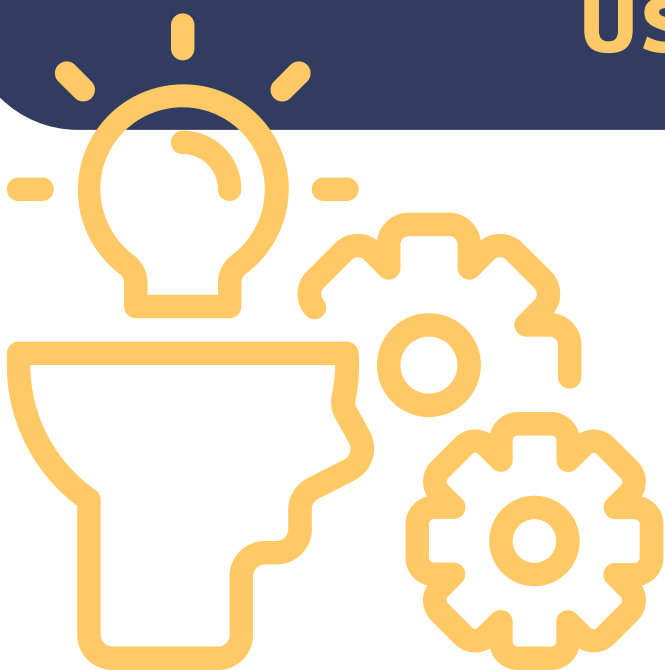




กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการภาครัฐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค

ประจำปี พ.ศ. 2565



โดย
กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค

คำนำ

รายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งหมายให้บุคลากรในองค์กรได้ร่วมคิดร่วมพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีคณะทำงานพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงาน (PMQA) ที่ได้รับมอบหมายในการดำเนินงานในแต่ละหมวด ได้นำหลักคิดในแต่ละหมวดไปจัดทำ และสรุปเป็นรายงานในประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร 7 หมวด (อิงตามเกณฑ์ PMQA ฉบับ พ.ศ. 2558) โดยหมวด 1 – 6 ซึ่งเป็นหมวดกระบวนการ จะมีประเด็นในการพิจารณาหมวดละ 4 ประเด็น ส่วนหมวด 7 ซึ่งเป็นหมวดผลลัพธ์การดำเนินการจะมีประเด็นในการพิจารณา 6 ประเด็น รวมทั้งหมด 30 ประเด็น ในการประเมิน แต่ละประเด็น จะมีระดับการประเมิน 3 ระดับ ได้แก่ พื้นฐาน ก้าวหน้า และพัฒนาจนเกิดผล เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงาน เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการ ของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่ได้นำไป ศึกษาและเป็นตัวอย่างให้หน่วยงานอื่นได้นำไปใช้ในโอกาสต่อไป ขอขอบคุณคณะทำงานฯ หมวด 1 – 7 ที่ให้ความ ร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้รายงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ธันวาคม 2565

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๒
ลักษณะสำคัญขององค์กร	1
หมวด 1 การนำองค์กร	11
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	25
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	66
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	79
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	86
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	95
ภาคผนวก :	
- คำสั่งคณะทำงานพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	
- แผนยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ระยะ 3 ปี	
- แผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2565	
- การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี พ.ศ. 2565	
- สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2565	

ลักษณะสำคัญขององค์กร ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ปี พ.ศ. 2565

1. ลักษณะองค์กร

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมควบคุมโรค ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2562 มีภารกิจหลักในการพัฒนาระบบบริหารของกรมให้เกิดผลสัมฤทธิ์มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าเพื่อตอบสนองการบรรลุวิสัยทัศน์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญจากการที่กรมควบคุมโรคต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทายที่จะก้าวกระโดดให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ จึงต้องมีกลไกรองรับ และเสริมสร้างศักยภาพงานเชิงระบบ ให้พร้อมรับต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลงที่จะทวีความรุนแรงและซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเชื่อมโยงสอดคล้องกับแนวทางนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 – 2565 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ อีกทั้งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการสนับสนุนให้กรมควบคุมโรคดำเนินการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของประเทศ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

ตารางที่ 1 แสดงพันธกิจ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ และกลไก/วิธีการที่ส่งมอบผลิตและบริการ

พันธกิจ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไก/วิธีการที่ส่งมอบผลิตและบริการตามพันธกิจ
ส่งเสริม ประสาน และติดตาม การดำเนินงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค อย่างมีมาตรฐานสากลเป็นระบบและต่อเนื่อง	กพร. มีพันธกิจที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ในการพัฒนาระบบราชการติดตามประเมินผล โดยขับเคลื่อนและพัฒนาให้กรมมีระบบบริหารจัดการองค์กรที่ดี ตามมาตรฐานสากล ส่งผลให้การทำงานของกรมมีระบบ และมีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนการดำเนินงานการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ในการป้องกันการระบาดของโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญ	กพร. มีวิธีการส่งมอบผลิตและบริการให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรกรมควบคุมโรค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบราชการโดยมีกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้ 1. กระบวนการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และประสานงานในการพัฒนาองค์กร 2. กระบวนการพัฒนาระบบราชการกรมควบคุมโรค โดยการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ เชิงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการประเมินผล การปฏิบัติราชการของกรมควบคุมโรค และหน่วยงานภายในกรมฯ 3. กระบวนการพัฒนาเครือข่ายพัฒนาองค์กร โดยการถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา นิเทศติดตาม กำกับการดำเนินงานในเรื่องของการพัฒนาระบบราชการและพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงานภายในกรมฯ

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

กพร. มีการทบทวน วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และค่านิยม เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 64 ดังนี้
วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนด้านพัฒนาระบบบริหารราชการกรมควบคุมโรค ในระดับมาตรฐานของประเทศ ภายในปี พ.ศ. 2580

เป้าประสงค์ คือ กรมควบคุมโรคมีระบบบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลของวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

ค่านิยม ของ กพร. คือ “MOPH” เพื่อให้บุคลากรของ กพร. ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้ M : Mastery เป็นนายตนเอง O : Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่ P : People centered ใส่ใจประชาชน H : Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม

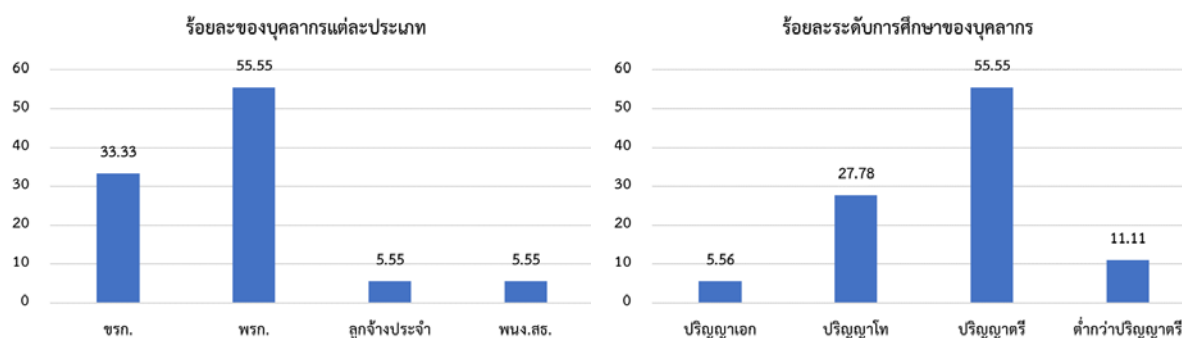
อัตลักษณ์ บุคลากรของกพร. ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์เป็นหน่วยงานคุณธรรม และปฏิญาณตนเป็นข้าราชการที่ดี โดยกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ 3 ประการ ดังนี้ “ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ” เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2564 และประกาศเจตนารมณ์เพิ่มอีก 3 เรื่อง เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2564 คือ 1) การต่อต้าน

การทุจริต"กรมควบคุมโรคไร้สละอด ร่วมต้านทุจริต (DDC Zero Tolerance) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 2) การรวมพลังขับเคลื่อนเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ3) การป้องกันและแก้ไขปัญหาล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สมรรถนะหลักขององค์กร เพื่อใช้เป็นรากฐานในการพัฒนากลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่มีต่อการพัฒนาระบบบริหารราชการของกรมควบคุมโรคให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์และพัฒนาเชิงระบบทั้งระบบราชการและระบบคุณภาพ 2) ติดตาม กำกับ และประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและกรมควบคุมโรค เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างคุ้มค่า

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

องค์ประกอบที่สำคัญทำให้บุคลากรทำงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของ กพร. ได้แก่ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานพัฒนาระบบบริหารราชการ รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดย กพร. มีบุคลากร รวมทั้งสิ้น 18 คน ประกอบด้วย บุคลากรที่เป็นข้าราชการ จำนวน 6 คน ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน (คิดเป็นร้อยละ 33.33) พนักงานราชการ จำนวน 10 คน ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 7 คน ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 1 คน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน และตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.55) ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.56) และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.56) มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.56) ปริญญาโท จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.78) ปริญญาตรี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.55) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11) (ข้อมูล ณ วันที่ 17 ธันวาคม 2564)



ข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ

บุคลากรของ กพร. ได้รับการคัดเลือกตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงาน ก.พ. การคัดเลือกโดยยึดตามข้อกำหนดด้านวุฒิการศึกษาตามที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนด ของแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งได้มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) อีกด้วย

องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพร. คือ การให้ความสำคัญในด้านทุนมนุษย์ขององค์กร บุคลากรของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทุกคน (ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข) จะได้รับการดูแลอย่างให้เกียรติและเสมอภาคทั้งในด้านของการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะ การพิจารณาความดีความชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน สวัสดิการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่ได้รับจากราชการ รวมถึงการเสริมสร้างบรรยากาศในองค์กร เพราะ กพร. ตระหนักดีว่าบุคลากรเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ การที่ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน นอกจากจะทำให้เกิดความรักความสามัคคี ความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้ว ยังจะทำให้เกิดพลังขององค์กร (Synergy) ที่จะทำให้องค์กรเข้มแข็งและสามารถเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้แก่องค์กรได้

ข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยง ของ กพร. มีการนำนโยบาย Healthy workplace ส่งเสริมให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน ที่ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัย โดยใช้หลัก 5 ประการ "สะอาด ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี มีชีวิตชีวา และสมดุลชีวิต" สู่การเป็นสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทำงาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิต โดยมีการมอบหมายหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มและฝ่าย ติดตามการดำเนินการ ทุกเดือน และมีระบบการตรวจ สอบทาน ประเมินผลจากคณะกรรมการระดับหน่วยงานและร่วมกับกรม

การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ กพร. ได้เตรียมความพร้อมในการเป็นองค์กร สมรรถนะสูง ตามภารกิจหลักหรือกระบวนการสร้างคุณค่าของหน่วยงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อก้าวไปสู่ DDC 4.0 เช่น Digital Innovation Design Thinking อีกทั้ง ได้จัดทำแผนการ พัฒนาบุคลากรในทุก ๆ ระดับ โดยวิธีการที่พอเหมาะกับองค์กรขนาดเล็กเช่นนี้ ได้แก่ 1) การส่งไปฝึกอบรม (Training and Workshops) 2) การให้ไปศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาผ่าน E-learning คู่มือเอกสาร หนังสือ ที่เกี่ยวข้อง 3) การมอบหมายงานใหม่หรือมอบหมายงานในโครงการ (Project Assignment) 4) การโอนย้ายงาน (Rotation) 5) การให้ไปดูงาน 6) การให้ไปทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ และ 7) การสอนงาน (Coaching/Mentoring) ให้สามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับทุกหน่วยงานภายในสังกัดกรมฯ เรื่องการพัฒนาระบบราชการ

(4) สินทรัพย์

ตารางที่ 2 แสดงสินทรัพย์

1) อาคาร สถานที่	ตั้งอยู่ที่กรมควบคุมโรค อาคาร 1 ชั้น 4 แบ่งเป็น 5 ห้อง มีพื้นที่รวม 230 ตารางเมตร
2) เทคโนโลยี (Hardware)	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ, Notebook, LCD Projector, เครื่องพิมพ์, Scanner, กล้องถ่ายรูป, เครื่องถ่ายเอกสาร, โทรศัพท์, โทรศัพท์, โทรสาร และเครื่องบันทึกเสียง
เทคโนโลยี (Software)	มี Application line กลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการเวียนหนังสือราชการ มี Website และ QR Code สำหรับดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2550 ระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค (EstimatesSM : ESM), โปรแกรมระบบ DPIS, ระบบ GFMS, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 psdg@ddc.mail.go.th, ddcopdc@gmail.com และ ddcopdc@yahoo.com Website ของหน่วยงาน https://ddc.moph.go.th/psdg , Line Group ได้แก่ กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มเจ้าหน้าที่ กพร.
เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ	QR Code สำหรับดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร และแบบประเมิน / Line gr. พัฒนางองค์กร / Facebook : https://www.facebook.com/ddcopdc / Website : https://ddc.moph.go.th/psdg / E-mail : (psdg@ddc.mail.go.th), ddcopdc@gmail.com และ ddcopdc@yahoo.com
3) อุปกรณ์สำนักงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวก	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ จำนวน 18 เครื่อง Notebook จำนวน 5 เครื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับการติดต่อประสานราชการนอกสถานที่ราชการ จำนวน 1 เครื่อง เครื่องพิมพ์ จำนวน 8 เครื่อง Scanner จำนวน 2 เครื่อง โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 16 เครื่อง เครื่องโทรสาร จำนวน 1 เครื่อง เครื่องบันทึกเสียง จำนวน 1 เครื่อง ตู้เย็น 1 ตู้ ไมโครเวฟ 1 เครื่อง เครื่องทำน้ำร้อน-น้ำเย็น 1 เครื่อง

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

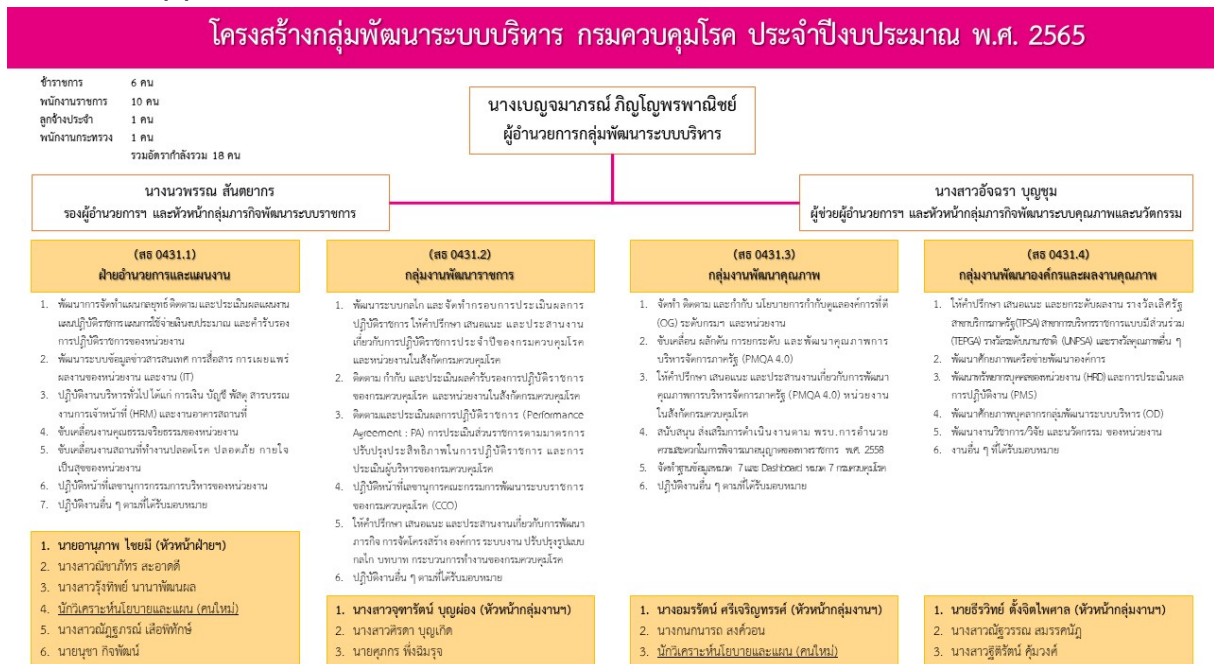
การปฏิบัติงานของ กพร. ดำเนินการภายใต้กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 และมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ เป็นเครื่องมือเพื่อกำกับ และ จัดระบบเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อต่อการทำงานอย่างคล่องตัว และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3 แสดงกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

พันธกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ส่งเสริม ประสาน และติดตาม การดำเนินงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค อย่างมีมาตรฐานสากลเป็นระบบและต่อเนื่อง	1. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ปี พ.ศ. 2564 – 2565 3. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 4. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 5. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ และแผนการปฏิรูปประเทศ 13 ด้าน 6. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580), แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของประเทศ (พ.ศ. 2561 – 2580) 7. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (13 ประเด็น การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี (พ.ศ. 2561 – 2580) 8. พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2560 9. พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2564 10. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(6) โครงสร้างองค์กร



ข้อมูล ณ วันที่ 17 ธันวาคม 2564

ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ

กพร. มีการดำเนินงานของหน่วยงาน ภายใต้คำสั่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ 40/2564 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ดังนี้

1) คณะกรรมการบริหารการดำเนินงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และหัวหน้ากลุ่มภารกิจฯ ซึ่งมีการประชุมคณะกรรมการบริหารทุกเดือน และมีการแบ่งงานเป็น 2 กลุ่มภารกิจ 3 กลุ่มงาน 1 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบราชการ ดูแลกลุ่มงานพัฒนาระบบราชการ 2) กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบคุณภาพและนวัตกรรม ดูแลกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ และฝ่ายอำนวยการและแผนงาน ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการฯ โดยมีหัวหน้ากลุ่มภารกิจฯ ทั้ง 2 กลุ่ม เป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาระบบราชการ ให้

คำปรึกษาทางวิชาการ ในงาน HRM / งานคุณธรรมความโปร่งใส / งานพัฒนาองค์กร และหัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาระบบคุณภาพและนวัตกรรม ให้คำปรึกษาทางวิชาการ ในงานแผนงาน / ระบบฐานข้อมูล IT กพร. โดยผู้อำนวยการมีการติดตามงานอย่างเป็นระบบผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจในทุกสัปดาห์ และผ่านการประชุม กพร. ทุกเดือน

2) คณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย คณะทำงานติดตามผลการดำเนินงานตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่ กพร. รับถ่ายทอดจากกรมฯ เพื่อเป็นประโยชน์ของ กพร. ในการดำเนินการพัฒนาภารกิจหลัก และภารกิจสนับสนุน ทั้งที่เป็นคำรับรองการปฏิบัติราชการ และงานประจำ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสถานที่ทำงานปลอดภัย ปลอดภัย ภายใจเป็นสุข โดยใช้เกณฑ์มาตรฐาน 5 ส. การดำเนินงานการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และต่อต้านการทุจริตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

1) ผู้บริหารกรมควบคุมโรค 2) ผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. 3) บุคลากรกพร.ของทุกกรม ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4 แสดงความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิตต่อการบริการและการปฏิบัติ

กลุ่มผู้รับบริการ มีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิตต่อการบริการและการปฏิบัติ
บุคลากร ของหน่วยงานในสังกัด กรมควบคุมโรค	การพัฒนาระบบราชการ 1. การให้ความรู้กับบุคลากรใหม่ ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลตัวชี้วัดของหน่วยงาน 2. ตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดควรมีคุณภาพ มีประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดการตรวจประเมินให้เร็วขึ้น เพื่อจะสามารถนำไปพัฒนางานในไตรมาสแรกได้ 3. รายละเอียดตัวชี้วัดไม่ควรปรับเปลี่ยนบ่อย 4. ให้ผลการตรวจประเมินที่มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานจริง สามารถปิด Gap ได้จริงต้องการทราบข้อดีข้อเด่น วิธีการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานที่ทำผลงานได้ดี 5. ควรมี Feedback เชิงคุณภาพ ในภาพรวม/รายตัวชี้วัด/รายหน่วยงาน หรือข้อแตกต่างจากการประเมินตนเองของหน่วยงาน และแจ้งให้หน่วยงานทราบเป็นระยะ
	การพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ 1. ให้ กพร. สื่อสาร PMQA ให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจงาน และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเครือข่าย 2. รวบรวมประเด็นที่สำคัญในแต่ละปีว่า PMQA จะวัดอะไร การ Approach วิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน 3. ให้ กพร. ปรับรายละเอียด template ให้ชัดเจน ไม่ซับซ้อน 4. หาวิธีการอื่นเพื่อใช้ PMQA ในการทำงานมากกว่าใช้เกณฑ์ PMQA ในการวัด 5. ให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับงาน PMQA ของหน่วยงานภายในกรม อย่างต่อเนื่องทุกปี
	การพัฒนาผลงานคุณภาพ 1. กพร. สนับสนุนหน่วยงานให้เขียนรางวัลผลงานคุณภาพเพื่อส่งขอรับรางวัลเลิศรัฐ 2. จัดเวทีให้คำปรึกษาการเขียนผลงานคุณภาพ ทุกสาขา อย่างต่อเนื่อง 3. กรม สนับสนุนงบประมาณให้หน่วยงานที่เสนอผลงานเด่นกับ UNPSA
	การพัฒนาเครือข่ายพัฒนาองค์กร 1. สร้างแหล่งความรู้/คลังความรู้ ทั้งเนื้อหาและกระบวนการทำงาน และจัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ 2. มี/จัดหลักสูตรพัฒนาองค์กรในการปฐมนิเทศน้องใหม่กรมฯ พัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านพัฒนาองค์กรใหม่ และส่งเสริมการดำเนินงานบุคลากรเก่าทุกปี โดยช่วงการจัดอบรมไม่ควรตรงกับช่วงรายงานตัวชี้วัด 3. จัดทีมพี่เลี้ยงเป็นภาค เช่น Line group กลุ่มเฉพาะทีม 4. จัดการประชุมเครือข่ายฯ จัดเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ประสบการณ์ของเครือข่ายพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความต้องการและความคาดหวัง ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิตต่อการบริการและการปฏิบัติ
1) ผู้บริหาร กรมควบคุมโรค	1) เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่อธิบดีกรมควบคุมโรคเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรม 2) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในกรม 3) ยกระดับการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4) ยกระดับการพัฒนาระบบราชการของกรมควบคุมโรคให้เป็นที่ยอมรับระดับชาติ 5) ยกระดับการพัฒนาผลงานคุณภาพของกรมควบคุมโรคให้เป็นที่ยอมรับระดับชาติและนานาชาติ 6) พัฒนาศักยภาพ และเครือข่ายด้านการพัฒนาระบบการบริหารราชการของกรมควบคุมโรค ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะสูงและทันสมัย 7) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานภายในกรม 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
2) ผู้บริหาร สำนักงาน ก.พ.ร.	1) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในกรม 2) ผลการปฏิบัติราชการของกรมควบคุมโรคมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามระยะเวลาที่กำหนด 3) กรมควบคุมโรค มีผลงานเด่นคุณภาพในการบริการประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี 4) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ
3) บุคลากรพร.ของทุกกรม ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	1. พัฒนาระบบการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ 2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(8) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

ตารางที่ 5 แสดงการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการให้บริการ/ส่งมอบงานต่อกันหน่วยงานในระดับกรมฯ	บทบาทหน้าที่ ในการสร้างนวัตกรรม	กลไกที่สำคัญ ในการสื่อสารระหว่างกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ การปฏิบัติงานร่วมกัน
1. กลุ่มพัฒนาองค์กร/กลุ่มแผนงาน/ กลุ่มยุทธศาสตร์และประเมินผล ในหน่วยงานของกรมควบคุมโรค 2. ค ณะ ก ร ร ม ก าร / คณะอนุกรรมการ/ คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้อง เช่น CCO PMQA ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับปรุง ระบบบริหารจัดการและการ พัฒนาความร่วมมือ	มีส่วนร่วมให้เกิดนวัตกรรม ได้แก่ 1. การดำเนินงานการบริหาร จัดการภาครัฐของหน่วยงานให้ เป็นระบบราชการ 4.0 โดย จัดทำระบบสนับสนุนการ ดำเนินงาน ได้แก่ โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 2. การดำเนินการตามตัวชี้วัดตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการให้ ได้สัมฤทธิ์ผล โดยการพัฒนา เครื่องมือ E-Learning การ จัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการ ปฏิบัติราชการของหน่วยงาน	1. รูปแบบและช่องทาง การสื่อสาร ได้แก่ - การประชุมเชิงปฏิบัติการทางวิชาการ - การเผยแพร่องค์ความรู้ แนวทาง และมาตรการผ่าน เอกสารทางวิชาการ การ มอบหมายสั่งการทาง - ติดตามประเมินผล และผล การดำเนินงาน 2. รูปแบบ คณะ กรรมการ / คณะทำงาน 3. ข้อตกลงร่วมกัน 4. ที่ปรึกษา/การสอนงาน	1. มีข้อตกลงร่วมกันตามกรอบ การประเมินผลตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน 2. จัดทำและดำเนินการตาม ตัวชี้วัดหน่วยงาน พร้อมทั้ง รายงานในระบบ 3. เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ 4. แนวทางการดำเนินงานปรับ บทบาท ภารกิจ
3. หน่วยงานภาครัฐทั้งภายในและ ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข		ประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือ ในการพัฒนาระบบ ราชการ พัฒนาระบบบริหาร จัดการ พัฒนาลงทุนคุณภาพของ ประเทศ และสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง โดย On site และ On line ตามความเหมาะสม	ภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ มาตรฐานและ แนวทางเดียวกัน

2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลผลการเทียบเคียง ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กันยายน 2564)

ประเภทการเทียบเคียง	คู่เทียบ/คู่แข่ง	ประเด็นการเทียบเคียง	ผลการดำเนินงานกรมควบคุมโรคในปัจจุบันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง																																																																																															
การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กร	ภายในประเทศ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในกระทรวงสาธารณสุข	ผลการพิจารณา รางวัลเลิศรัฐ - สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม/ PMQA 4.0	รางวัลเลิศรัฐ ระดับยอดเยี่ยม																																																																																															
			<table><tr><th rowspan="2">หน่วยงาน</th><th colspan="4">ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.</th></tr><tr><th>61</th><th>62</th><th>63</th><th>64</th></tr><tr><td>กรมควบคุมโรค</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมปศุสัตว์</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td></tr><tr><td>กรมสรรพากร</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>สป.</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมการแพทย์</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมสุขภาพจิต</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมอนามัย</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมวิทย์ฯ</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>อย.</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>	หน่วยงาน	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.				61	62	63	64	กรมควบคุมโรค	1	1	-	-	กรมปศุสัตว์	-	-	-	1	กรมสรรพากร	-	-	1	1	สป.	-	1	-	-	กรมการแพทย์	-	-	-	-	กรมสุขภาพจิต	-	-	-	-	กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ	-	-	-	-	กรมอนามัย	-	-	-	-	กรมวิทย์ฯ	-	-	-	-	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	-	-	-	-	อย.	-	-	-	-																															
			หน่วยงาน		ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.																																																																																													
				61	62	63	64																																																																																											
			กรมควบคุมโรค	1	1	-	-																																																																																											
กรมปศุสัตว์	-	-	-	1																																																																																														
กรมสรรพากร	-	-	1	1																																																																																														
สป.	-	1	-	-																																																																																														
กรมการแพทย์	-	-	-	-																																																																																														
กรมสุขภาพจิต	-	-	-	-																																																																																														
กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ	-	-	-	-																																																																																														
กรมอนามัย	-	-	-	-																																																																																														
กรมวิทย์ฯ	-	-	-	-																																																																																														
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	-	-	-	-																																																																																														
อย.	-	-	-	-																																																																																														
รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (รายนาม)																																																																																																		
<table><tr><th rowspan="2">หน่วยงาน</th><th colspan="8">ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.</th></tr><tr><th>57</th><th>58</th><th>59</th><th>60</th><th>61</th><th>62</th><th>63</th><th>64</th></tr><tr><td>กรมควบคุมโรค</td><td>2</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>สป.</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมการแพทย์</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>กรมสุขภาพจิต</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>กรมอนามัย</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>อย.</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td></tr></table>	หน่วยงาน	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.								57	58	59	60	61	62	63	64	กรมควบคุมโรค	2	1	1	1	1	-	-	-	สป.	-	1	1	2	-	-	1	-	กรมการแพทย์	-	-	-	-	-	-	2	2	กรมสุขภาพจิต	-	-	1	1	1	-	1	-	กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ	-	-	-	-	1	-	-	2	กรมอนามัย	-	-	1	-	1	1	1	-	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	1	1	-	-	1	2	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	1	1	อย.	-	-	-	-	1	1	1	2
หน่วยงาน		ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.																																																																																																
	57	58	59	60	61	62	63	64																																																																																										
กรมควบคุมโรค	2	1	1	1	1	-	-	-																																																																																										
สป.	-	1	1	2	-	-	1	-																																																																																										
กรมการแพทย์	-	-	-	-	-	-	2	2																																																																																										
กรมสุขภาพจิต	-	-	1	1	1	-	1	-																																																																																										
กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ	-	-	-	-	1	-	-	2																																																																																										
กรมอนามัย	-	-	1	-	1	1	1	-																																																																																										
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	1	1	-	-	1	2																																																																																										
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	1	1																																																																																										
อย.	-	-	-	-	1	1	1	2																																																																																										
			รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)																																																																																															
			<table><tr><th rowspan="2">หน่วยงาน</th><th colspan="3">ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.</th></tr><tr><th>62</th><th>63</th><th>64</th></tr><tr><td>กรมควบคุมโรค</td><td>1 (440)</td><td>1 (470)</td><td>1 (458.99)</td></tr><tr><td>สป.</td><td>1</td><td>-</td><td>1</td></tr><tr><td>กรมการแพทย์</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมสุขภาพจิต</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมอนามัย</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>อย.</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>	หน่วยงาน	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.			62	63	64	กรมควบคุมโรค	1 (440)	1 (470)	1 (458.99)	สป.	1	-	1	กรมการแพทย์	-	-	-	กรมสุขภาพจิต	-	1	1	กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ	-	-	-	กรมอนามัย	-	-	-	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	-	-	-	อย.	-	-	-																																																				
			หน่วยงาน		ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.																																																																																													
				62	63	64																																																																																												
			กรมควบคุมโรค	1 (440)	1 (470)	1 (458.99)																																																																																												
สป.	1	-	1																																																																																															
กรมการแพทย์	-	-	-																																																																																															
กรมสุขภาพจิต	-	1	1																																																																																															
กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ	-	-	-																																																																																															
กรมอนามัย	-	-	-																																																																																															
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-																																																																																															
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	-	-	-																																																																																															
อย.	-	-	-																																																																																															
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ																																																																																																		
<table><tr><th rowspan="2">หน่วยงาน</th><th colspan="9">ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.</th></tr><tr><th>56</th><th>57</th><th>58</th><th>59</th><th>60</th><th>61</th><th>62</th><th>63</th><th>64</th></tr><tr><td>กรมควบคุมโรค</td><td>2</td><td>4</td><td>3</td><td>7</td><td>6</td><td>6</td><td>4</td><td>2</td><td>5</td></tr><tr><td>สป.</td><td>-</td><td>9</td><td>4</td><td>16</td><td>6</td><td>16</td><td>14</td><td>13</td><td>4</td></tr><tr><td>กรมการแพทย์</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>62</td><td>3</td><td>11</td><td>10</td><td>4</td></tr></table>	หน่วยงาน	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.									56	57	58	59	60	61	62	63	64	กรมควบคุมโรค	2	4	3	7	6	6	4	2	5	สป.	-	9	4	16	6	16	14	13	4	กรมการแพทย์	1	3	2	3	62	3	11	10	4																																																	
หน่วยงาน		ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.																																																																																																
	56	57	58	59	60	61	62	63	64																																																																																									
กรมควบคุมโรค	2	4	3	7	6	6	4	2	5																																																																																									
สป.	-	9	4	16	6	16	14	13	4																																																																																									
กรมการแพทย์	1	3	2	3	62	3	11	10	4																																																																																									
		- สาขาบริการภาครัฐแห่งชาติ																																																																																																

