดน้ำเสียอยู่ในระดับมากและมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและโอกาสพัฒนาาร่วมกับชุมชน ได้แก่ ปัญหาเรื่องกลิ่นรบกวน เครื่องบำบัดเสียดัง ซึ่งได้นำมาจัดทำแผนพัฒนาต่อเนืองร่วมกับชุมชน

ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานดำเนินการจัดทำกระบวนการ เป้าประสงค์ และเป้าหมาย ในการจัดการผลกระทบทางลบของกรมควบคุมโรคตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบัน และมอบให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กรมควบคุมโรคทบทวน ปรับปรุงต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะหน่วยงานที่ปฏิบัติงานและเกิดผลกระทบทางลบที่ชัดเจนกับประชาชน จากการทบทวนได้กำหนดกระบวนการ เป้าประสงค์ และเป้าหมาย ในการจัดการผลกระทบทางลบจากการปฏิบัติงานของกรมฯ ดังตารางที่ 1-2 และสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในกรมฯ นำไปเป็นแนวทางในการจัดการผลกระทบทางลบ

ตารางที่ 1-2 แสดงกระบวนการ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายในการจัดการกับผลกระทบทางลบ

| ผลกระทบทางลบที่เกิดจากการดำเนินงาน                                                | เป้าประสงค์การจัดการผลกระทบ                        | กระบวนการจัดการผลกระทบ                                            | ตัวชี้วัด                                              | เป้าหมาย |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| ด้านการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์วิชาการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ | ลดข้อผิดพลาดในการเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ทางวิชาการของกรมฯ | กำหนดให้มีคณะกรรมการในการคัดเลือกและตรวจสอบความถูกต้องก่อนเผยแพร่ | -ร้อยละผลิตภัณฑ์ทางวิชาการที่ผ่านการตรวจสอบก่อนเผยแพร่ | 100 %    |

| ผลกระทบทางลบ<br>ที่เกิดจากการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าประสงค์<br>การจัดการผลกระทบ                                                                                                                          | กระบวนการจัดการ<br>ผลกระทบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การให้ข้อมูลข่าวสารด้านโรคและ<br>ภัยสุขภาพการดำเนินงานสื่อสาร<br>เพื่อป้องกันและควบคุมโรคและ<br>ภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นไม่ทัน<br>สถานการณ์ความเป็นจริง ส่งผล<br>ให้ประชาชนไม่มีการปฏิบัติตัว<br>ในการดูแลสุขภาพตนเองที่<br>ถูกต้อง ทำให้ครอบครัวและ<br>ประเทศชาติเกิดความเสียหาย<br>ทางด้านทรัพย์สินและสุขภาพ<br>ตลอดจนเศรษฐกิจและความ<br>มั่นคงของประเทศ และส่งผลให้<br>ภาพลักษณ์ของกรมฯ ไม่ดี | -ลดข้อผิดพลาดในการให้<br>ข้อมูลซึ่งส่งผลกระทบต่อการ<br>เข้าเฝ้าขอพบประชาชน<br>และสังคม เกิดความ<br>ตระหนัก                                               | วางระบบการเฝ้าระวังข้อมูลจาก<br>สารด้านโรคและภัยพิบัติ<br>วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะ<br>เกิดขึ้น และดำเนินการสื่อสาร<br>ตอบโต้ต่อความเสี่ยงนั้นๆ อย่าง<br>ถูกต้องและครบถ้วน ทัน<br>เหตุการณ์ โดยแบ่งรูปแบบ<br>กระบวนการดำเนินงานเป็น<br>3 ระยะ คือ การสื่อสารในภาวะ<br>ปกติ การสื่อสารในภาวะวิกฤติ<br>และการสื่อสารในระยะการฟื้นฟู<br>หลังวิกฤติ | -จำนวนข่าวที่เฝ้า<br>ระวัง<br>-จำนวนข่าวที่เฝ้า<br>ระวังของกรมฯ<br>- จำนวนข่าวที่<br>สื่อสารเตือนภัย<br>ของกรมฯ                                                                                | ไม่น้อยกว่า<br>50,000<br>ข่าว/ปี<br>ไม่น้อยกว่า<br>2,000<br>ข่าว/ปี<br>ไม่น้อยกว่า<br>200<br>ข่าว/ปี |
| การฉีดพ่นสารเคมีกำจัด<br>ยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -ลดผลกระทบของการ<br>พ่นยาในสิ่งแวดล้อม<br>จากการฉีดพ่นสารเคมี<br>-เพื่อให้ประชาชนได้รับ<br>ความรู้ความเข้าใจ<br>เกี่ยวกับการฉีดพ่นควบคุม<br>ยุงพาหะนำโรค | -ดำเนินการประชาสัมพันธ์แจ้ง<br>ก่อนการฉีดพ่นสารเคมีให้ทั่วถึง<br>และครอบคลุม<br>- ดำเนินการให้ความรู้เรื่องการ<br>ควบคุมยุงพาหะนำโรคด้วย<br>วิธีการฉีดพ่นสารเคมีแก่<br>ประชาชน                                                                                                                                                                    | ร้อยละความ<br>พึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการฉีด<br>พ่นสารเคมีฯ                                                                                                                                     | 80%                                                                                                  |
| ผลจากการให้บริการวัคซีน<br>เพื่อการสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน<br>โรคในประชาชน<br>กลุ่มเป้าหมาย อาจเกิดการ<br>ข้างเคียงหลังได้รับวัคซีน<br>(Adverse Events<br>Following Immunization<br>หรือ AEFI)                                                                                                                                                                                                   | -ลดอาการข้างเคียงที่<br>สามารถพบได้เพื่อการ<br>ตัดสินใจรับบริการ<br>-ลดความเข้าใจผิด รวมถึง<br>ลดปัญหาการร้องเรียน<br>และฟ้องร้องผู้ให้บริการ            | การสื่อสารก่อนและหลัง<br>ให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน<br>โรค                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละของพ่อ<br>แม่ ผู้ปกครอง<br>หรือผู้รับบริการ<br>ทุกรายต้อง<br>ได้รับการสื่อสาร<br>ก่อนและหลัง<br>ให้บริการสร้าง<br>เสริมภูมิคุ้มกัน<br>โรคเกี่ยวกับ<br>อาการข้างเคียง<br>หลังได้รับวัคซีน | 100 %                                                                                                |
| การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย<br>ของสถานบำบัดน้ำเสียนคราตุ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ลดผลกระทบของ<br>น้ำเสีย ในการจัดการการ<br>บำบัดน้ำเสีย ในชุมชน<br>รอบสถานบำบัดน้ำเสียนคราตุ                                                              | จัดทำคู่มือแนวทางการ<br>ปฏิบัติงานระบบบำบัดน้ำเสีย<br>การจัดการคัดแยกขยะ และ<br>ติดตามคุณภาพตัวอย่างน้ำทิ้งทุก<br>เดือน และรายงานผลการ<br>ดำเนินการภาพรวมต่อที่นบบริหาร<br>รวมถึงการสำรวจความคิดเห็น<br>เกี่ยวกับผลกระทบสิ่งแวดล้อมและ<br>สุขภาพชุมชนโดยรอบสถานบ่                                                                                 | ดัชนีคุณภาพน้ำ<br>อยู่ในเกณฑ์<br>มาตรฐาน<br>ควบคุมการ<br>ระบายน้ำทิ้ง                                                                                                                          | BOD,<br>เกณฑ์<br>มาตรฐาน<br>ไม่เกิน<br>20 mg/L                                                       |

