



กรมควบคุมโรค
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานสรุปการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0

16 ธันวาคม 2564

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาฐานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค และการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) ในวันที่ 16 ธันวาคม 2564 โดยนางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และผู้บริหารกรมควบคุมโรค พร้อมด้วยคณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ กรมควบคุมโรค ให้การต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม นำทีมโดย นางสุจิตรา แก้วไกร รองอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี นำโดยหัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กรฯ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรคที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) และผลงานที่โดดเด่น กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ บุคลากรจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม จำนวน 35 คน และบุคลากรจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน

รูปแบบการศึกษาดูงานเป็นการบรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมควบคุมโรค โดย นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อให้หน่วยงาน นำกลับไปประยุกต์ใช้ต่อยอดในองค์การของตนเอง ความโดดเด่นระบบราชการ 4.0 ในหัวข้อ Open & Connected Government โดย นายแพทย์ยงเจือ เหล่าศิริถาวร ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้คณะศึกษาดูงานทราบถึง การเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารอย่างไร้รอยต่อกับหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงต่างประเทศ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นต้น ในการจัดการด้านข้อมูลการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และการเฝ้าระวังการระบาดอย่างต่อเนื่อง และหัวข้อ Smart & High Performance Government โดย นายแพทย์เจตสรร นามวาท ผู้อำนวยการกองควบคุมโรค และภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน ที่กล่าวถึงการดำเนินการของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operations Center, EOC) โดยมีการเปรียบเทียบระบบโครงสร้างบัญชาการเหตุการณ์รูปแบบเก่า และการปรับปรุงแบบใหม่ (SMART EOC) เพื่อสนับสนุนการสั่งการ ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล และจัดการทรัพยากรให้สะดวกรวดเร็ว ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จากนั้นคณะศึกษาดูงานได้เยี่ยมชมการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ณ ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขกรมควบคุมโรค (Emergency Operation Center: EOC) และเยี่ยมชมนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ และสวนสาทิธาตบนาอาคารสูง ณ สำนักงาน เลขาธิการคณะกรรมการโครงการพระราชดำริฯ ชั้น 7-8 อาคาร 10 กรมควบคุมโรค

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะศึกษาดูงานต่อการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค และการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) พบว่าความพึงพอใจต่อการประชุมในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.6

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ประเมินผลโดยใช้แบบสอบถาม มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 25 คน จากผู้เข้าร่วมประชุมประมาณ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 การประเมินความพึงพอใจในการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค และการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) โดยใช้เกณฑ์ในการตีความหมายแบบสอบถามตามแนวคิดของเบสท์ (Best w.Juhn.1997 : 190) ที่วิเคราะห์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจระดับดีมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจระดับดี
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

โดยมีด้านที่ทำการประเมินผลโดยใช้แบบสอบถาม มีดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.8 โดยมีประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ร้อยละ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	S.D.
1	สื่อ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของกรมควบคุมโรค มีความทันสมัย	99.20	4.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก	0.20
2	สถานที่ที่ใช้ในการต้อนรับมีความเหมาะสม	97.60	4.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก	0.33
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการศึกษาดูงาน	96.80	4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก	0.37
4	การติดต่อประสานงานกับทางหน่วยงาน มีความสะดวก รวดเร็ว	93.60	4.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก	0.48

2. ด้านความเข้าใจ

ก่อนการศึกษาฐานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ มีความเข้าใจเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 69.6

หลังการศึกษาฐานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ มีความเข้าใจเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88

3. ด้านระยะเวลาการประชุม

ระยะเวลาการประชุมมีระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 88.8 (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44 และ S.D.= 0.65)

4. ด้านการนำความรู้ไปใช้

หน่วยงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนางานของหน่วยงานตนเอง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.2 (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56 และ S.D.= 0.58)

5. ด้านความพึงพอใจต่อการประชุมในภาพรวม

มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.6 (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 และ S.D.= 0.33)

ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะ

สามารถเห็นภาพระบบปฏิบัติการทำงาน คุณหมอบอกได้ชัดและชัดเจน การรับรางวัล UN และประทับใจ สลก.คร.

2. ข้อค้นพบ

เนื่องจากการศึกษาฐานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค และการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) ในครั้งนี้ อยู่ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้การต้อนรับคณะศึกษาดูงานต้องเป็นไปตามมาตรการทางสาธารณสุข เช่น การจำกัดจำนวนคน และการเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นต้น อีกทั้งอาจมีความไม่สะดวกในการดำเนินการต้อนรับเนื่องจากบุคลากรบางส่วนต้องไปปฏิบัติภารกิจด้านสาธารณสุข

ดังนั้นถ้ากรมควบคุมโรคมีการจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้สื่อเสมือนจริงในการจัดการศึกษาฐานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น Virtual Tour และ Virtual Classroom เป็นต้น ที่หน่วยงานภายนอกสามารถเข้ามาลงทะเบียน เยี่ยมชม และเรียนรู้แนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ จะตอบโจทย์การทำงานในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และเป็นการนำองค์การสู่ระบบราชการดิจิทัลต่อไป

ภาพการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0
ของกรมควบคุมโรค และการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)
วันที่ 16 ธันวาคม 2564