ประเภท การเทียบเคียง	คู่เทียบ/คู่แข่ง	ประเด็น การเทียบเคียง	ผลการดำเนินงานกรมควบคุมโรคในปัจจุบันเมื่อเทียบเคียงกับคู่แข่ง										
			กรมสุขภาพจิต	1	2	4	6	-	5	6	2	1	
			กมพัฒนากมพยแผนยยา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
			กรมอนามัย	-	-	1	1	2	6	2	1	5	
			กรมวิทย์ฯ	-	-	2	2	1	1	2	1	3	
			กมนับสนุนกรสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	1	2	
			อย.	-	1	1	1	-	-	-	-	1	
		- สาขาบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม	รางวัลเลิศรัฐ บริหารราชการแบบมีส่วนร่วม										
			หน่วยงาน	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.									
				56	57	58	59	60	61	62	63	64	
			กรมควบคุมโรค	-	-	1	1	1	1	2	2	-	
			สป.	-	-	-	-	-	1	3	2	1	
			กรมการแพทย์	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
			กรมสุขภาพจิต	-	1	-	1	-	-	1	2	1	
			กมพัฒนากมพยแผนยยา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
			กรมอนามัย	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
			กมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
			กรม สบส.	-	-	1	1	-	-	1	1	-	
			อย.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

ประเภท การเทียบเคียง	คู่เทียบ/คู่แข่ง	ประเด็น การเทียบเคียง	ผลการดำเนินงานกรมควบคุมโรคในปัจจุบันเมื่อเทียบเคียงกับคู่แข่ง							
การ ประเมินผล การปฏิบัติ ราชการตาม คำรับรอง ระดับกรมฯ		ผลคะแนนการ ประเมินผลการ ปฏิบัติราชการ ของกรมฯ	ส่วนราชการ ระดับกรม	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.						
				57	58	59	60	61	62	63
							ผลประเมิน ตามมาตรา 44	ผลประเมิน ตาม มาตรา 44	ผลประเมินตาม มาตรา 44	ผลประเมินส่วน ราชการตาม มาตราปรับปรุงฯ
			กรมควบคุมโรค	46239	49136	48109	ระดับคุณภาพ	ระดับ มาตรฐาน	ระดับมาตรฐาน ขึ้นต้น 70.09	สำนักงาน ก.พ.ฯ. ไม่มี การนำผลการดำเนินงาน ไปจัดประเมินตามเกณฑ์ การประเมินในระดับ คุณภาพ/ มาตรฐาน/ ปรับปรุงเนื่องจากเกิด สถานการณ์ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่ง ส่งผลกระทบต่อ การ ปฏิบัติราชการของทุก ส่วนราชการ
			สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข	3.6897	4.5984	4.2351	-	-	ระดับมาตรฐาน ขึ้นสูง 77.37	
			กรมการแพทย์	3.8200	4.4200	4.7298	-	-	ระดับมาตรฐาน ขึ้นสูง 75.26	
			กรมสุขภาพจิต	3.9218	4.2949	4.8221	-	-	ระดับมาตรฐาน ขึ้นสูง 86.15	
			กรมพัฒนาการแพทย์ แผนไทยฯ	3.5206	4.7528	4.6174	-	-	ระดับมาตรฐาน ขึ้นต้น 74.87	
			กรมอนามัย	3.9739	3.7997	4.4949	-	-	ระดับคุณภาพ 93.42	
			กมวิทยาศาสตร์การแพทย์	4.7297	4.9254	4.7696	-	-	ระดับมาตรฐาน ขึ้นสูง 78.75	

ประเภทการเทียบเคียง	คู่เทียบ/คู่แข่ง	ประเด็นการเทียบเคียง	ผลการดำเนินงานกรมควบคุมโรคในปัจจุบันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง							
			กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	4.8030	4.7331	4.7639	-	-	ระดับคุณภาพ	
			สำนักคณะกรรมการอาหารและยา	4.3111	4.6908	4.6398	-	-	ระดับมาตรฐานขั้นสูง	86.94
หมายเหตุ การปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้จากการประเมินตนเอง										
การพัฒนา ระบบบริหารจัดการองค์กร	ภายนอก ประเทศ หน่วยงานที่ ส่งผลงานเข้า UNPSA	ผลการ พิจารณา รางวัลคุณภาพ - รางวัลการ บริการภาครัฐ แห่ง สหประชาชาติ	หน่วยงานในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลบริการแห่งสหประชาชาติ (UNPSA)							
			หน่วยงาน	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.						
				57	58	59	60	61	62	63
			กรมควบคุมโรค	1	-	-	-	-	-	-
			โรงพยาบาลขอนแก่น	1	1	-	-	-	-	-
			สถาบันเด็กราชพฤกษ์	-	1	-	-	-	-	-
			โรงพยาบาลพนมไพร	-	-	-	-	1	-	-
			สสจ. จังหวัดร้อยเอ็ด	-	-	-	-	1	-	-
			อบต. หนองตามแต่ม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-	-	-	-	1	-

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ 7 แสดงปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สิ่งที่เปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ

ปัจจัยแวดล้อม	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ/การเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส
ภายใน	มีการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวางโครงสร้างของหน่วยงานเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และมีหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการทำงานมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความสามัคคี ให้ความร่วมมือในการทำงาน บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นและสนับสนุนการมีส่วนร่วม อีกทั้งมีวิสัยทัศน์ของหน่วยงานร่วมกันและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
ภายนอก กพร.	- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561) ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินการปฏิรูประบบราชการ และกฎหมายต่าง ๆ - การเกษียณอายุราชการตามวาระของบุคลากรในสังกัดกรมฯ ที่มีความรู้ ประสบการณ์สูง ทำให้กรมฯ ขาดกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะด้านดิจิทัล ประสบการณ์ หรือความสามารถเฉพาะตัวสูง รวมถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานภายในองค์กรของภาคีเครือข่าย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง - ผู้รับผิดชอบงานการพัฒนาบุคลากรใหม่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิฯ ในการกำหนดทิศทาง การดำเนินงานของกรมฯ และให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การดำเนินงานโดยวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ - นโยบายการพัฒนากรมควบคุมโรคเข้าสู่ระบบราชการ 4.0

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ 8 แสดงแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข้อมูล	แหล่งข้อมูล
1. ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมควบคุมโรค	1. การประเมินผลจาก สำนักงาน ก.พ.ร.
2. ผลการประเมินรางวัลคุณภาพ ได้แก่ รางวัลบริการแห่งสหประชาชาติ (UNPSA), รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายเหตุ/PMQA 4.0, รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐแห่งชาติ, รางวัลเลิศรัฐ บริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	2. เอกสารเผยแพร่ Website ของสำนักงาน ก.พ.ร. และประกาศผลงานรางวัลคุณภาพ

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล : บางข้อมูลอาจได้รับล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน หรือไม่ครบถ้วน

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ตารางที่ 9 แสดงความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ด้าน	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านพันธกิจ	- การพัฒนาระบบราชการให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงกระแสการปฏิรูปประเทศ	- ผู้บริหารให้ความสำคัญ - มีเครือข่ายในการพัฒนาระบบราชการภายในกรมที่มีประสิทธิภาพ
ด้านการปฏิบัติการ	- การพัฒนาระบบราชการไปสู่ระบบราชการ 4.0 - พัฒนาระบบการติดตามประเมินผล	
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	- ขับเคลื่อนและพัฒนาหน่วยงานภายในกรมฯ ให้บรรลุการดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	- การยอมรับและเชื่อถือจากหน่วยงานภายในและภายนอกกรมฯ
ด้านบุคลากร	- การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการเป็นที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการ	- มีอัตรากำลังที่เพียงพอ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของ กพร. เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่อง กพร. มีระบบการกำกับการปฏิบัติงาน การประเมินองค์กร การบริหารจัดการ การจัดการความรู้ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การถอดบทเรียน และการพัฒนาโปรแกรม 4.0 E-learning โดยนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เพื่อปรับปรุง พัฒนา และประเมินองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานสู่ระดับบุคคล มีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงตามวงจร PDCA ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 ระบบการนำองค์กรที่สร้างความยั่งยืน

การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้ความสำคัญต่อทิศทางการดำเนินงานขององค์กรที่ตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของหน่วยงาน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานร่วมกันให้ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะรวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาทบทวนวิสัยทัศน์พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม เป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ตอบสนองต่อพันธกิจ และภาระหน้าที่ขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐ อีกทั้งเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุขด้าน Governance Excellence และยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค 20 ปี ด้านการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการพัฒนาความร่วมมือสอดคล้องกับ Thailand 4.0 โดยใช้เครื่องมือ PMQA 4.0 ให้กรมควบคุมโรคเป็นระบบราชการ 4.0 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 รวมทั้งรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อกำหนดเป้าหมายผลลัพธ์การดำเนินการของหน่วยงาน โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจน กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 – 2570) โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้าน การป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (พ.ศ.2561 – 2580) ของกรมควบคุมโรค เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2565 ณ โรงแรมริเวอร์ไรน์เพลส ไฮเทล แอนด์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดนนทบุรี เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้น และระยะยาว กลยุทธ์ ค่านิยม และกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนตาม Value Chain ของหน่วยงาน ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนด้านพัฒนาระบบบริหารราชการกรมควบคุมโรค ในระดับมาตรฐานของประเทศ

พันธกิจ

ส่งเสริม ประสาน และติดตาม การดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ของกรมควบคุมโรค อย่างมีมาตรฐานสากลเป็นระบบและต่อเนื่อง

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. พัฒนาและขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 ให้มีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาและขับเคลื่อนบุคลากรและเครือข่ายด้าน ระบบการบริหารราชการให้มีสมรรถนะสูงและทันสมัย

เป้าประสงค์

กรมควบคุมโรคมีระบบบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลของวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

กลยุทธ์

1. พัฒนานโยบาย และแนวทางปฏิบัติงาน ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
2. ยกระดับการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
3. พัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. พัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม
5. พัฒนาบุคลากร และเครือข่ายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรคให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะสูงและทันสมัย
6. พัฒนาระบบการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1-1 Strategy Map กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ปี 2566 - 2570



ภาพที่ 1-2 แผนภาพสายโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ในด้านวัฒนธรรมองค์กร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ยังคงใช้ค่านิยม คือ “MOPH” เหมือนเดิม จากการทบทวนปรับปรุงค่านิยมร่วมกันให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้

M : Mastery เป็นนายตนเอง หมายถึง หมั่นฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพ ยึดมั่นในความถูกต้อง มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบ บนพื้นฐานของการมีสำนึกรับผิดชอบ คุณธรรม และจริยธรรม

O : Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่ หมายถึง สร้างสรรค์นวัตกรรม/สิ่งใหม่ ที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ

P : People centered ใส่ใจประชาชน หมายถึง ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงานเพื่อประโยชน์อันดีแก่ประชาชน โดยใช้หลัก “เข้าใจ เข้าถึง ทั่วถึง”

H : Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม หมายถึง มีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ให้อภัย รับฟังความเห็น เสียสละ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

บุคลากรของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการปฏิบัติตามอัตลักษณ์ของกรมควบคุมโรค ได้แก่ การซื่อสัตย์ เสียสละ และรับผิดชอบ ตลอดจนมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) และค่านิยม MOPH

นอกจากนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้กำหนดสมรรถนะที่โดดเด่นและสำคัญขององค์กร ใช้เป็นรากฐานในการพัฒนาหน่วยงาน ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์และพัฒนาเชิงระบบ 2) ติดตามและประเมินผล เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิผลสำเร็จและมีประสิทธิผลสูงสุดอย่างคุ้มค่า

การสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการประกาศนโยบายการดำเนินงานในแต่ละปีถึงจุดเน้นในการปฏิบัติงาน เป้าหมายการดำเนินงานไปยังบุคลากรภายใต้ความรับผิดชอบทุก ๆ คนภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการรับรู้ความเข้าใจ นำไปปฏิบัติและให้ความร่วมมืออย่างทั่วถึง มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับหัวหน้ากลุ่มภารกิจและหัวหน้ากลุ่มงานในการบริหารจัดการภายใน การมอบหมายการปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการ มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกลุ่มงาน ลงสู่ระดับบุคคล และได้มีการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานในการประชุม กพร. เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2564 และแจ้งเวียนให้บุคลากรของหน่วยงานทุกท่านทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน โดยผู้บริหารได้สื่อสารผ่านการประชุมราชการภายในหน่วยงาน/Facebook/e-mail และ Line กพร.คร. เพื่อประกาศ วิสัยทัศน์ พันธกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้กับบุคลากรภายในรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ รวมทั้งมีการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานให้แก่เครือข่ายพัฒนาองค์กรและผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดการรับรู้ความเข้าใจ การนำไปปฏิบัติและให้ความร่วมมืออย่างทั่วถึงโดยได้สื่อสารผ่านช่องทาง ได้แก่ 1) เว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร <https://ddc.moph.go.th/psdg/> 2) การประชุมถ่ายทอด VDO Conference 3) หนังสือราชการ/แผ่นพับประชาสัมพันธ์/คู่มือการปฏิบัติงาน Best Practice ผลงานคุณภาพของกรมฯ ที่ได้รับรางวัล เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ การนำไปปฏิบัติและการให้ความร่วมมือด้วยระบบการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง (Two – Way Communication) อีกทั้งมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (PMQA 4.0 Checklist)

กรมควบคุมโรคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 23 - 24 พฤศจิกายน 2564 ให้เครือข่ายพัฒนาองค์กรทุกหน่วยงาน มีความรู้และเข้าใจแนวทางการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ PMQA 4.0 Checklist และเพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมและสามารถประเมินองค์กรด้วยตนเองด้วยเครื่องมือ PMQA 4.0 และเป็นต้นแบบในการศึกษาผลงานของกรมควบคุมโรค