เพื่อเป็นการป้องกันล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบของการบริการและการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารกรมควบคุมโรคได้กำหนดให้มีการเตรียมดำเนินการเชิงรุกโดย

1. ให้องค์กรในสังกัดทุกแห่งศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ โดยเฉพาะโครงการขนาดใหญ่ที่ใช้จ่ายงบประมาณตั้งแต่ 5 แสนบาทขึ้นไป

2. หน่วยงานวิเคราะห์ระบุความเสี่ยงผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการดังกล่าว

3. ประเมิน จัดระดับความเสี่ยง จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงควบคู่ไปกับการจัดทำแผนงานโครงการ

4. ดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่จัดทำขึ้น เช่น การดำเนินเฝ้าระวัง สอบสวนโรคในพื้นที่ ร่วมกับภาคีเครือข่าย ประชุมชี้แจงโครงการ ผลดี ผลเสียที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนให้เป็นที่ยอมรับอย่างดีก่อนเริ่มดำเนินการ ดังตัวอย่างผลงานสำคัญที่ดำเนินการ เช่น การฉีดพ่นสารเคมีกำจัดยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก ต้องมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยให้เสียงตามสาย หรือหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้ดูแลรักษาป้องกันสัตว์เลี้ยงเด็กทารกที่อาศัยอยู่ในบ้านตามคำแนะนำก่อนการฉีดพ่น การสื่อสารให้ความรู้ถึงผลจากการให้บริการวัคซีนเพื่อการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในประชาชนกลุ่มเป้าหมาย อาจทำให้เกิดอาการข้างเคียงซึ่งได้รับวัคซีน (Adverse Events Following Immunization หรือ AEFI) ซึ่งเป็นอาการที่สร้างความกังวลใจให้แก่พ่อแม่ ผู้ปกครอง และผู้ให้บริการวัคซีน หรือกรณีการก่อสร้างโรงพยาบาลขนาดใหญ่บริการผู้ป่วยเฉพาะทางต้องมีการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียให้น้ำที่ปล่อยออกจากระบบได้รับการฆ่าเชื้อโรคและเป็นไปตามมาตรฐานเพื่อมิให้เกิดเหตุรำคาญต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม ในการจัดการขยะให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล มีการติดตามพบพบผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดในเรื่องความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน HA

นอกจากนี้ ในด้านการสื่อสารความเสี่ยงของกรมฯ มีการพัฒนาบุคลากรของกรมฯ ในด้านการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ให้มิให้ทักษะการทำงานแบบมืออาชีพ พัฒนาระบบฐานข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสาร พัฒนาพฤติกรรม รูปแบบวิธีการเผยแพร่สื่อสาร และพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถให้ความรู้ในการป้องกันโรคและภัยสุขภาพกับประชาชน ได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายส่งผลให้ไม่เกิดผลกระทบทางลบต่อการปฏิบัติงานของกรมฯ และกรมฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีเพิ่มขึ้นในมุมมองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารของกรมฯ ได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมโดยกำหนดให้การศึกษาวิจัยที่ใช้งบประมาณกรมควบคุมโรคต้องได้รับการพิจารณาตรวจสอบและอนุมัติการดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของกรมควบคุมโรคก่อนจึงจะสามารถทำการศึกษาวิจัยได้ นอกจากนี้ ผู้บริหารฯ ได้ให้นโยบายในการดำเนินการด้านจริยธรรมโดยให้จัดทำรายงานข้าราชการพลเรือนกรมควบคุมโรค ซึ่งได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำจริยธรรมข้าราชการกรมควบคุมโรคขึ้น เพื่อพิจารณาคัดเลือกข้อบังคับจริยธรรมข้าราชการที่เหมาะสมกับกรมควบคุมโรค โดยมีเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ทั้งนี้ คณะทำงานได้มีมติเห็นชอบให้ข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมข้าราชการกรมควบคุมโรคมีความสอดคล้องกับบรรณระบหลักกรมควบคุมโรค และได้นำเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ หลังจากนั้นได้จัดทำเป็นคู่มือเพื่อให้บุคลากรกรมควบคุมโรคได้ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานทุกเวลา และให้ตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เช่น หน่วยงานได้มีการจัดตั้งชมรมจริยธรรมของหน่วยงานและดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับคู่มือดังกล่าว อาทิ การจัดพิธีทำบุญตักบาตรประจำเดือน พิธีทำบุญตักบาตรเนื่องในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ วันสำคัญทางศาสนา พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณตนเป็นข้าราชการที่ดี จัดของชำร่วยแจกให้ผู้ด้อยโอกาส ในการ

เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ผู้บริหารได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญด้านจริยธรรม และการจัดกิจกรรมการกุศลทำบุญทอดผ้าป่าสามัคคี เป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ยังได้กระตุ้นให้เกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยการถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์สู่วิธีการปฏิบัติงานกับคู่กรรปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ของหน่วยงาน ในเวที การจัดสัมมนาเครือข่ายจริยธรรมกรมควบคุมโรคประจำปี ทั้งนี้จากการผลงานดำเนินการดังกล่าวหน่วยงานได้มีการประกวดผลงานด้านจริยธรรมดีเด่นด้านการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมระดับกระทรวง และได้รับประทานรางวัลจากพระเจ้าวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ

#### **การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ**

กรมควบคุมโรค ดำเนินการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อส่วนราชการ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. สำรวจและรวบรวมความคิดเห็นและความต้องการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้วยการประชุมกลุ่มย่อยภายในกรมฯ เพื่อสรุปความต้องการสนับสนุน
2. พิจารณาคัดเลือก และกำหนดชุมชนที่สำคัญ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค โดยในระยะแรกคัดเลือกชุมชนที่อยู่บริเวณโดยรอบกระทรวงสาธารณสุขและต่อมาได้ขยายแนวคิดสู่ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรมฯ ได้แก่ ชุมชนนิคมโรคเรื้อน ดังตัวอย่างที่จะได้กล่าวต่อไป
3. จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน เช่น การจัดกิจกรรมบริจาคสิ่งของแก่ชุมชนที่อยู่บริเวณโดยรอบกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เช่น กระเป๋า 1 ใบ ปิ่นน้ำใจ ให้น้องไปโรงเรียน ปลุกป่าชายเลนเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมและธรรมชาติ การบริจาคของ ผ้าผืนกันหนาว ให้ประชาชนในถิ่นทุรกันดาร ทางภาคเหนือ เป็นต้น
4. ประชุมพบทบทวนผลการดำเนินงาน และปรับปรุงกิจกรรมและส่งเสริม ขยายการมีส่วนร่วมไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น เช่น ในปี พ.ศ.2555 มีการนำสิ่งของไปบริจาคและให้ความรู้ในการป้องกันควบคุมโรคแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในเขตพื้นที่ต่างๆ โดยมีอธิบดี และผู้บริหารระดับสูง ทำให้ไม่เกิดการแพร่ระบาดของโรคที่เกิดจากอุทกภัย ทั้งนี้ในภาวะวิกฤติจากอุทกภัย มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคระบาด เช่น โรคท้องร่วง โรคฉี่หนูฯ ได้มาก แต่ก็ไม่ปรากฏว่าเกิดการระบาดของโรคเหล่านี้แต่อย่างใด

**ตัวอย่างของผลงานที่สำคัญในการให้การสนับสนุนต่อชุมชนของกรมฯ** ดังนี้ กรมควบคุมโรคได้มีนโยบายการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มากำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยร่วมกันพิจารณาบทบาทของหน่วยงานในสังกัดที่มีความรับผิดชอบกระจายไปยังพื้นที่หรือประชาชนโดยตรง และการกึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชน พบว่า สถาบันราชประชาสมาสัย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานโรคเรื้อน รวมทั้งดูแลผู้ที่อาศัยอยู่ในนิคมโรคเรื้อนร่วมกับสำนักงานควบคุมป้องกันโรค ซึ่งตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

สถาบันฯ ได้พิจารณาเห็นถึงความเหมาะสมที่จะนำนโยบายดังกล่าวไปดำเนินการ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการการถ่ายโอนนิคมโรคเรื้อนขึ้น ประกอบด้วยผู้บริหารของกรมควบคุมโรค หัวหน้าส่วนราชการ และคณะทำงานจากสถาบันราชประชาสมาสัย ได้ร่วมวางแผนการดำเนินงาน และพิจารณาความเป็นไปได้ของนิคมโรคเรื้อนที่จะถ่ายโอน รวมทั้งความพร้อมของพื้นที่ที่จะรับการถ่ายโอน แต่ในระยะต้น พบว่า ยังมีความไม่พร้อมขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน และการดำเนินการตามพระราชบัญญัติต้องออกเป็นกฎหมาย ซึ่งแสดงถึงการบังคับใช้กับนิคมโรคเรื้อนทั่วประเทศไทย ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อหลายส่วนงานที่

เกี่ยวข้องกับนิคมโรคเรื้อน สถาบันฯ จึงได้เสนอปรับแนวคิดเป็นว่า “การบูรณาการนิคมโรคเรื้อนสู่ชุมชนปกติ” แทน “การถ่ายโอนนิคมโรคเรื้อน” และใช้แนวคิดแบบกรรมมีส่วนร่วมของชุมชน ได้กำหนดให้นิคมโรคเรื้อนปราสาท ตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดมหาสารคาม เป็นนิคมร่วมในการถ่ายโอนภารกิจ

หลังจากนั้น ได้นำเสนอข้อมูลต่างๆ ให้กับผู้อาศัยในชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดเวทีการสื่อสาร แสดงความคิดเห็น และเกิดการตัดสินใจร่วมกันในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งในช่วงแรกมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทั้งในกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ คณะผู้ดำเนินงาน ต้องเข้าไปสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อปรับความเข้าใจและความชัดเจนของรายละเอียดจากการได้รับผลกระทบของแต่ละฝ่าย โดยอาศัยแนวคิดแบบชนะทั้งคู่ (Win-Win) และในระหว่างการทำงานได้พยายามกระตุ้นให้ผู้อยู่อาศัยและชุมชน แสดงศักยภาพและการแสดงออกที่จะพึ่งพาตัวเองได้ต่อไป โดยการจัดตั้งกลุ่มจิตอาสา ขึ้น ร่วมเป็นหนึ่งในคณะผู้ดำเนินการที่พยายามขับเคลื่อนให้มีการถ่ายโอนหรือบูรณาการนิคมโรคเรื้อนให้กลายเป็นชุมชนปกติ ซึ่งหลังจากมีการจัดตั้งกลุ่มจิตอาสาขึ้น หน่วยงานภาครัฐได้เข้าไปมีส่วนร่วม ได้กลายเป็นที่ปรึกษาและให้การสนับสนุนในเรื่องที่กลุ่มร้องขอเท่านั้น โดยตัวแทนจากภาครัฐได้เข้าไปติดตามเป็นระยะพร้อมทั้งให้คำปรึกษา นอกจากนี้กลุ่มจิตอาสายังได้แสดงความพยายามในการบูรณาการเข้าสู่ชุมชนปกติด้วยการคิดเปลี่ยนชื่อชุมชนใหม่ จาก “นิคมผู้ป่วยโรคเรื้อนปราสาท” เป็น “ชุมชนราชประชาสมาสัยร่วมใจ” ซึ่งได้รับความเห็นชอบและทำเป็นประกาศจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชน ที่บูรณาการเป็นชุมชนปกติแล้ว กรมควบคุมโรคได้จัดให้มีการลงนามในบันทึกช่วยจำ (MOU) หลังจากได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ และส่งเสริมความมั่นใจของผู้อาศัยอยู่ในชุมชนด้วยการประกาศเกียรติคุณในการมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ จนสามารถถ่ายโอนชุมชนได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

กรมควบคุมโรคได้มอบหมายให้คณะผู้ดำเนินการ ติดตามผลโดยการลงพื้นที่พบว่า หน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมได้มีการดำเนินการตามที่บันทึกไว้ตามเป้าหมาย (100%) ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเชื้อเพลิง ได้เข้าไปดูแลสุขภาพของผู้ประสบปัญหาจากโรคเรื้อนภายในชุมชนที่ตั้งขึ้นใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบล เข้าไปดูแลจัดการสาธารณูปโภคและสร้างถนนคอนกรีตภายในชุมชน และจัดสรรเบี้ยคนพิการตามระเบียบการสงเคราะห์คนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการและประกาศกระทรวงฯ ยกเลิกการเป็นนิคมโรคเรื้อนปราสาท ให้เป็นชุมชนปกติและใช้ชื่อว่า “ชุมชนประชาร่วมใจ” และมีการเลือกหัวหน้าหมู่บ้าน ทำหน้าที่บริหารจัดการภายในชุมชน

จากการประเมินผลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการบูรณาการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลการประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายพบว่า มีความพึงพอใจในระดับเกินเป้าหมายคือร้อยละ 80 ทั้ง 4 แห่ง ทำให้กรมควบคุมโรคได้ขยายผลออกไปยังพื้นที่อื่นเพื่อบูรณาการนิคมโรคเรื้อน อีก 4 แห่ง ได้แก่ นิคมแดงทั้ง จังหวัดจันทบุรี นิคมฝ่ายแก้ว จังหวัดน่าน นิคมเสลภูมิ และนิคมบ้านหัน จังหวัดมหาสารคาม ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2557 แต่สิ่งที่เกินความคาดหวัง คือ นิคมบ้านร่าง จังหวัดพิษณุโลก ได้ทำหนังสือถึงรองอธิบดีกรมควบคุมโรค ซึ่งรับมิตชอบดูแลสถาบันราชประชาสมาสัย ขอให้มีการดำเนินงานเพื่อบูรณาการนิคมให้เป็นชุมชนปกติ ได้นำแนวคิดการจัดตั้งชมรมจิตอาสาชาวประชาสมาสัย โดยความร่วมมือของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ ท้องถิ่น วัด โรงเรียน ส่งผลให้ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดพิษณุโลก มีเครือข่ายในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อการฟื้นฟูสภาพผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเรื้อนให้ได้รับการดูแล และเข้าถึงบริการต่างๆ เพื่อให้สามารถมีชีวิตอยู่ในชุมชน สังคม ได้อย่างมีความสุข และยังสนับสนุนผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการในชุมชนอีกด้วย ซึ่งถือเป็นความภาคภูมิใจของกรมควบคุมโรคที่สามารถ

ขับเคลื่อนให้ผู้ที่เคยปิดกั้นตัวเองเกิดความมั่นใจและพร้อมจะช่วยเหลือตนเอง โดยมีสังคมรอบข้างคอยให้การสนับสนุน ได้อย่างถาวร

จากการนำองค์การของกรมควบคุมโรค ที่มีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจนของผู้บริหารระดับสูง ทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและสามารถนำทิศทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานส่งผลให้การดำเนินงานของกรมควบคุมโรคบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาเป็นกรอบแนวทางการขับเคลื่อนระบบบริหารจัดการของกรมฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการติดตามประเมินผลและนำเสนอการวางผลให้ผู้บริหารรับทราบและนำไปสู่การทบทวนปรับปรุงกันอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นว่าผู้บริหารทุกระดับของกรมฯ มีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาของกรมฯ ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด มีกระบวนการและกิจกรรมในการปลูกฝังค่านิยม ISMRT อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนให้ความสำคัญ ผลักดัน กระตุ้น และสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรทุกระดับของกรมฯ ให้เกิดการเรียนรู้และใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการสร้างสรรค์ ผลงานใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนางานที่มีประโยชน์ ในการป้องกันโรคและภัยสุขภาพของประชาชน



## ส่วนที่ ๔

### ผลลัพธ์การดำเนินการ



สุขภาพดี  
เริ่มต้นที่นี่

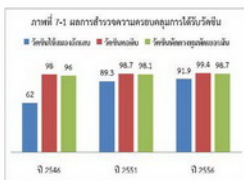


## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ผลลัพธ์การดำเนินการของกรมควบคุมโรค ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550 แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

### 7.1 มิติด้านประสิทธิผล

กรมควบคุมโรคได้พัฒนากลไกการเฝ้าระวังและปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์โดยกำหนดจุดเน้น กลยุทธ์และมาตรการที่สำคัญของการป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการได้ดี เช่น พบว่า แผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ผลการให้บริการวัคซีนอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จากการสำรวจความครอบคลุมการได้รับวัคซีนครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. 2556 พบว่า ในภาพรวมของประเทศความครอบคลุมการ

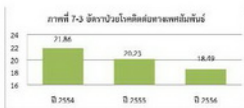


ได้รับวัคซีนทุกชนิดในประชากรกลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับสูงเกินกว่าร้อยละ 90 ดังภาพที่ 7-1 ทำให้โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีนลดลงอย่างมาก ส่งผลให้เด็กมีสุขภาพดีและมีพัฒนาการสมวัย