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

จัดทำมาตรการและแผนงานเกี่ยวกับการป้องกันทุจริต และสร้างความโปร่งใสในหน่วยงาน โดย การนำอัตลักษณ์ของหน่วยงาน มาจัดเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส รวมทั้งนำมากำหนดเป็นแผนงาน และข้อกำหนดในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และจัดทำแนวทางการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และต่อต้านการทุจริต ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย

1. การดำเนินงานด้านองค์กรคุณธรรม ความสำเร็จของหน่วยงานในการดำเนินการตามแผน การเสริมสร้างการเป็นองค์กรคุณธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดำเนินการตามแผนได้ร้อยละ 100 โดย

1) ศึกษาแนวทางการประเมินตนเองเกี่ยวกับการเป็นองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส
2) คณะทำงานฯ ได้ร่วมกันประชุมเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานการส่งเสริมการเป็นองค์กรต้นแบบด้านคุณธรรมและความโปร่งใส กพร.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3) สื่อสารแผนฯ ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบในการประชุมราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2565

4) การประกาศยกย่อง เชิดชูบุคลากรที่ทำความดีจนเป็นแบบอย่างได้ มีการแจ้งเวียนแบบสอบถาม Online ในไลน์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีลักษณะตามอัตลักษณ์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 บุคลากรได้ตอบแบบสำรวจครบทุกคน สรุปผลการคัดเลือกบุคลากรตามอัตลักษณ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านซื่อสัตย์ คือ นางกนกนารถ สงค์วอน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ด้านเสียสละ คือ นายอานุกาพ ไชยมี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และด้านซื่อสัตย์ คือ นางสาวช่อทิพย์ ขาดิขานี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน โดยแจ้งให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งมอบประกาศนียบัตรให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือก

5) การส่งบุคลากรเข้าร่วมคัดเลือกบุคคลต้นแบบด้านคุณธรรม จริยธรรมและต่อต้านการทุจริต กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยส่งเข้าร่วมจำนวน 2 ท่าน ได้แก่ นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้รางวัลชนะเลิศ และนายอานุกาพ ไชยมี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รางวัลชมเชย

สำหรับผลการดำเนินงาน การเป็นองค์กรคุณธรรมระดับหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถดำเนินงานได้ตามแผนส่งเสริมที่กำหนดไว้เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ให้อยู่ในระดับที่ 3 องค์กรคุณธรรมต้นแบบ

6) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) พิจารณาคัดเลือก นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้เป็นคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมควบคุมโรค ประกาศ ณ วันที่ 14 มีนาคม 2565 มีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี นับแต่วันที่ประกาศแต่งตั้ง

2. เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2564 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารประกาศเจตนารมณ์ 3 เรื่อง ได้แก่ (1) การต่อต้านการทุจริต “กรมควบคุมโรคใสสะอาดร่วมต้านทุจริต (DDCZero Tolerance) (2) การรวมพลังขับเคลื่อนเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ(3) การป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 พร้อมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรมความโปร่งใสให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรของหน่วยงานทราบตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ไลน์กลุ่มกพร.คร. เว็บไซต์ของกพร. และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต โดยการกำหนดเป็นอัตลักษณ์ของหน่วยงาน “ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ” เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานและให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักธรรมทางศาสนา หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และสืบสานวิถีทางวัฒนธรรมไทย พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองตามคุณธรรมสำคัญ 5 ประการ คือ พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู โดยบุคลากรของกพร.ทุกคนไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตในหน้าที่การงานจากบุคคลภายนอก

3. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมควบคุมโรค (ITA) ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ในปี 2565 ดำเนินการได้ร้อยละ 76.49 (RM6) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของหน่วยงาน มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านคุณธรรมจริยธรรมของกรมควบคุมโรค โดยสนับสนุนให้บุคลากร กพร. เข้าร่วมดำเนินการกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมที่ สลก. กลุ่มงานจริยธรรม หรือกองบริหารทรัพยากรบุคคลจัดขึ้น เช่น การบริจาคโลหิต เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม เข้าร่วมกิจกรรมเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ เป็นต้น อีกทั้ง ได้มีการพัฒนาช่องทาง การเผยแพร่สื่อสารการดำเนินงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การป้องกัน การทุจริต การปฏิบัติงานที่มีคุณธรรม มีจริยธรรม พร้อมไปปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดี เช่น ผู้อำนวยการ มีการสื่อสารในการประชุมราชการประจำเดือน การเผยแพร่ผ่านช่องทางไลน์ หนังสือแจ้งเวียน ฯลฯ

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการประชุมเครือข่ายกลุ่มพัฒนาองค์กร เพื่อสื่อสารแนวทางการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และให้ความรู้แก่เครือข่ายกลุ่มพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดคลินิกให้คำปรึกษาการเขียนผลงานคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบออนไลน์ การกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี กรมควบคุมโรค ให้หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคถือปฏิบัติ รวมทั้งมีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุง การบริการอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการ การบริการใหม่ๆ โดยปรับปรุงวิธีการให้เหมาะสมและทันสมัย อยู่เสมอ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มใหม่ ซึ่งเป็นอีกทางเลือกในการเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น เช่น การประเมินความพึงพอใจ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ 6 ช่องทางได้แก่ การเดินทางมาด้วยตนเอง ไปรษณีย์จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมลและตู้รับฟังความคิดเห็น การสำรวจออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรมฯ การนำ ส่งข้อมูลผ่านกลุ่มเครือข่ายบนสื่อ Social Media เช่น Line Facebook และจากกลวิธีช่องทางที่หลากหลายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ กพร.ทำให้ภาพลักษณ์ของกพร. เป็นที่ไว้วางใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีเครือข่ายมาร่วมทำงานกับกพร. มากขึ้นทุกปี และพัฒนาระบบประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ช่วยให้เครือข่ายได้ใช้ในการประเมินตนเอง ให้ทราบถึงหน่วยงานตนเองเป็นระบบราชการในระดับไหน และควรพัฒนาอย่างไรให้ไปถึงระบบราชการ 4.0

2. ประชุมชี้แจงแนวทางการประเมินตามเกณฑ์ PMQA4.0 (PMQA Check list) เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมและสามารถประเมินองค์กรด้วยตนเอง ด้วยเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐผ่านโปรแกรม DDC-PMQA 4.0

3. การนำโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 มาใช้ในการประเมินหน่วยงานของกรมควบคุมโรคและได้จัดอบรมการใช้งานโปรแกรม DDCPMQA 4.0 เพื่อให้หน่วยงานสามารถเข้าไปใช้โปรแกรมตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 จนถึงปัจจุบันและได้มีการสำรวจความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์เครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (โปรแกรม DDCPMQA 4.0) โดยการเก็บข้อมูลบุคลากรของแต่ละหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคที่ใช้เครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (โปรแกรม DDC-PMQA 4.0) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (โปรแกรม DDC-PMQA 4.0) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จากกลุ่มเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 88.67 (ปี 2564) สำหรับปี 2565 ได้ทบทวนปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (โปรแกรม DDC-PMQA 4.0) เวอร์ชัน 2)

4. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับองค์การที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Organization) ประกอบด้วย (1) บูรณาการศูนย์ข้อมูล (Data Center Consolidation) และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือนำข้อมูลจากแหล่งชุดข้อมูลที่มีอยู่ภายในกรมฯ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) ตามแนวทางธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (2) ประสานและบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Integration) และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ (3) พัฒนาระบบการควบคุมภายใน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุกแนวทางปฏิบัติทั้ง 3 ข้อ มีกองดิจิทัลเพื่อการควบคุมโรค กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กองบริหารการคลัง กลุ่มตรวจสอบภายใน และกลุ่มงานจริยธรรม เป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนา และทุกหน่วยงานร่วมปฏิบัติ

5. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับองค์การที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Organization) ประกอบด้วย (1) พัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการในสถานบริการ (Smart Hospital) ลดความแออัด ลดระยะเวลาการรอคอยการรักษา นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการและระบบบริการ (2) พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ (3) ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาปรับปรุงการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง แนวทางปฏิบัติทั้ง 3 ข้อ มี กพร. สำนักงานเลขาธิการกรม สถาบันบำราศนราดูร สถาบันราชประชาสมาสัย เป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนา และทุกหน่วยงานร่วมปฏิบัติ

6. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Organization) ประกอบด้วย (1) พัฒนาและยกระดับบุคลากรให้มีสมรรถนะและความเชี่ยวชาญในตำแหน่งก้าวหน้าเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (HR Agility) (2) พัฒนาระบบ Innovation Ecosystem และ Supporting System เพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาผลงานนวัตกรรมของกรม ควบคุมโรค (3) พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบดิจิทัลมาลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ มุ่งสู่การเป็น Paperless Organization แนวทางปฏิบัติทั้ง 3 ข้อ มีกองบริหารทรัพยากรบุคคล กองนวัตกรรมและวิจัย สำนักงานเลขาธิการกรม ศูนย์สารสนเทศ และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนา และทุกหน่วยงานร่วมปฏิบัติ ให้หน่วยงานกลางในการพัฒนา และทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ติดตามกำกับในคำรับรองการปฏิบัติราชการของทุกหน่วยงาน

สำหรับช่องทางการสื่อสารให้ทุกหน่วยงาน เครือข่ายพัฒนาองค์กร ตลอดจนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้สื่อสารผ่านช่องทาง เช่น 1) เว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร <https://ddc.moph.go.th/psdg/> 2) สื่อสารผ่านสื่อ Social Media เช่น Line Facebook 3) การประชุมผ่านระบบ VDO Conference 3) หนังสือราชการ/คู่มือการปฏิบัติงาน Best Practice ผลงานคุณภาพของกรมที่ได้รับรางวัล เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ การนำไปปฏิบัติ และการให้ความร่วมมือ ด้วยระบบการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง (Two – Way Communication)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการจัดทำแผนงาน/โครงการที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ โดยทุกกลุ่มงาน/ฝ่ายมีการจัดทำแผนงาน/โครงการสอดคล้องตามกลยุทธ์ที่กำหนด ทบทวนและจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนตาม value chain เป็นประจำทุกปี ทำให้บรรลุผลตามเป้าหมาย เป็นไปตาม rolling plan ที่ได้วางไว้ รวมทั้งการนำเกณฑ์คุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่งตั้งคณะทำงานรายหมวด กรมฯ) รวมทั้งการขับเคลื่อนผลงานคุณภาพต่าง ๆ เช่น รางวัลเลิศรัฐ และรางวัล United Nations Public Service Awards : UNPSA เพื่อส่งเสริมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความโปร่งใสมีการบริหารราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเสมอภาคทั่วถึงและเท่าเทียม มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้อำนวยการหน่วยงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 1 การนำองค์กร ที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร

ที่มีต่อการนำองค์กรของผู้อำนวยการหน่วยงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการกำหนดทิศทางขององค์กร 2. ด้านการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้ 3. ด้านการสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร 4. ด้านการให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์กร 5. ด้านการเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ภาพรวมความพึงพอใจ ร้อยละ 85.73 (ค่าเฉลี่ย 4.2852) ทั้งนี้ ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้อำนวยการหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ปีที่ผ่านมา มีผลดังนี้ ปี พ.ศ. 2562 ร้อยละ 82.29 ปี พ.ศ. 2563 ร้อยละ 82.92 และปี พ.ศ.2564 ร้อยละ 82.23

ความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้บริหารมีการนำหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 10 ข้อ มากำหนดมาตรการ แนวทาง และวิธีการ เพื่อให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับการทำงาน นำนโยบายความโปร่งใส มาประกาศใช้ภายในหน่วยงาน นำมาซึ่งการกำหนดอัตลักษณ์ของหน่วยงานตามอัตลักษณ์ของกรม และใช้เป็นตัวขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติงาน และประกาศให้บุคลากรทราบ ผ่านทาง Line Group กพร.คร. และการประชุมราชการประจำเดือน ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายการส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ตามเกณฑ์สถานที่ทำงานปลอดภัย ปลอดภัย ใจเป็นสุข เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนให้มีกระบวนการ Mentoring ในหน่วยงานกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรของ กพร. เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ทั้ง On site และ Online โดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ที่ผ่านการอบรม และมีการสร้างสัมพันธ์กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 บุคลากร กพร. เข้าอบรมคิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน และให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตรงเวลา การพร้อมเพรียงสำหรับการประชุมตามเวลาที่กำหนด การแต่งกายด้วยชุดข้าราชการ พนักงานราชการทุกวันจันทร์ เพื่อสร้างความตระหนักในหน้าที่ราชการ โดยทุกครั้งผู้บริหารจะปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎ นอกจากนี้ยังมีการควบคุม การกำกับการทำงานแบบพี่สอนน้อง การทำงานแบบมีส่วนร่วม และมีการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันเหตุที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดเกิดขึ้น เพื่อส่งผลที่ดีและมีคุณภาพของงาน รวมทั้งการกำหนดค่านิยมของ กพร. คือ “MOPH” กำหนดสมรรถนะหลักที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน คือ “I SMART” ให้บุคลากรทุกระดับถือปฏิบัติ ได้แก่ Integrity (การยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม) Service (ความพร้อมในการให้บริการ) Mastery (การทำงานอย่างมืออาชีพ) Accountability (การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และรับผิดชอบ) Relationship (การมีน้ำใจ เปิดกว้างเป็นพี่เป็นน้อง) และ Teamwork (การทำงานเป็นทีม) เพื่อเป็นการรักษาและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้คงอยู่และสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการดำเนินการที่ผ่านมาและในปี พ.ศ. 2565 พบว่า กพร. ไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และไม่มีข้อร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน แต่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการในกระบวนการที่สำคัญ

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอย่างเชิงประจักษ์ ตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้บริหารหน่วยงานได้รับมอบอำนาจจากผู้บริหารระดับกรมฯ ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและด้านการบริหารจัดการ

การเงินการคลัง จึงได้จัดโครงสร้างการบริหารงานตามสายบังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความคล่องตัว มีการจัดประชุม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีการสร้างสัมพันธภาพกับเครือข่าย ตลอดจนสื่อสารวิธีการ ทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปรับปรุงและวางแผนการทำงานร่วมกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งทบทวนปรับโครงสร้างการบริหารงานภายในหน่วยงาน โดยมีเป้าประสงค์ในการมุ่งไปสู่การพัฒนาระบบราชการ ดังภาพที่ 1-3

โครงสร้างกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ภาพที่ 1-3 โครงสร้างกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสร้างสภาพแวดล้อมให้บรรลุพันธกิจ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และการเรียนรู้ระดับองค์กรและบุคคล