ผลลัพธ์การควบคุมโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีนที่สำคัญ คือ การกวาดล้างโปลิโอและโรคหัด ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้อนุมัติแผนดำเนินการกำจัดโรคหัดให้กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานสำหรับ การกวาดล้างโปลิโอ พบว่า มีคุณภาพสามารถหยุดยั้งการเกิดโรค ไม่ให้ทั้งผู้ป่วยรายใหม่ตลอดระยะเวลามากกว่า 10 ปีที่ผ่านมา สำหรับเป้าหมายการกำจัดโรคหัด คือ ลดอุบัติการณ์การเกิดโรคหัดไม่ให้เกิน 5 ต่อประชากรหนึ่งล้านคนภายในปี 2558 จากภาพที่ 7-2 แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มการเกิดโรคหัดในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี แม้จะลดลง แต่ก็ยังต้องใช้ความมุ่งมั่นให้โรคหัดลดลงต่อไปจนบรรลุเป้าหมาย

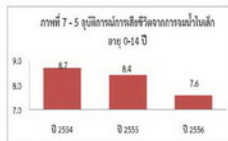


ผลลัพธ์การควบคุมโรคจากการจัดทำกลยุทธ์และการถ่ายทอดกลยุทธ์นำไปสู่การปฏิบัติให้กับหน่วยงานที่สำคัญ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อัตราป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ เป็นไปตามเป้าหมายมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นประสิทธิผลของการเชื่อมโยงเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์กับเป้าหมายการลดโรคและภัยโดยการตรวจคัดกรองและ



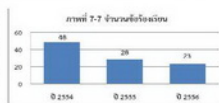
รักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (ดังภาพที่ 7-3) เชื่อมต่อการดูแลรักษาที่มีคุณภาพต่อเนื่อง นอกจากนี้ผลลัพธ์อื่นๆ ที่สำคัญ พบว่าจำนวนผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการรักษาด้วยยาต้านไวรัส เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นทุกปี โดยผ่านความร่วมมือกับเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ ดังภาพ ที่ 7-4

ผลลัพธ์การป้องกันการเสียชีวิตจากการจมน้ำ โดยมีมาตรการที่สำคัญ คือ การกำหนดจังหวัดในเขตพื้นที่เสี่ยงระดับต่างๆ เพื่อประเมินขนาดของปัญหาในแต่ละพื้นที่ และให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้องพบว่า อุปสรรคการเสียชีวิตจากการจมน้ำในเด็กอายุ 0-14 ปี มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-5

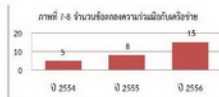


## 7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

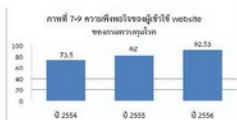
ผลลัพธ์ของกระบวนการให้บริการกับประชาชน กรมควบคุมโรคให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า ร้อยละ 80 ตามเป้าหมายโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-6 และเมื่อประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า จำนวนข้อร้องเรียนต่อกรมควบคุมโรคมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-7



ผลลัพธ์ของกระบวนการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายหรือองค์กรระดับชาติหรือระดับนานาชาติในการผลิตและพัฒนาผู้เชี่ยวชาญ องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เครื่องมือ กฎหมาย การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ที่สอดคล้องกับพันธกิจกรมควบคุมโรค พบว่า กรมควบคุมโรคมีจำนวนข้อตกลงความร่วมมือที่กรมควบคุมโรคลงนามข้อตกลงกับเครือข่ายหรือองค์กรระดับชาติหรือระดับนานาชาติมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-8



สำหรับผลลัพธ์การพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ได้อย่างมีคุณภาพ พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการมาใช้ข้อมูลข่าวสารทาง Website ของกรมควบคุมโรค มากกว่าค่าเป้าหมาย (ร้อยละ 70) อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-9

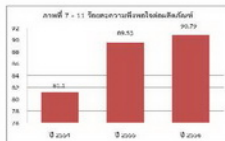


## 7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

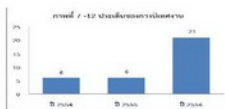


ผลลัพธ์ของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ส่งผลให้บุคลากรมีองค์ความรู้ เผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีแนวโน้มการปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่ากระบวนการสื่อสารความเสี่ยง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยง ลดปัจจัยเสี่ยงและภาระโรคให้กับผู้รับบริการ (ประชาชนกลุ่มเสี่ยง) เช่น ผลสำรวจพฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัยในการมีเพศสัมพันธ์ครั้งล่าสุดกับแฟนหรือคนรักในกลุ่มนักเรียนชายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีแนวโน้มการใช้ถุงยางอนามัยป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-10

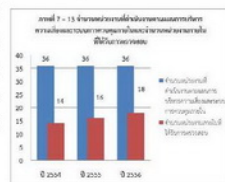
ผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาให้ผลงานวิชาการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับเพื่อถือและไว้วางใจจากเครือข่าย พบว่า สัดส่วนของกลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน เป็นไปตามเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 80 และมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-11



กระบวนการที่มีผลต่อการคงไว้ความน่าเชื่อถือกรมควบคุมโรค ที่ทำให้ ชุมชนบริเวณโดยรอบที่ตั้งสำนักงานประชาชนเชื่อถือและไว้วางใจ การรักษามาตรฐานการดำเนินงาน ป้องกันควบคุมโรคของทุกหน่วยงาน โดยรูปแบบการนิเทศงานตามประเด็นยุทธศาสตร์หรือจุดเน้นในการควบคุมโรคในแต่ละปี จากข้อมูลผลลัพธ์ พบว่า จำนวนประเด็นของการนิเทศงานเครือข่ายการป้องกันควบคุมโรคเป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ดังภาพที่ 7-12

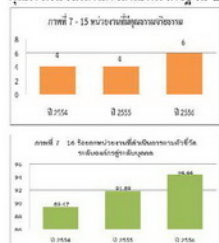
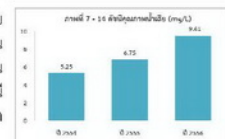


ผลลัพธ์ของความมุ่งมั่น พัฒนาระบบงานกรมควบคุมโรค เพื่อให้การดำเนินงานควบคุมโรคของทุกหน่วยงานดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในที่มีมาตรฐานการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีแนวโน้มปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจสอบภายใน พัฒนางานอย่างเป็นระบบครบถ้วนทุกปีอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-13



#### 7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

กรมควบคุมโรคให้ความสำคัญการจัดการผลกระทบทางลบ การลดผลกระทบของน้ำเสีย ในการจัดการบำบัดน้ำเสียในชุมชนบริเวณรอบสถาบันบำราศนราดูร พบว่า ผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยการติดตามค่าดัชนีคุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง พบว่าคุณภาพน้ำไม่เกินค่าเกณฑ์มาตรฐาน 20 mg/L ดังภาพที่ 7-14



ผลลัพธ์ที่สำคัญที่ผู้บริหารของกรมควบคุมโรคการพัฒนาพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร คือการกำหนดนโยบายจรรยาบรรณราชการและมีการทบทวนและตรวจสอบจริยธรรมทุกปี พบว่า มีหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคมีผลงานการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมดีเด่นอย่างได้มาตรฐานตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 7-15 สำหรับการบริหารระบบงานติดตามประเมินผลบุคลากรมุ่งเน้นการความสำเ็จปรับปรุงกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายตั้งแต่ระดับกรม ระดับหน่วยงาน ระดับกลุ่มงาน และมีการประเมินจนถึงระดับบุคคล พบว่า มีหน่วยงานที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7-16

| รายงานสรุปข้อมูลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------|--|
| Category/<br>Item                               | No.                                                                                   | ชื่อตัวชี้วัด                                                                                           | ปี พ.ศ.                                                         |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       |                                                                                                         | 2554                                                            | 2555           | 2556           |       |  |
| หมวด 7 ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน                   |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
| 7.1 มิติด้านประสิทธิภาพ                         |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
| กระบวนการ การนำองค์กร (1.1)                     |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
| 2.1                                             | 1                                                                                     | ตัวชี้วัดผลการนำองค์กร                                                                                  |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 | 1.1                                                                                   | รางวัลจากการประเมินผลที่ความพึงพอใจต่อความครอบคลุม (พ.ร.บ.พ.ศ.) ปี 2555 มีการประเมินจากสำนักงานไปรษณีย์ | 4.63 (92.6%)                                                    | 51.27%         | 5 (100%)       |       |  |
|                                                 | 2                                                                                     | ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค                                      |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 | 2.1                                                                                   | โรคติดต่อป้องกันได้ด้วยวัคซีน                                                                           |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราป่วยด้วยโรคติดต่อจากสัตว์ 5 ปี (ต่อประชากร 100,000 คน)                                             | 29.43                                                           | 44.49          | 19.23          |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราป่วยโรคไข้เลือดออก (ต่อประชากร 100,000 คน)                                                         | 0                                                               | 0              | 0              |       |  |
|                                                 |                                                                                       | ความครอบคลุม (ร้อยละ) ของการได้รับวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก (เข็มที่ 3 (สำหรับทุก 5 ปี))              | 62 (ปี 2546)                                                    | 89.3 (ปี 2551) | 91.9 (ปี 2556) |       |  |
|                                                 |                                                                                       | ความครอบคลุม (ร้อยละ) ของการได้รับวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก (เข็มที่ 3 (สำหรับทุก 5 ปี))              | 98 (ปี 2546)                                                    | 98.7 (ปี 2551) | 99.4 (ปี 2556) |       |  |
|                                                 |                                                                                       | ความครอบคลุม (ร้อยละ) ของการได้รับวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก (เข็มที่ 3 (สำหรับทุก 5 ปี))              | 96 (ปี 2546)                                                    | 98.1 (ปี 2551) | 98.7 (ปี 2556) |       |  |
|                                                 | กระบวนการ การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (2.1) และการถ่ายทอดกลยุทธ์และนำไปปฏิบัติ (2.2) |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
| 1.2                                             | 1                                                                                     | ตัวชี้วัดการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการถ่ายทอดกลยุทธ์นำไปปฏิบัติ                                   |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 | 1.2                                                                                   | โรคติดต่อจากธรรมชาติ                                                                                    |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราการติดเชื้อเอชไอวีในหญิงตั้งครรภ์                                                                  | 0.66%                                                           | 0.53%          | 0.55%          |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (ต่อประชากร 100,000 คน)                                                | 21.86                                                           | 20.23          | 18.49          |       |  |
|                                                 |                                                                                       | จำนวนผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการรักษาด้วยยาต้านไวรัส (ราย)                                                 | 210,444                                                         | 239,312        | 280,214        |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราความสำเร็จของการรักษาโรค (ร้อยละ)                                                                  | 85                                                              | 85             | 85             |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราการตรวจพบผู้ป่วยโรคเอดส์รายใหม่ (ต่อประชากร 100,000 คน)                                            | 0.44                                                            | 0.34           | 0.29           |       |  |
|                                                 | 1.3                                                                                   | โรคติดต่อจากสัตว์สู่คน                                                                                  |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราป่วยด้วยโรคไข้หวัดใหญ่ในเด็กอายุ 0 - 14 ปี (ต่อประชากร 1,000 คน)                                   | 0.09                                                            | 0.11           | 0.09           |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราป่วยด้วยโรคมาลาเรีย (ต่อประชากร 1,000 คน)                                                          | 0.24                                                            | 0.49           | 0.51           |       |  |
|                                                 | 1.4                                                                                   | โรคติดต่อจากสัตว์สู่คน                                                                                  |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราป่วยจากโรคหอบหืดเรื้อรัง (ต่อประชากร 100,000 คน)                                                   | 397.24                                                          | 412.70         | 427.53         |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราตายจากโรคหอบหืดเรื้อรัง (ต่อประชากร 100,000 คน)                                                    | 22.47                                                           | 23.45          | 26.76          |       |  |
|                                                 | 1.5                                                                                   | การบาดเจ็บ                                                                                              |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อุบัติเหตุจากการเสียชีวิตจากการชนยานยนต์ส่วนบุคคล อายุ 0 - 14 ปี (ต่อประชากร 100,000 คน)                | 8.70                                                            | 8.40           | 7.6            |       |  |
|                                                 |                                                                                       | จำนวนสายอากาศอุบัติเหตุจราจรทางบก (ราย)                                                                 | 14033                                                           | 14059          | 14544          |       |  |