กพร. มีการตั้งคณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร โดยผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการติดตามผลดำเนินงานผ่านทางกลุ่มไลน์ของหัวหน้ากลุ่มงาน และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ คำ รับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและกรมควบคุมโรคการใช้จ่ายงบประมาณ อย่างสม่ำเสมอ ในการประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหารประจำเดือน ซึ่งผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทุกไตรมาส และผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้ร้อยละ 100 กพร. มีการทบทวนลักษณะสำคัญของหน่วยงานทุกต้นปีงบประมาณ ในรูปแบบของคณะทำงานพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน รวมถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้อำนวยการ ได้กระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับหัวหน้ากลุ่มงานในการบริหารจัดการภายใน และมอบหมายการปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการ มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกลุ่มงาน ลงสู่ระดับบุคคล และมีการส่งเสริมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการถอดบทเรียน และการดำเนินงานสถานที่ปลอดโรค ปลอดภัย ปลอดภัยเป็นสุขของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ปรับให้มีความเข้มข้นกว่ากิจกรรมเดิม รวมทั้งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานทุก ๆ ปี และมีการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่มีช่องว่าง (Gap) มาดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาบุคลากรทั้งในส่วนสมรรถนะหลักเพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น กิจกรรมสถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน และปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัยเป็นสุขเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีความสุข และปลอดภัย

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ คำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและกรมควบคุมโรค การใช้จ่ายงบประมาณมาทบทวนแนวทางการดำเนินงานและปรับปรุงการทำงาน เช่น การปรับนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีเป็นปัจจุบันทุกปี การจัดทำหลักสูตร E-learning 2 หลักสูตร คือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 และหลักสูตรการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) การพัฒนาโปรแกรมการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA 4.0) การปรับแผนการดำเนินงานการจัดประชุมออนไลน์ การทำงานที่บ้าน (Work from home) การเหลื่อมเวลาการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี ทำหน้าที่กำกับและติดตามการปฏิบัติงานตามธรรมาภิบาล โดยผู้บริหารเป็นผู้นำในทบทวนนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี โดยนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และข้อมูลจากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่างๆ มาจัดทำนโยบายในการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกพร. ให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมฯ รวมทั้งนำนโยบายความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มาใช้ในหน่วยงาน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ประกาศนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน ในการประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหารประจำเดือน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

นโยบาย/ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2565
นโยบายด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม	
1. ประหยัดพลังงานไฟฟ้า และกระดาษ	- ไฟฟ้า (เป้าหมายลดลงเฉลี่ยร้อยละ 10) โดยรอบ 12 เดือน ภาพรวม ค่าไฟฟ้าสูงขึ้นร้อยละ 37 - กระดาษ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการจัดซื้อรวม 60 รีม ซึ่งน้อยกว่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) ทั้งนี้ ในปีงบประมาณต่อไป กพร. มีแผนที่จะพัฒนาการสื่อสารในรูปแบบ Online ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ
2. ความสะอาดของสถานที่ทำงาน	- ดำเนินการได้ตามเป้าหมายของกรมฯ ดังนี้ (1) ปริมาณขยะมูลฝอยลดลง ร้อยละ 61.13 (2) จำนวนถุงหิ้วพลาสติกลดลงร้อยละ 89.06 (3) แก้วน้ำพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งลดลงร้อยละ 83.74 (4) โฟมบรรจุอาหารลดลง ร้อยละ 99.62 - กพร. ดำเนินการครอบคลุมตามเกณฑ์ฯ ที่กรมกำหนดได้ครบถ้วน ครอบคลุมทุกด้าน
3. ประเมินความเสี่ยง จัดทำผลกระทบ ชิงลับต่างๆ ของแต่ละกลุ่มงาน	ประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน โดยรวบรวมข้อมูล ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามภารกิจที่สำคัญจากแต่ละ กลุ่มงาน เพื่อจัดทำข้อมูล 1) รายงานการประเมินองค์ประกอบของ การควบคุมภายใน (ปค.4) 2) รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (ปค.5) และรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบติดตาม ปค.5) พร้อมทั้งรายงานไปยังกองบริหารการคลังในรอบ 6 และ 12 เดือน
ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1. การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ดำเนินการแจ้งช่องทางประชาสัมพันธ์/ข้อร้องเรียน โดยในปี 65 ไม่พบว่า มีข้อร้องเรียน - การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดคลินิกให้คำปรึกษาการเขียน ผลงานคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบออนไลน์ สรุปผลความพึงพอใจเครือข่าย ร้อยละ 83.60
2. การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร ให้มี ประสิทธิภาพ มีผู้รับผิดชอบ สื่อสารที่ ชัดเจน	กพร. ใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล และช่องทางการสื่อสารรูปแบบ ใหม่ๆ ผ่านระบบ Mobile Application ทั้ง Facebook, Line, QR Code และ Website มาใช้ประโยชน์ในการค้นหาความต้องการและความคาดหวัง ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสามารถให้ข้อมูล

นโยบาย/ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2565
	ย้อนกลับ (Feed Back) การดำเนินงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงองค์กรของหน่วยงานได้
ด้านองค์กร	
1. สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน	มีการพัฒนาโปรแกรม DDC 4.0 (PMQA 4.0) ให้มีความทันสมัยและสะดวกกับผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง
2. ลดขั้นตอน กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	มีระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการรับ-ส่งหนังสือ สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องprinเอกสาร หรือส่งไปรษณีย์ให้กับหน่วยงาน หรือ สคร. ที่อยู่ต่างจังหวัด ทำให้ประหยัดทรัพยากรกระดาษ และหนังสือสามารถส่งไปยังหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็ว
3. เป็นองค์กรสร้างสุข	นำแนวทางของ สลก. เกี่ยวกับการดำเนินงานสถานที่ทำงานปลอดภัย ปลอดภัย กายใจเป็นสุขมาปรับใช้กับหน่วยงาน
ด้านผู้ปฏิบัติงาน	
1. สร้างความผูกพันของบุคลากร กพร. และสร้างขวัญกำลังใจ	- ดำเนินการคัดเลือกบุคลากรที่มีลักษณะตามอัตลักษณ์ กพร. ในปี 2565 ประกาศผลให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง และมอบประกาศนียบัตรให้ผู้ได้รับการคัดเลือก - การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การออกแบบกระบวนการบริการ (Service Design) และการเป็นผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership) สรุปความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84
2. พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง	1) ผู้อำนวยการ กพร. เข้าร่วมโครงการอบรมหลักสูตร ผู้นำการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital CEO) 2) คุณอัจฉรา บุญชุม หลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารการสาธารณสุขระดับกลาง (ผบก.) รุ่น 35 3) คุณจุฑารัตน์ บุญผ่อง และคุณอมรรัตน์ ศรีเจริญทรศน์ อบรมหลักสูตร “การพลิกโฉมนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเพื่อองค์กรสมัยใหม่ (Online) รุ่นที่ 2” 4) คุณธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล อบรมหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารการสาธารณสุขระดับต้น (ผบต.) รุ่น 31
3. พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสของบุคลากรภายในกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามแนวทางกรมคุณธรรม	- ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมฯ (ITA) ร้อยละ 74.49 (RM6) - การเป็นองค์กรคุณธรรมของหน่วยงาน กพร. เป็นหน่วยงานในระดับที่ 3 องค์กรคุณธรรมต้นแบบ
4. กำหนดให้มีงานวิจัย/วิชาการเป็นรูปเล่มของ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ปีละ 1 เรื่อง	จัดทำเล่ม E-BOOK คู่มือการตรวจสอบความพร้อมตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (PMQA 4.0 Checklist) กรมควบคุมโรค และประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือบนเว็บไซต์กรมควบคุมโรค เพื่อให้เครือข่ายนำไปใช้ ประโยชน์ต่อไป

การทบทวนผลการดำเนินงานของส่วนราชการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการทบทวนผลการดำเนินการของหน่วยงาน จากการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณแต่ละเดือน และไตรมาส เน้นการควบคุมที่เป็นกระบวนการ ดำเนินการติดตามความก้าวหน้า และทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ในที่ประชุมกรรมการบริหารฯ ของหน่วยงาน กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายกรมฯ และหน่วยงาน ในที่ประชุมประจำเดือน ซึ่งจัดให้มีขึ้นเป็นการประจำ โดยการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี ติดตามผลการดำเนินงานจากการรายงานในรอบ 6 และ 12 เดือน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทุกปี นอกจากนี้ได้นำผลการดำเนินงานสรุปผลให้กับรองอธิบดีผู้รับผิดชอบหลัก ได้รับทราบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

ทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดสำคัญในการติดตามกำกับกำกับการดำเนินงาน ได้แก่ ตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดของสำนักงบประมาณ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ จากนั้นนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญและจัดทำแผนแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุง โดยเฉพาะการประเมินผลงานการใช้จ่ายงบประมาณ มีการติดตามเร่งรัดกำหนดเป็นวาระในการประชุมกรรมการบริหารฯ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

วิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจ เช่น มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้กำกับตัวชี้วัดบางตัวที่สื่อสารไม่ชัดเจน ทำให้ผู้รับนำไปปฏิบัติดำเนินการได้ไม่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทราบผลเชิงลบ นำมาปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น งานพัฒนาระบบราชการมีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงาน ได้แก่ การปรับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับช่วงต่อไม่เข้าใจรายละเอียดตัวชี้วัดจากผู้กำกับที่เปลี่ยนแล้วไม่แจ้งหรือไม่ทำความเข้าใจ จึงได้วางแนวทางการดำเนินงานในกรณีนี้ ตั้งแต่การชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้รับผิดชอบโดยมีการจัดทำคู่มือ/แนวทางการทำงาน รายละเอียด template คำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และให้คำปรึกษาผ่าน email, web board, facebook, line กรณีงานพัฒนาระบบคุณภาพมีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานเช่นเดียวกัน เช่น การปรับเปลี่ยนบุคคลผู้รับผิดชอบ แก้ไขโดยมีการจัดทำคู่มือจัดคลินิกให้คำปรึกษา เพื่อเป็นใช้แนวทาง และรับฟังข้อมูลป้อนกลับ (feedback) จากผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนเชิงนโยบาย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กำหนดมาตรการในการดำเนินงานเชิงรุกระดับผู้รับบริการ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในเรื่องผลกระทบการทำงาน เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงาน มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการทรัพยากร เช่น มาตรการควบคุมการใช้หมึก กระดาษ มีกระบวนการให้คำปรึกษาการดำเนินงาน ให้เกิดความชัดเจน พบปัญหาการจัดการข้อมูลในการทำงานของแต่ละกลุ่มงาน เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลต่างๆ ไม่มีการส่งต่อ และไม่มีความทันสมัย ผู้บริหารจึงมีนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการจัดการข้อมูลให้เป็นระบบสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

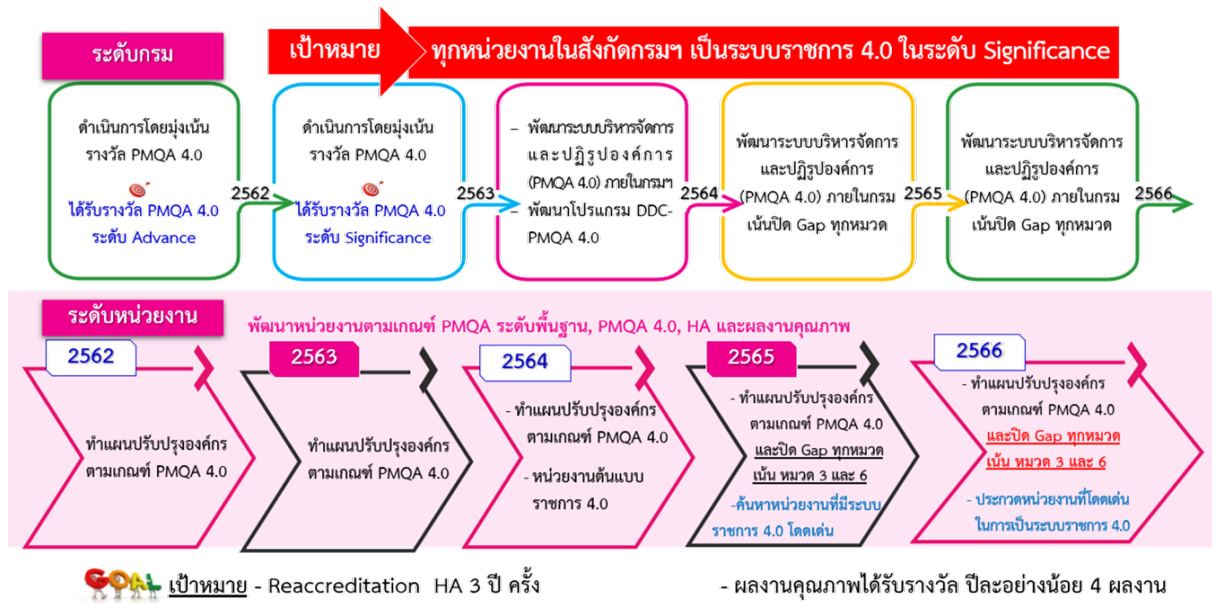
หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ดังภาพที่ 2-1 ประเด็นที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารภาครัฐ อีกทั้งเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กระทรวง ด้าน Governance Excellence และยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค 20 ปี ด้านการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการพัฒนาความร่วมมือสอดคล้องกับ Thailand 4.0 โดยใช้เครื่องมือ PMQA 4.0 ให้กรมควบคุมโรคเป็นราชการ 4.0 ซึ่งจัดทำเป็น Road Map เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานในสังกัดกรมเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ปี 2564 – 2566 โดยสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ (Rolling Plan) กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้น และระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติในการแปลงนโยบาย และแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดังภาพที่ 2-2 และได้นำหลักการมากำหนดเป็นแผนที่ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน (Strategy Map) ซึ่งเป็นการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การนำไปปฏิบัติ โดยกำหนดเป็น 4 มิติ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ 4) เรียนรู้และพัฒนา



ภาพที่ 2-1 แผนปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



ภาพที่ 2-2 Rolling Plan การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์การ

บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ร่วมกันวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT Analysis) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก PESTEH (Politics, Economics, Social, Technology, Environment, Health) โดยนำความต้องการ และความคาดหวังของเครือข่ายพัฒนาองค์กรซึ่งเป็นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียเสียมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด ของ กพร. โดยมี 2 ประเด็นยุทธศาสตร์

1) การพัฒนาระบบการบริหารราชการ ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ 2) การขับเคลื่อนและพัฒนาบุคลากร และเครือข่ายราชการให้มีสมรรถนะสูงและทันสมัย และมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้กับทุกหน่วยงาน และเครือข่าย เป็นประจำทุกปี โดยจัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลผ่านทาง Website : <https://ddc.moph.go.th/psdg> รวมทั้งทางไลน์กลุ่มพัฒนาองค์กร อีกทั้งมีการประชุมชี้แจงเจราจาตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการหน่วยงานกรมควบคุมโรค ประจำปี พ.ศ. 2565 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2564 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมร้อยละ 73.53 มีการจัดพิธีลงนามการรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2564 และจัดทำเอกสารถ่ายทอดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทุกหน่วยงานมีการรับรู้และทำความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์ และบทบาทในการมีส่วนขับเคลื่อนผลักดันยุทธศาสตร์ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผ่านการประชุมเครือข่ายพัฒนาองค์กร เรื่อง แนวทางการปฏิรูปฯ ภายใต้การเตรียมความพร้อมรับมือการระบาดของโรคและภัยสุขภาพให้ทันสมัย มีคุณภาพ และแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 เมื่อวันที่ 16 -18 พฤศจิกายน 2563 ณ โรงแรมอมารี แอร์พอร์ต กรุงเทพฯ มีการวิเคราะห์ความท้าทายของยุทธศาสตร์ ทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านบุคลากร และด้านสังคม (OP 10 – 12) โดยการระดมสมองจากบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อกำหนดความเชื่อมโยง และทิศทางให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของการพัฒนาระบบบริหารราชการ กระบวนการในการสร้างผลผลิต เพื่อส่งมอบ

บริการไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน อีกทั้งจัดทำโครงการพัฒนาและบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) ตามยุทธศาสตร์หน่วยงาน ซึ่งกำหนดมาตรการ ตัวชี้วัด และเป้าหมายการดำเนินงานแต่ละไตรมาส

นอกจากนี้ ได้ใช้ระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (EstimatesSM) ในการทำแผนปฏิบัติงาน รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานโครงการ และตัวชี้วัด รวมถึงการใช้จ่ายงบประมาณ มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงในระยะ 3 ปี (ด้วยโปรแกรมการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA4.0))

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้กำหนดเป็นแผนที่ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน (Strategy Map) ซึ่งมีการทบทวนเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 ณ ห้องประชุม อาคาร 1 ชั้น 4 กรมควบคุมโรค เป็นการแปลงวิสัยทัศน์ของหน่วยงานให้ไปสู่การนำไปปฏิบัติ โดยกำหนดเป็น 4 มิติ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ 4) เรียนรู้และพัฒนา ซึ่งจากทั้ง 4 มิติ นี้ นำไปกำหนดเป็นประเด็นการประเมินผล โดยได้กำหนดเป้าประสงค์ 2 ข้อ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบการบริหารราชการ ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และ 2) การขับเคลื่อนและพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย ระบบบริหารราชการให้มีสมรรถนะสูงและทันสมัย โดยมีผลการดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ และตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการหน่วยงาน โดยมีผลลัพธ์การดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564) และได้ถ่ายทอดเป้าประสงค์ และกำหนดตัวชี้วัด จำนวน 6 ตัวชี้วัด และจัดทำตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล (OS Matrix) และได้มีการลงนามรับรองระหว่างผู้อำนวยการฯ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย รวมทั้งสื่อสาร ถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรทุกคนรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้ การรับรู้ รับทราบ และนำไปปฏิบัติ โดยพบว่าร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร (RM7) คิดเป็นร้อยละ 82.23

มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ในข้อ 4 ภาครัฐทันสมัย โดย กพร. ได้วิเคราะห์ระบบและวิธีการปฏิบัติงานทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้รูปแบบออนไลน์ การปรับเปลี่ยนการทำงานโดยใช้โปรแกรม DDC- PMQA 4.0 มาใช้ในกระบวนการทำงาน รวมทั้งการสื่อสารผ่านไลน์ มากขึ้น และวิธีการ ข้อ 7 กฎหมายเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น เช่น 1) การบังคับใช้มีประสิทธิภาพ 2) ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอำนาจความสะดวก 3) กฎหมายรอบคอบแก้ปัญหาตรงจุดมีการทบทวนให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดย กพร. ได้มีการวิเคราะห์โครงสร้างของกรมควบคุมโรค ซึ่งอยู่ระหว่างการขับเคลื่อนและผลักดันให้สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมืองอยู่ในกฎกระทรวง และในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ได้มีการออกกฎหมายหลายฉบับ เช่น ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินของแต่ละพื้นที่ การออกนอกเคหสถานทำให้ต้องปรับรูปแบบการทำงานเพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายใหม่

อีกทั้ง ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น เช่น ในการจัดทำแผนงาน/โครงการ ได้จัดทำแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เพื่อส่งผลต่อความสำเร็จตามนโยบายของหน่วยงาน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ (Progress Report) ผลการใช้จ่ายงบประมาณ และรายงานในระบบ ESM อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณที่อาจไม่บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์ความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยง โดยการจัดทำแผนการควบคุมภายในขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูแล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรม หน้าที่ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยง อันเนื่องมาจากภัยที่องค์กรต้องเผชิญในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง สามารถปรับแผนได้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่างๆ โดยการประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายในของหน่วยงาน ตั้งแต่สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมภายในและความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ การติดตามประเมินผล ตลอดจนการรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

กรมควบคุมโรค ได้มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่หน่วยงาน โดย กพร. ได้นำข้อมูลสำคัญมาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของแผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องนโยบายของกรมฯ โดยในการดำเนินการดังกล่าวได้มีการประชุมชี้แจงถ่ายทอดให้กับบุคลากรทราบ และให้แต่ละกลุ่มงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีได้อย่างชัดเจน ให้สอดคล้องและครอบคลุมยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และสถานการณ์ปัจจุบัน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จัดประชุมถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการลงสู่บุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งแจ้งเวียนแผนปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบ และเข้าใจแผนปฏิบัติการ อีกทั้งสื่อสารให้หน่วยงานภายนอกเข้าใจ โดยผ่านเวทีการประชุมเครือข่าย แผ่นพับปฏิทินการดำเนินงานตามแผน ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลผ่านทาง website : <https://www.ddc.moph.go.th/psdg> ของ กพร. คู่มือ การประชุม Line Group พัฒนางองค์กร เป็นต้น และมีแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดในแผนงาน/โครงการ ทั้งที่เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เชิงเวลา และเชิงคุณภาพ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนจะดำเนินการปรับแผนตามแนวทางที่กรมฯ กำหนด เช่น ไม่เปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย ไม่ปรับแผนข้ามผลผลิต เน้นบูรณาการแผนงาน/โครงการในกิจกรรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน และระยะเวลาใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อลดภาระงบประมาณ ลดขั้นตอนการทำงาน และพัฒนาปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพบว่าในปีงบประมาณพ.ศ. 2562 สามารถประหยัดงบประมาณในการซื้อกระดาษ คิดเป็นร้อยละ 15.63 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถลดงบประมาณในการจัดซื้อได้ลดลงอีก โดยสามารถประหยัดได้ร้อยละ 26.14 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถลดงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ คิดเป็นร้อยละ 17.57 ส่วนปริมาณการลด และคัดแยกขยะนั้น ดำเนินการได้ตามที่กรมฯ กำหนด

ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร เพื่อลดต้นทุน และปรับการบริการของหน่วยงาน เช่น 1) การประชุมผ่านระบบ VDO Conference, ระบบ ZOOM 2) การจัดทำบทเรียน E-Learning เรื่อง การเขียน

รายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) 3) การพัฒนาโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานในกรมฯ 4) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ กพร. (PR) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการสื่อสาร ถ่ายทอดผ่านทาง Social Media ต่าง ๆ เช่น Line, Facebook, Website, E-mail ฯลฯ

มีแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดในแผนงาน/โครงการ ทั้งที่เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เชิงเวลา และเชิงคุณภาพ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนจะดำเนินการปรับแผนตามแนวทางที่กรมฯ กำหนด เช่น ไม่เปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย ไม่ปรับแผนข้ามผลผลิต เน้นบูรณาการแผนงาน/โครงการในกิจกรรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน และระยะเวลาใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อลดภาระงบประมาณ ลดขั้นตอนการทำงาน และพัฒนาปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถประหยัดงบประมาณในการซื้อกระดาษ คิดเป็นร้อยละ 15.63 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถลดงบประมาณในการจัดซื้อได้ลดลงอีก โดยสามารถประหยัดได้ร้อยละ 26.14 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถลดงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ คิดเป็นร้อยละ 17.57 ส่วนปริมาณการลด และคัดแยกขยะนั้น ดำเนินการได้ตามที่กรมฯ กำหนด

ได้จัดทำแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยให้ความสำคัญใน ด้านทุนมนุษย์ขององค์กร บุคลากรของ กพร. ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข จะได้รับการดูแลอย่างให้เกียรติ และเสมอภาคทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพ และสมรรถนะ การพิจารณาความดีความชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน สวัสดิการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่ได้รับจากราชการ รวมถึงการเสริมสร้างบรรยากาศในองค์กร เพราะ กพร. ตระหนักดีว่าบุคลากรเป็นกำลังสำคัญ ในการขับเคลื่อนงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน นอกจากจะทำให้เกิดความรัก ความสามัคคี ความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้ว ยังจะทำให้เกิดพลังขององค์กร (Synergy) ที่จะทำให้องค์กรเข้มแข็งและสามารถเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้แก่องค์กรได้ และนอกจากนี้ กพร. ได้เตรียมความพร้อมในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยี เพื่อก้าวไปสู่ DDC 4.0 เช่น Digital Innovation Design Thinking อีกทั้ง ได้จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในทุก ๆ ระดับ การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อให้บุคลากรมีการสั่งสมความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของงาน สามารถเป็นที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการให้กับหน่วยงานภายในสังกัดกรมฯ ได้ต่อเนื่อง โดยจำนวนบุคลากร กพร. ที่เป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 6 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 5 ครั้ง ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 4 ครั้ง และในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 10 ครั้ง

ได้บูรณาการแผนปฏิบัติการในการประชุมเชิงปฏิบัติการ “เรื่อง ถอดบทเรียนผลการพัฒนาวิชาการ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” วันพฤหัสบดีที่ 1 ตุลาคม 2563 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ ร่วมกับกองนวัตกรรมและวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการของกรมควบคุมโรค มีความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องตามนโยบาย แผนงาน และยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค และกระทรวงสาธารณสุข
 2. เพื่อขับเคลื่อนกรมควบคุมโรคเข้าสู่ระบบราชการ 4.0
 3. เพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานภายใต้ การเตรียมความพร้อมรับมือการระบาดของโรคและภัยสุขภาพให้ทันสมัยและมีคุณภาพ
 4. เพื่อให้หน่วยงานและกรมควบคุมโรค มีบทบาทภารกิจ โครงสร้างสามารถขับเคลื่อนแผนปฏิรูป ประเทศด้านสาธารณสุข
 5. เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ตลอดจน สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และพัฒนาระบบข้อมูลภายในหน่วยงานให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ
 6. เพื่อเป็นแหล่งบริการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้แก่หน่วยงาน ภายในกรมควบคุมโรค
 7. เพื่อพัฒนาศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กรและสร้างนวัตกรรมสนับสนุนการดำเนินงานของ เครือข่ายพัฒนาองค์กรให้สามารถพัฒนาคุณภาพบริการสู่การบริหารจัดการผลลัพธ์ของการบริหารจัดการ ภาครัฐที่ดีซึ่งสามารถประหยัดงบประมาณ พร้อมทั้งบูรณาการการทำงานร่วมกัน มีเครือข่ายการทำงาน เพิ่มขึ้น
- อีกทั้งมีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการ โดยการระดมสมองจาก บุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อกำหนดความเชื่อมโยง และทิศทางให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของ การพัฒนาระบบราชการ กระบวนการในการสร้างผลผลิต เพื่อส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของหน่วยงาน ซึ่งจัดทำเป็น Road Map เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานในสังกัดกรมเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ปี 2564 – 2566 โดยสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ (Rolling Plan) และบูรณาการ ร่วมตรวจเยี่ยมหน่วยงานพื้นที่ร่วมกับกองยุทธศาสตร์และแผนงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการการทำงาน และสร้างสัมพันธ์ เพื่อปรับกลไก แผน/งบประมาณให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีกระบวนการติดตามการดำเนินงานตามแผน โดยกำหนดให้มีการติดตาม ผลการดำเนินงานตามนโยบายของกรมฯ เช่น การติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามนโยบายการกำกับดูแลตนเอง ที่ดี การติดตามผลการดำเนินงานตามคำรับรองฯ รอบ 6 และ 12 เดือน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินงานที่ได้ เสนอแนะต่อรองอธิบดี (ผู้รับผิดชอบหลัก) ได้รับทราบ เพื่อรับฟัง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับการติดตามผลการดำเนินการใน หน่วยงานได้กำหนดเป็นวาระติดตามงานในการประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน ผ่านระบบบริหารจัดการ เชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (EstimatesSM) และ โปรแกรมการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA 4.0) และการติดตามอย่างไม่เป็นทางการผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อนำผลการดำเนินงานมาทบทวน จัดลำดับความสำคัญ และจัดทำแผนแก้ไข เพื่อให้เกิด

การปรับปรุงต่อไป เมื่อสิ้นปีงบประมาณมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และรายงานประจำปีของหน่วยงานเสนอผู้บริหาร เพื่อรับทราบสถานะการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อค้นพบ แนวทางการดำเนินงานในปีต่อไป เพื่อให้การดำเนินตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัด และบุคลากรในหน่วยงานรับทราบ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบราชการ กรมควบคุมโรค เสนอผู้บริหารรับทราบ เป็นประจำทุกปี

มีการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายของกรมฯ และหน่วยงานในที่ประชุมประจำเดือน ซึ่งจัดให้มีขึ้นเป็นการประจำเพื่อติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

จากการที่มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน ทำให้รับทราบปัญหา อุปสรรคการดำเนินงาน และสามารถปรับแก้ไขได้ทันเวลา เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณรายเดือนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA4.0) โดยหน่วยงานนำ feedback จากผู้ประเมินฯ มาดำเนินการปรับแผน และดำเนินการตามแผนรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ผ่านระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (EstimatesSM) และรายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ (Performance Agreement : PA) รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ 6 และ 12 เดือน รายงานผลงานคุณภาพ/PMQA ตลอดจนการเบิกจ่ายงบประมาณทุกเดือน เสนอผู้บริหารทราบ

เผยแพร่ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ (Performance Agreement : PA) และผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รายงานผลงานคุณภาพ/PMQA ผ่าน Website กพร. URL : <https://www.ddc.moph.go.th/psdg> และการประชุมหัวหน้าส่วนราชการกรมควบคุมโรค

ได้มีการทบทวน วิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีระบบ ESM ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการปรับแผนงาน/โครงการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการปรับแผนโดยอยู่ในอำนาจของผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งมีความคล่องตัวในกรณีที่แผนงาน/โครงการ นั้น ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ หรือไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยที่ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง แบบ Real-time และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อทบทวนปรับปรุงกลยุทธ์ มาตรการ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบต่อไป

มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น โดยมีการทบทวนข้อมูลห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การออกแบบ และการจัดกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน ซึ่งมีความหมายในการดำเนินการที่ชัดเจนส่งผลต่อประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาระบบราชการหน่วยงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าของผลผลิต และส่งมอบบริการ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Outcome) ในการปฏิบัติตามพันธกิจ คือ กรมฯ มีการพัฒนาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 แผนภาพสายโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค

มีการติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หากมีสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เช่น มีการจัดบุคลากรหลักของหน่วยงานเข้าร่วมประชุมทีมตระหนักรู้ (SAT) และผู้เชี่ยวชาญด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ กรมควบคุมโรค เป็นประจำทุกสัปดาห์ โดยผู้บริหารหน่วยงานมีการติดตามผลการประชุมอย่างต่อเนื่อง

ดังจะเห็นได้จาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ส่งบุคลากรของหน่วยงานเพื่อร่วมปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขตามระบบผู้บัญชาการเหตุการณ์เพื่อวิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังได้ส่งบุคลากรร่วมทีม State Quarantine ของกรมฯ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกรมฯ เพื่อให้องค์กรรับทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถดำเนินการสอดรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ยังได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของหน่วยงาน ซึ่งถูกประกาศใช้โดยผู้อำนวยการหน่วยงาน และเป็นประธานบริหารความต่อเนื่องทางภารกิจของหน่วยงาน (BCM) โดยแผนฉบับนี้เป็นแผนความต่อเนื่อง ได้รับการทบทวน และฝึกซ้อมตามแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อมีสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ จะมั่นใจได้ว่าภารกิจหลักของหน่วยงานจะไม่เสียหาย หรือหยุดชะงัก แต่จะสามารถติดต่อ หรือให้บริการหรือส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตามปกติ

มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้ความสำคัญในการดำเนินงานเชิงรุก ทั้งในภาวะปกติ และในสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น

- 1) การทบทวนกลยุทธ์การดำเนินงานทุกปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- 2) การแบ่งโครงสร้างสายการบังคับบัญชา การมอบอำนาจการตัดสินใจหัวหน้ากลุ่มงาน โดยผ่านการหารือหัวหน้ากลุ่มภารกิจ กรณีผู้บริหารไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติราชการได้ในขณะนั้น
- 3) มีการทบทวน ปรับแผนงาน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น ปรับแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้สอดคล้องแผนงาน โดยวางแผนตั้งแต่ต้นปี และสื่อสารผ่านการประชุมประจำเดือน เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม
- 4) มีการทบทวนแผนการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมทุกปี โดยบุคลากรทุกฝ่ายให้ความร่วมมือ และคำนึงระยะเวลาที่เหมาะสม และเพื่อลดการต่อต้านของบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่าน E-Learning
- 5) การส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน สำนวความพร้อมของทรัพยากรครุภัณฑ์ เพื่อจัดหารายการทดแทน หรือเสนอขอใหม่ผ่านการจัดทำคำของบลงทุนประจำปี ฯลฯ

ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการจัดการการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการลดการก่อให้เกิดความสูญเสียขององค์กร

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ และสร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้กลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค และ (2) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรค

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการวิเคราะห์หาความต้องการที่แตกต่างและการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญของหน่วยงาน (Customer centric) ด้วยข้อมูลและระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีการระบุกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ 4.0 จุดเน้นการบริหารจัดการภาครัฐ วิสัยทัศน์ การกิจ และกระบวนการสำคัญของหน่วยงาน มาทำการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อให้ครอบคลุมถึงระดับ Significant โดยแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค	1.1) เครือข่ายพัฒนาองค์กร หมายถึง บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรของทุกหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1.1.1 หัวหน้ากลุ่มงาน 1.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน 1.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี 1.2) ผู้บริหารหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่ม ที่เป็นส่วนราชการในสังกัดกรมควบคุมโรคทุกหน่วยงาน 1.3) บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 1.4) กลุ่มงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจ

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	1.5) ผู้บริหารระดับสูงของกรมควบคุมโรค (อธิบดี /รองอธิบดี) 1.6) ผู้ทรงคุณวุฒิ /ที่ปรึกษากรมควบคุมโรค
2. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภายนอก กรมควบคุมโรค	2.1) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน ได้แก่ หน่วยงานที่กำกับนโยบาย เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน กพ. สำนักงานประมาณ สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่กำกับโครงสร้าง หรือกรรมการที่สำคัญต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ เป็นต้น รวมทั้งเครือข่าย กพร. กรม กระทรวงต่าง ๆ นักศึกษาที่มาฝึกงาน 2.2) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตที่จะเข้ามาศึกษางานหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ของการเป็นระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค ได้แก่ องค์กรราชการ องค์กรรัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน องค์กรมหาชน และองค์กรต่างประเทศ

โดยคณะทำงานหมวด 3 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกันกำหนดกระบวนการมุ่งเน้นการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิธีการในการรับฟังเสียงสะท้อน (Feedback) การให้บริการผ่านช่องทางเชิงรุกและเชิงรับ โดยวิธีการแบบเชิงรุก ประกอบด้วย การสำรวจความคิดเห็น/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะต่าง ๆ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจการพัฒนาระบบราชการ การพัฒนาคุณภาพและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ ส่งไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 2 กลุ่มผ่านทางระบบ ONLINE ได้แก่ E-mail, Link/QR Code ทาง Line, Facebook, Twitter, เว็บไซต์ : ddc.moph.go.th/psdg/, การสำรวจ/สอบถามผ่าน Google form, ZOOM Webex, Line Meeting เป็นต้น และทางระบบ OFFLINE ได้แก่ การทำหนังสือราชการ การส่งจดหมาย การส่งแบบตอบรับ การโทรศัพท์สอบถาม การประชุม Onsite การเดินทางเข้าพบ เป็นต้น ส่วนวิธีการแบบเชิงรับ ประกอบด้วย การให้สิทธิ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 กลุ่ม แสดงความคิดเห็น/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ส่งมายัง กพร. ผ่านช่องทางระบบ ONLINE ได้แก่ E-mail, ระบุผ่าน Application Line, Facebook, Twitter, เว็บไซต์ : ddc.moph.go.th/psdg/, การสำรวจ/สอบถามผ่าน Google form เป็นต้น และช่องทางระบบ OFFLINE ได้แก่ การทำหนังสือราชการ การส่งจดหมาย ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน กล่องรับความคิดเห็น การโทรศัพท์สายตรงถึงกลุ่มงานสายด่วนถึงผู้อำนวยการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้มีการวิเคราะห์และจัดทำระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและระดับบุคคล ด้วยการให้คณะทำงานสื่อสารองค์กรทำการ review งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเทคโนโลยีดิจิทัล/ระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์หาช่องทางระบบสารสนเทศ/เทคโนโลยีดิจิทัล ที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการด้วยการส่ง

แบบสอบถาม Quick Survey การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์และให้ความรู้ในการจัดทำและออกแบบเทคโนโลยีดิจิทัล/ระบบสารสนเทศ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาได้อยู่ในแผนการพัฒนาระดับสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ของปี พ.ศ. 2565-2566

สำหรับการให้บริการในกระบวนการปฏิบัติงานหลัก (Key Process) ตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค และกลุ่มบุคลากรจากภายนอกกรมควบคุมโรค มีทั้งหมด 3 กระบวนการ ประกอบด้วย

กระบวนการหลักตามภารกิจ กพร.	รายละเอียดการให้บริการ
1. กระบวนการพัฒนาระบบราชการ	1) การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับกรม 2) การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับกรม 3) การตรวจติดตามและประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค 4) การปรับบทบาทภารกิจโครงสร้างหน่วยงาน
2. กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	1) การพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค 2) การดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (OG) ของกรมควบคุมโรค
3. กระบวนการงานพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ	1) การขับเคลื่อนผลงานของหน่วยงานให้ได้รับรางวัลผลงานคุณภาพทั้ง + รางวัล UNPSA + รางวัลเลิศรัฐ (TPSA/TEPGA) + รางวัล TQM 2) การอบรมหลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ 3) การพัฒนาเครือข่ายและองค์กร

ทั้งนี้ กพร. ได้มีการวิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศแบบเชิงลึก (Insight) เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันเฉพาะกลุ่มและบุคคล ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพบว่า บุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค และบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรค มีความต้องการที่จะขอรับบริการในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ทั้ง 3 กระบวนการตามรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการขอรับบริการกระบวนการหลักของ กพร.
หัวหน้ากลุ่มงาน	1. งานการพัฒนาระบบราชการ

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ความต้องการขอรับบริการกระบวนการหลักของ กพร.
1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน	- การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงานและระดับกรม - การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับกรมฯ - การตรวจติดตามและประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ - การปรับบทบาทภารกิจโครงสร้างหน่วยงาน 2. งานการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ - การพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) - การดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (OG) ของกรมควบคุมโรค 3. งานการพัฒนางานองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ - การขับเคลื่อนผลงานของส่วนราชการในสังกัดกรมควบคุมโรคได้รับรางวัลผลงานคุณภาพทั้ง + รางวัล UNPSA + รางวัลเลิศรัฐ (TPSA/TEPGA) + รางวัล TQM - การอบรมหลักสูตรนักพัฒนางานองค์กรรุ่นใหม่ - การพัฒนาเครือข่ายและองค์กร
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี	
	ผู้บริหารหน่วยงาน	
	บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	
	บุคลากรที่สนใจทุกหน่วยงาน	
2. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรค	ผู้รับบริการปัจจุบัน ผู้รับบริการในอนาคต	1. งานการพัฒนาระบบราชการ - การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของกรมควบคุมโรค - การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคำรับรองฯ Performance Agreement : PA ของอธิบดีกรมควบคุมโรค 2. งานการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ - การพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)
		3. งานการพัฒนางานรางวัลคุณภาพ

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ความต้องการขอรับบริการกระบวนการหลักของ กพร.
		- การพัฒนาผลงานคุณภาพกรมควบคุมโรคได้รับรางวัล ผลงานคุณภาพทั้ง + รางวัล UNPSA + รางวัลเลิศรัฐ (TPSA/TEPGA) + รางวัล TQM

อย่างไรก็ตามพบว่า ผู้รับบริการฯ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในทั้ง 2 กลุ่ม มีความต้องการช่องทางขอรับบริการจาก กพร. ทั้งระบบ online และระบบ offline ซึ่ง กพร. ได้ดำเนินการค้นหาความต้องการช่องทางในการขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย

1. หารือผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำเครื่องมือค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
2. ออกแบบเครื่องมือเพื่อค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ (Online / Offline)
3. ทดลองใช้เครื่องมือค้นหาความต้องการ
4. วิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลองใช้เครื่องมือ
5. จัดทำเครื่องมือในที่มีความเฉพาะเจาะจงกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
6. นำผลความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ
7. ประเมินผลความพึงพอใจ

ซึ่งช่องทางการขอรับบริการแบบ Online ได้แก่ E-mail, Application group Line, Facebook, Twitter, เว็บไซต์ : ddc.moph.go.th/psdg/, การสำรวจ/สอบถามผ่าน Google form หรือการสอบถามผ่านระบบ ZOOM Webex และระบบ Line Meeting มาใช้ในการค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรวบรวม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่มและบุคคลที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ดียิ่งขึ้น ส่วนช่องทางแบบ Offline ได้แก่ การทำหนังสือราชการ การส่งจดหมายผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน กล้องรับความคิดเห็น การโทรศัพท์สายตรงถึงกลุ่มงาน สายด่วนถึงผู้อำนวยการ การเดินทางเข้าพบ การประชุม Onsite มาใช้ในการค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่มและบุคคล ที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ดียิ่งขึ้นเช่นกัน

ขณะเดียวกันผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (OG) กรมควบคุมโรค ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้เป็นแนวปฏิบัติเพื่อกำหนดนโยบายเชิงรุก ในการสร้างการบริการและกระบวนการที่ตอบสนอง

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันเฉพาะกลุ่มและบุคคล เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและเสมอภาค ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนี้

การดำเนินงานในปัจจุบัน

- เปิดช่องทางในการให้บริการ การแสดงความคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ ให้กับหัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ผู้บริหารหน่วยงาน บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร บุคลากรกรมควบคุมโรค และบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรคที่เป็นผู้รับบริการปัจจุบันมายัง กพร. ผ่านทางระบบออฟไลน์ ได้แก่ การโทรศัพท์ สอบถาม การขอเข้าพบ การทำหนังสือ การส่งจดหมาย การ Coaching และผ่านทางระบบออนไลน์ ได้แก่ E-mail, Application Line, Facebook, Twitter, Website : ddc.moph.go.th/psdg/ และการสำรวจ/สอบถามผ่าน Google form

- การพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website : ddc.moph.go.th/psdg/ เพื่อรวบรวมคำถาม-คำตอบที่พบบ่อยหรือประเด็นที่คาดว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งจากกระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ ที่อาจมีข้อสงสัยหรือประเด็นคำถาม และต้องการคำตอบ

นอกจากนี้ยังมีนโยบายมุ่งเน้นให้หน่วยงานถอดบทเรียนความสำเร็จการพัฒนาระบบควบคุมโรคสู่ระบบราชการ 4.0 ถอดบทเรียนความสำเร็จของกรมควบคุมโรคในการพัฒนาผลงานรางวัลคุณภาพสู่เวทีระดับชาติและนานาชาติ ในรูปแบบ E – book เพื่อเป็นการบริการให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกกรม หรือประชาชนทั่วไป สามารถนำไปศึกษาเป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

การดำเนินงานในอนาคต

กลุ่มพัฒนาระบบบริการ เห็นความสำคัญและมีความต้องการที่จะขยายฐานกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เพิ่มขึ้นจากที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรของแต่ละหน่วยงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค และบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรคที่เป็นผู้รับบริการในอนาคต ได้แก่ องค์กรราชการ องค์กรรัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน องค์กรมหาชน และองค์กรต่างประเทศ ที่จะเข้ามาศึกษาดูงานการเป็นระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค การแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการ การขอรับคำปรึกษาในฐานะองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลเลิศรัฐ (TPSA/TEPGA) รางวัล TQM และรางวัล UNPSA ดังนั้น ทางหน่วยงานจึงมีแผนการดำเนินการในเชิงรุกเพื่อค้นหาและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล ดังนี้

- การพัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลด้วย Dashboard บน Website เพื่อแสดงผลข้อมูลผลการดำเนินงานของ กพร. ในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลัง สำหรับ

การเป็นฐานข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการสืบค้นหาข้อมูลการปฏิบัติราชการของ กพร. (โดยจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

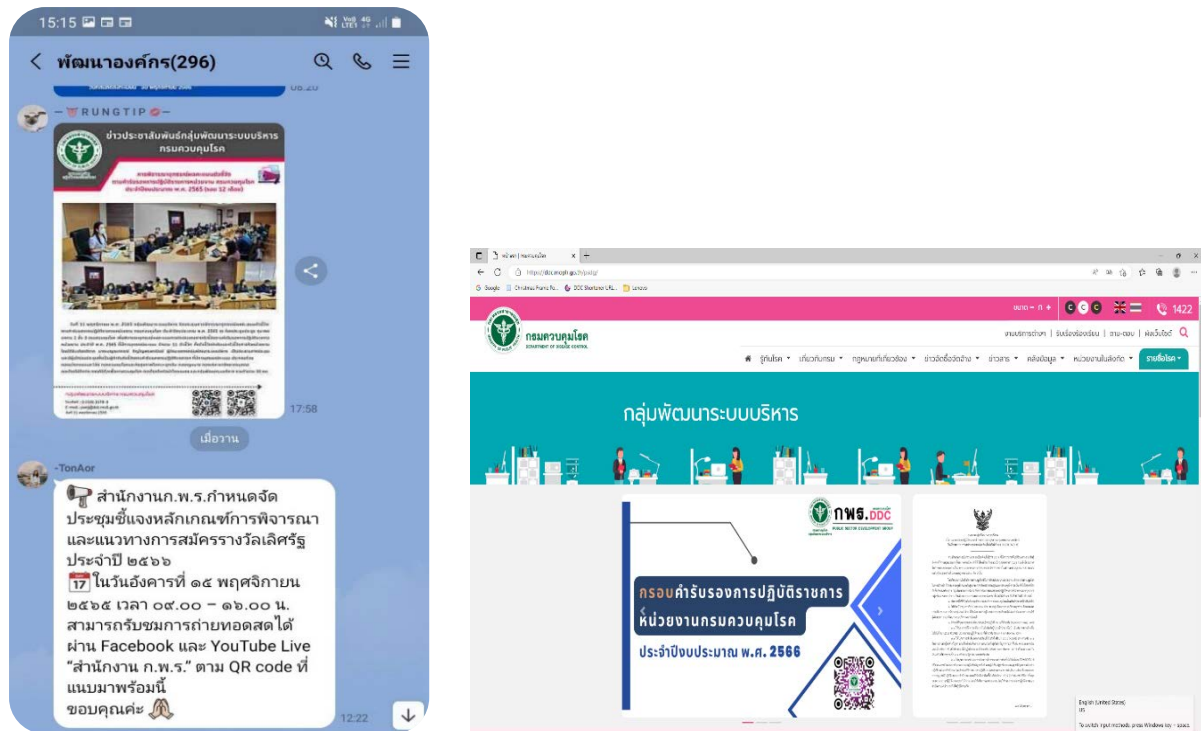
- การพัฒนาเทคโนโลยี chatbot บนหน้าเว็บไซต์หรือ mobile phone เพื่อให้คำปรึกษา การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรมควบคุมโรคสู่ระบบราชการ 4.0 และการให้คำปรึกษาออนไลน์การยื่นสมัครผลงานรางวัลคุณภาพ (โดยจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่ม และบุคคลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนขยายผลไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบาย การกำกับดูแลองค์กรที่ดี (OG) กรมควบคุมโรค ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้วยการนำระบบสารสนเทศเชิงลึก (Insight) มาใช้ในการค้นหาหรือสะท้อนความต้องการและความคาดหวังในการบริการของ กพร. ดังนี้