|                                                 | 1.6                                                                                   | โรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม                                                                      |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | ร้อยละของประชากรที่ตรวจพบว่ามีความเสี่ยงและไม่มีปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรค                               | 32.47                                                           | 30.94          | 30.38          |       |  |
|                                                 | 1.7                                                                                   | พฤติกรรมเสี่ยงสุขภาพ                                                                                    |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | ความครอบคลุมในเครื่องเล่นออกออกในประชากรอายุ 15 - 19 ปี (สำหรับทุก 3 ปี) (ร้อยละ)                       | 13.7 (ปี 2547)                                                  | 12.9 (ปี 2550) | 14 (ปี 2554)   |       |  |
|                                                 |                                                                                       | อัตราการสูบบุหรี่ในวัยผู้ใหญ่ อายุ 15-18 ปี (สำหรับทุก 3 ปี) (ร้อยละ)                                   | 6.6 (ปี 2547)                                                   | 7.3 (ปี 2550)  | 9.2 (ปี 2554)  |       |  |
|                                                 | 7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ                                                        |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 | กระบวนการ ความรับผิดชอบต่อสังคม (1.2)                                                 |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 | 1.1                                                                                   | 1                                                                                                       | ตัวชี้วัดแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม                              |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | 1.1                                                                                                     | ความพึงพอใจในการให้บริการผ่านศูนย์ข้อมูลและศูนย์บริการ (ร้อยละ) |                | 79.1           | 83.68 |  |
| 2                                               |                                                                                       | ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ)                                              | 96                                                              | 70.36          | 83             |       |  |
| 2                                               |                                                                                       | ตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จของโครงการและโครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย                                  |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | ร้อยละของระดับความพึงพอใจของศูนย์บริการ (เป้าหมาย คือ ร้อยละ 80)                                        | 88.67                                                           | 87.69          | 83.50          |       |  |
| 2.2                                             |                                                                                       | จำนวนการร้องเรียน (เรื่อง)                                                                              | 48 เรื่อง                                                       | 28 เรื่อง      | 23 เรื่อง      |       |  |
| 3                                               |                                                                                       | ตัวชี้วัดที่สำคัญในการดำเนินงานของศูนย์บริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย                                       |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 |                                                                                       | การสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย                                                     |                                                                 |                |                |       |  |
| 3.1                                             |                                                                                       | ร้อยละของความสำเร็จของโครงการและโครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย                                             | 96.00                                                           | 78.70          | 83.00          |       |  |
| 4                                               |                                                                                       | ตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จของโครงการและโครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย                                  |                                                                 |                |                |       |  |
| 4.1                                             |                                                                                       | ร้อยละของความสำเร็จของโครงการและโครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย                                             | 81.2                                                            | 84.62          | 94.44          |       |  |
| 4.2                                             |                                                                                       | จำนวนการร้องเรียน (เรื่อง)                                                                              | 5                                                               | 8              | 15             |       |  |
| 5                                               |                                                                                       | ตัวชี้วัดที่สำคัญในการดำเนินงานของศูนย์บริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย                                       |                                                                 |                |                |       |  |
| 5.1                                             |                                                                                       | ร้อยละของความสำเร็จของโครงการและโครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย                                             | 73.5                                                            | 82             | 92.53          |       |  |
| 5.2                                             |                                                                                       | จำนวนการร้องเรียน (เรื่อง)                                                                              | 1,573                                                           | 1,620          | 1,625          |       |  |
| 5.3                                             | ร้อยละของความสำเร็จของโครงการและโครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย                           | 84.00                                                                                                   | 77.90                                                           | 90.83          |                |       |  |
| 7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน         |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
| กระบวนการ ความรับผิดชอบต่อสังคม (1.2)           |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
| 1.1                                             | 1                                                                                     | ตัวชี้วัดแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม                                                                      |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 | 1.1                                                                                   | จำนวนประเด็นการร้องเรียนทางโทรศัพท์จากประชาชน (ราย)                                                     | 6                                                               | 6              | 21             |       |  |
| กระบวนการ การจัดหาทุน (6.1)                     |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                 |                |                |       |  |
| 2.1                                             | 2                                                                                     | ตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จของโครงการและโครงการที่มีส่วนได้ส่วนเสีย                                  |                                                                 |                |                |       |  |
|                                                 | 2.1                                                                                   | ระยะเวลาในการดำเนินงานของศูนย์บริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย (จำนวนวัน)                                     | 200.1                                                           | 234.1          | 102            |       |  |

| รายงานสรุปข้อมูลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน                                                                       |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|------|----------------|------------------------------|------------------------------|
| Category/<br>Item                                                                                                     | No.                                                                                                                                               | ชื่อตัวชี้วัด | ปี พ.ศ. |      |                |                              |                              |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                   |               | 2554    | 2555 | 2556           |                              |                              |
| 2.3                                                                                                                   | กระบวนการพัฒนาระบบบริการเฉพาะด้าน                                                                                                                 |               |         |      |                |                              |                              |
|                                                                                                                       | อัตราการจัดซื้อในโรงพยาบาล (ครึ่งต่อ 1000 วันนอน) เป้าหมาย น้อยกว่า 5%                                                                            |               |         |      |                |                              |                              |
|                                                                                                                       | 3.16                                                                                                                                              |               |         |      |                | 1.69                         | 1.47                         |
|                                                                                                                       | 2.4 กระบวนการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่าย                                                                                      |               |         |      |                |                              |                              |
|                                                                                                                       | จำนวนรายงานการมีภาวะไม่พึงประสงค์จาก SIRT (ฉบับ)                                                                                                  |               |         |      |                |                              |                              |
|                                                                                                                       | 52                                                                                                                                                |               |         |      |                | 52                           | 52                           |
|                                                                                                                       | จำนวนรายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ (ฉบับ)                                                                                                     |               |         |      |                |                              |                              |
|                                                                                                                       | 16                                                                                                                                                |               |         |      |                | 23                           | 26                           |
|                                                                                                                       | 2.5 กระบวนการเรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน                                                                                        |               |         |      |                |                              |                              |
|                                                                                                                       | จำนวนหน่วยงานที่มีโอกาสและมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนและการสอนได้แก่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวิทยุชุมชนแบบบูรณาการตามเกณฑ์ที่กำหนด (หน่วยงาน) |               |         |      |                |                              |                              |
| 17                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |               |         |      | 18             | 26                           |                              |
| ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (SRRT) คุณภาพ (ร้อยละ)                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 55.22                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      | 71.75          | 88.95                        |                              |
| 2.6 กระบวนการสื่อสารความเสี่ยง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยง ลดปัจจัยเสี่ยงและภาวะโรค                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| พฤติกรรมการใช้ยาสูบภายในอาคารมีผลสัมฤทธิ์ต่อผู้สูบบุหรี่หรือคนรักในศูนย์รวมเรียนรู้ของสมาชิกปี 5                      |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 51.2                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |               |         |      | 56.5           | 67                           |                              |
| 2.7 กระบวนการถ่ายทอดความรู้โรคและภัยสุขภาพ                                                                            |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| จำนวนองค์ความรู้ที่ได้รับการเผยแพร่ในการสัมมนาวิชาการป้องกันควบคุมโรค (เรื่อง)                                        |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 161                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      | 264            | 286                          |                              |
| จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาวิชาการป้องกันควบคุมโรค (ประชุม 2 ปี/ครึ่ง) (ราย)                                         |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 2500 (ปี 2551)                                                                                                        |                                                                                                                                                   |               |         |      | 2500 (ปี 2553) | 2283 (ปี 2555)               |                              |
| 2.8 กระบวนการกำกับเชิงกฎหมาย                                                                                          |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| จำนวนการมีคำร้องเรียนและดำเนินการตามกฎหมายของหน่วยงานหรือสื่อมวลชน (ราย)                                              |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 241.00                                                                                                                |                                                                                                                                                   |               |         |      | 325.00         | 538.00                       |                              |
| 2.9 กระบวนการพัฒนาระบบ                                                                                                |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| จำนวนครั้งที่เข้าพบหารือกับผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บริหารในการจัดการระบบเพื่อป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (หน่วยงาน) |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1,573                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      | 1,620          | 1,625                        |                              |
| กระบวนการสนับสนุน (6.2)                                                                                               |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานการปฏิบัติการของระบบภายในหน่วยงานที่มีผลต่อการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน    |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 3.1 กระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละของบุคลากรที่รู้และเข้าใจทิศทางองค์กร                                                                           |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 72.32                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 71.00                        | 92.40                        |
| 3.2 กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล                                                                                      |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละของบุคลากรของหน่วยงานที่มีผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด                                                            |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 91.66                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 93.86                        | 92.60                        |
| 3.3 กระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ                                                                               |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ร้อยละ)                                                  |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 73.50                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 82.00                        | 92.53                        |
| 3.4 กระบวนการจัดการความรู้                                                                                            |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| สัดส่วนของบุคลากรที่รู้และเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน (ร้อยละ)                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 81.10                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 89.53                        | 90.79                        |
| 4 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงการควบคุม และการลดค่าใช้จ่าย                        |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานในการให้บริการ                                      |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| โพไซ 13.67%<br>นัสนัน 1.85%                                                                                           |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | โพไซ 33.61%<br>นัสนัน 18.90% | โพไซ 17.36%<br>นัสนัน 64.61% |
| 4.1                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 5 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านความสัมพันธ์ภายในและภายนอก                                                    |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละของหน่วยงานที่มีดัชนีความพึงพอใจจากลูกค้าภายในจากกลุ่มตรวจสอบภายใน                                              |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 100                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 100                          | 100                          |
| 5.1                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 6 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติงาน ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย                                                      |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และจริยธรรม (ราย)                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 250                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 189                          | 581                          |
| 6.1                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| จำนวนครั้งของการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างเสริมความรู้และจริยธรรม (ครั้ง/ปี)                                         |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 3                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 10                           | 16                           |
| 6.2                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 7.4 มิติด้านการพัฒนาศักยภาพ                                                                                           |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| กระบวนการ ความรู้และทัศนคติ (1.2)                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมโรคที่สำคัญ                                                      |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1.1 สัดส่วนการนำอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของระบบบำบัดน้ำทิ้ง (BOD, ค่าคลอรีนในน้ำดื่ม 20 mg/L)                               |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 5.25                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 6.75                         | 9.41                         |
| 2 ตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ตัวชี้วัดที่สำคัญของความรู้ทางวิชาการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน             |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 2.1 จำนวนหน่วยงานที่มีผลการพัฒนาความรู้และจริยธรรม (หน่วยงาน)                                                         |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 4                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 4                            | 6                            |
| 2.2 จำนวนบุคลากรที่มีผลการพัฒนาความรู้และจริยธรรม (ราย)                                                               |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 250                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 234                          | 342                          |
| กระบวนการ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน (4.1)                                                           |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพของระบบงาน                                                          |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| จำนวนรายงานการมีภาวะไม่พึงประสงค์จาก SIRT หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ (ราย)                                       |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 5,134                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 33,479                       | 39,802                       |
| กระบวนการ การจัดการความเสี่ยงและควบคุม (4.2)                                                                          |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร                                                    |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่มีผลการพัฒนาบุคลากร                                                                            |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 86.42                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 83.43                        | 81.12                        |
| 1.2                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ IT ของกรมควบคุมโรค                                                               |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 75.00                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 93.75                        | 86.48                        |
| กระบวนการ การจัดและบริหารงาน (5.1)                                                                                    |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการจัดและบริหารงาน                                                                            |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับองค์กร (ราย)                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 89.47                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 91.89                        | 94.44                        |
| กระบวนการ การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ (5.2)                                                              |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ                                                      |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| จำนวนผู้เข้ารับการอบรมการศึกษาระดับปริญญาโท (ราย)                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 22                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 34                           | 80                           |
| กระบวนการ ความรู้และความพึงพอใจของบุคลากร (5.3)                                                                       |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านความรู้ ความรู้ ความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ของบุคลากร                            |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 1                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| ร้อยละของความรู้ความพึงพอใจและความรู้ของบุคลากรของหน่วยงาน                                                            |                                                                                                                                                   |               |         |      |                |                              |                              |
| 89.4                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |               |         |      |                | 95.30                        | 85.96                        |



กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข  
88/21 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000  
โทรศัพท์ 02-5903000  
Call Center 1422