1) ระบบสารสนเทศ Online ประกอบด้วย E-mail, Application group Line, Facebook, Twitter, เว็บไซต์ : ddc.moph.go.th/psdg/, ระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website, การสำรวจ/ สอบถามผ่าน Google form หรือการสอบถามผ่านระบบ ZOOM Webex และระบบ Line Meeting

2) เครื่องมือสารสนเทศ Offline ประกอบด้วย การโทรศัพท์สายตรงถึงกลุ่มงาน/หน่วยงาน การโทรสายด่วนถึงผู้อำนวยการ

ทั้งนี้เป็นระบบสารสนเทศที่ กพร. ได้มีการใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างเฉพาะกลุ่มและบุคคล ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป



ภาพที่ 3-1 ช่องทางการบริการผ่านเว็บไซต์ กพร. และ Application LINE Group

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการสำรวจ/สอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รวมทั้งประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้ประโยชน์สำหรับการจัดลำดับความสำคัญ เพื่อการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งทำให้การบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารดียิ่งขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่น และผูกพันที่จะใช้บริการกับ กพร. ต่อไปตามรายละเอียด ดังนี้

1. การสำรวจ/การสอบถาม เพื่อค้นหาช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล ที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form โดยออกแบบเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ทางระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ใน google form แล้วให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย เข้าไปตอบแบบสำรวจ/สอบถาม จากนั้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงาน

ผลการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ เสนอผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบ Link/QR Code Line ทาง google from พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี โดยการสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย (1) ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อ กพร. พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งหมด 107 คน ใช้ช่องทางการขอรับบริการจาก กพร. โดยทาง Online ที่มีมากที่สุด คือ Group Line ร้อยละ 53.27 รองลงมา Line ส่วนตัว ร้อยละ 55.79 ส่วนทาง Offline ที่มีมากที่สุด คือ หนังสือราชการ ร้อยละ 59.81 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 44.86 ขณะที่ช่องทางการรับทราบข่าวสารและข้อมูลบริการต่างๆ จาก กพร. ทาง Online ที่มีมากที่สุด คือ Group Line ร้อยละ 66.36 รองลงมา Website ร้อยละ 19.63 ส่วนทาง Offline ที่มีมากที่สุด คือ หนังสือแจ้งเวียน ร้อยละ 85.98 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 16.82 (2) ผลการสำรวจความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของ กพร. พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการขอรับบริการที่ระดับความต้องการมาก ร้อยละ 81.83 (3) ผลการสำรวจความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กพร. พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับความคาดหวังมากที่สุด ร้อยละ 86.56 และ (4) ผลการสำรวจภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ กพร. พบว่า ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ 96.26 ไม่เชื่อมั่นมีเพียงร้อยละ 3.74

2. การประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from โดยออกแบบ (design) เครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ทางระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ใน google from แล้วให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย เข้าไปตอบแบบประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพัน จากนั้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล เสนอผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบ Link/QR Code Line ทาง google from พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค โดยการประเมินความพึงพอใจของ

การรับบริการและความผูกพันฯ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย (1) ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อ กพร. ซึ่งมีผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวนทั้งหมด 91 คน (2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 81.25 (3) ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 81.27 (4) ผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ความผูกพันของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับความผูกพันมาก ร้อยละ 80.88

ขณะเดียวกันกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ยังได้มีการจัดทำแบบประเมินผ่านระบบ Link/QR Code ทาง google form เพื่อสำรวจ/ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับการบริการในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ทั้ง 3 กระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ แล้วนำผลความพึงพอใจของทุกกระบวนการมาคิดคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมขององค์กร พบว่า ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (RM 3) จากโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 มีผลความความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการฯ ในปี พ.ศ. 2565 ร้อยละ 91.00, ปี พ.ศ. 2564 ร้อยละ 91.04 และปี พ.ศ. 2563 ร้อยละ 90.52 ซึ่งจะเห็นว่า ผลความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการได้รับการบริการในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ฯ มีแนวโน้มมากกว่าร้อยละ 90.00 ทุกปี ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานแต่ละกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีรายละเอียดผลการประเมิน ฯ ดังนี้

กระบวนการพัฒนาระบบราชการ

- ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำเครื่องมือการตรวจติดตาม และประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน (Check Sheet) กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.54

- ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการประชุมเจรจารายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.56

กระบวนการพัฒนาคุณภาพและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

- ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (PMQA 4.0 Checklist) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบออนไลน์ (Cisco Webex Meeting) ผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.55

กระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ

- ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับตรวจประเมิน (Site Visit) รางวัลเกียรติยศประจำปี พ.ศ. 2565 ผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15
- ผลการประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กร หลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ รุ่นที่ 2 กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.00 ผลการประเมินความคาดหวังอยู่ที่ระดับความคาดหวังมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.47 และผลการประเมินความคุ้มค่าอยู่ที่ระดับความคุ้มค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการประเมินความสุขและความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยยึดหลักการให้ความสำคัญกับความสุขของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน สร้างผลงานที่ดีและรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรจากเครื่องมือประเมินตนเอง Happinometer ผ่านระบบ HR Report ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีค่าเฉลี่ยความสุขภาพรวม อยู่ที่ 65.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยมีค่าเฉลี่ยความสุขรายด้านทั้ง 9 ด้าน ตามลำดับดังนี้ Happy Body 64.69 คะแนน Happy Relax 55.00 คะแนน Happy Heart 72.81 คะแนน Happy Soul 73.44 คะแนน Happy Family 72.40 คะแนน Happy Society 61.20 คะแนน Happy Brain 69.79 คะแนน Happy Money 57.03 คะแนน และ Happy Worklife 63.34 คะแนน ส่วนการสำรวจระดับความผูกพันของบุคลากรในหน่วยงาน (Engagement) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความผูกพันภาพรวม ร้อยละ 69.0.3 โดยด้านกล่าวถึงองค์กร (Say) ร้อยละ 68.53 ด้านอยู่กับองค์กร (Stay) ร้อยละ 64.79 และด้านความมุ่งมั่นใจองค์กร (Strive) ร้อยละ 73.76

นอกจากนี้ ยังมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form ผ่าน Application Line กลุ่มพัฒนาองค์กรและ Line ส่วนตัว มาใช้ในการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพันของผู้รับบริการ การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ความเชื่อมั่น ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และนำข้อมูลผลการประเมิน/สำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์โดยใช้หลักการทางสถิติ และนำข้อมูลผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

อย่างไรก็ตาม ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงาน โดยนำผลข้อมูลการประเมินฯ ทั้งหมดมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการ โดยเริ่มตั้งแต่ (1) ปรับปรุงกระบวนการสำคัญของหน่วยงาน (2) กำหนดวิธี/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือในการให้บริการ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการ (4) สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (5) วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล ทำข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหาร และ (6) พัฒนารูปแบบการให้บริการและเครื่องมือ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกๆ ปี

ส่วนผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์และหาจุดที่บกพร่องต้องปรับปรุง ขณะเดียวกันทางหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการแก้ไขปัญหาเชิงรุกเพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน สร้างผลงานที่ดีและความรู้สึกที่ผูกพันกับองค์กร เช่น กิจกรรมที่สนับสนุนบุคลากรด้านความรู้ทางการเงิน การออมเงิน และการสร้างรายได้ทางการเงินเพิ่มเติม กิจกรรมสร้างความผาสุกและความผูกพันในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป กิจกรรมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร ได้แก่ การจัดกิจกรรม Birthday Card หรือของขวัญวันเกิด กิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเป็นคนดี มีคุณธรรม เช่น การทำบุญตักบาตร การสวดมนต์ทุกวันศุกร์ กิจกรรมเส้นทางสู่การมีสุขภาพที่ดี ห่างไกลโรค เช่น กิจกรรมปลอดโรค ปลอดภัย ใจเป็นสุข เป็นต้น

การเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในเชิงรุกนั้น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน รวมทั้งจากการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กร มาสรุปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำข้อมูลผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบเชิงรุกให้กับผู้รับบริการฯ ดังนี้

1. สนับสนุนเอกสารทางวิชาการ/คู่มือ/สื่อสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
2. สื่อสารประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร ผ่านกลุ่มไลน์ และโทรศัพท์ไปหา
3. การจัดอบรม/ประชุม (ราชการ,เชิงปฏิบัติการ)/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/การพัฒนาหลักสูตรในเรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายมีความต้องการ
4. การเป็นวิทยากร ถ่ายทอดบรรยาย/อบรมให้ความรู้ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงหน่วยงาน
5. การนิเทศ/ติดตาม/เยี่ยมเสริมพลัง ถึงหน่วยงานเครือข่ายที่เป็นผู้รับบริการ ได้แก่ สคร.1-12 สำนัก/สถาบัน/กองวิชาการ และกองบริหารและหน่วยงานขนาดเล็ก
6. การจัดคลินิกให้คำปรึกษาและตอบปัญหา การดำเนินงานของกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ทั้ง 3 กระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ
7. การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการสืบค้นให้มากขึ้น ทั้งบนหน้า Website กพร. และบนโปรแกรม DDC-PMQA 4.0
8. การประชุมปรึกษาหารือ/สื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ในระดับกลุ่มย่อย (Focus Group)

9. การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน และนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล/สารสนเทศ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว

นอกจากนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ยังมีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจจากฐานข้อมูลแหล่งต่าง ๆ ประกอบด้วยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารที่มีต่อการนำองค์กรของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการประเมินความสุขและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรด้วยเครื่องมือประเมินตนเอง Happinometer ผ่านระบบ HR Report ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ของกลุ่มงานจริยธรรม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการ กพร. (RM 3) ในระบบ Estimate SM ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการวิเคราะห์ภาพรวมแนวโน้มผลการประเมิน ข้อเด่น และข้อด้อยที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารต้องปรับปรุงและพัฒนา อีกทั้งยังเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งวางแผนกลยุทธ์ในเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ การจัดทำ Strategy map และแผนการปฏิบัติราชการของหน่วยงานต่อไป

สำหรับการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน ด้วยการร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายภายนอกนั้น ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีการดำเนินงานและขับเคลื่อนการพัฒนาวัตกรรม ในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ดังนี้

กระบวนการพัฒนาระบบราชการ

- พัฒนานวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ (KPI Template) ระดับหน่วยงาน กรมควบคุมโรค ซึ่งเป็นนวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ช่วยในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นผู้กำกับตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านพัฒนาองค์กรของหน่วยงานเครือข่ายให้มีความรู้ และความเข้าใจในการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ (KPI Template) และการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนตามหลักวิชาการ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการเชื่อมโยงนวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เข้ากับศูนย์การเรียนรู้ DDC Academy ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมควบคุมโรค

- ขับเคลื่อนและปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายภายนอก องค์กร เช่น (1) การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) คำรับรองการปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัดบังคับ และภารกิจหน่วยงาน) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย (กอง/สำนัก/สถาบัน) (2) การจัดทำเครื่องมือ (Check sheet) ตรวจสอบติดตามและประเมินผลคำรับรองฯ ร่วมกับหน่วยงานผู้กำกับตัวชี้วัด (3) การตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ ร่วมกับหน่วยงานที่เป็นผู้กำกับตัวชี้วัด (ผู้ทำการประเมิน) และหน่วยงานผู้รับถ่ายทอดตัวชี้วัด (ผู้ถูกประเมิน) (4) การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพฯ ร่วมกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงฯ และสำนักงาน ก.พ.ร. (5) การปรับบทบาทภารกิจโครงสร้างส่วนราชการที่ต้องทำงานร่วมกับกองกฎหมาย หน่วยงานเครือข่ายที่มีความประสงค์ขอปรับ

โครงสร้าง สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานงบประมาณ พร้อมทั้งสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของเครือข่ายผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาระบบราชการ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำผลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานเครือข่ายผู้รับบริการต่อไป

กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

- พัฒนานวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ช่วยในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของกลุ่มพัฒนาองค์กร และกลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร รวมทั้งบุคลากรภายในกรมควบคุมโรคที่สนใจให้มีพื้นฐานองค์ความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องตามหลักวิชาการในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)) โดยมีการจัดลำดับเนื้อหาการอบรมเป็นรายหมวด พร้อมทั้งแบบทดสอบประจำหมวดหลังการอบรม ทั้งนี้ผู้อบรมสามารถเข้ามาศึกษาข้อมูลเนื้อหาการอบรมด้วยตนเองได้ตลอดเวลา และสามารถย้อนกลับมาดูซ้ำได้ ทำให้ประหยัดงบประมาณ และเวลาในการจัดอบรม รวมทั้งเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย กพร. ได้ดำเนินการเชื่อมโยงนวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) PMQA เข้ากับศูนย์การเรียนรู้ DDC Academy ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมควบคุมโรค พร้อมทั้งสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และปรับปรุงพัฒนาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น

- พัฒนานวัตกรรมโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ผ่าน Website เพื่อติดตาม ประเมินผล และเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของหน่วยงานเครือข่าย กรมควบคุมโรค โดยโปรแกรมที่พัฒนาและจัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาเครื่องมือระบบบริหารจัดการ PMQA 4.0 กรมควบคุมโรค (DDC PMQA 4.0) ในการบริหารจัดการติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงองค์กรในภาพของหน่วยงานและกรม รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการข้อมูลให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการทำงานให้ทันสมัย และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ได้ให้หน่วยงานเครือข่ายภายในกรมควบคุมโรค อาทิ กลุ่มพัฒนาองค์กร และกลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร ได้ทดลองใช้เครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (โปรแกรม DDC-PMQA 4.0) พร้อมทั้งสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการปรับปรุงและพัฒนาใน ระยะที่ 2 ร่วมกับกองดิจิทัลเพื่อการควบคุมโรค โดยปรับรายละเอียด (1) ฐานข้อมูลการดำเนินงาน PMQA ของหน่วยงานเครือข่ายในแต่ละหมวดตาม Checklist (2) เพิ่มการ Download รายละเอียดและผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน และ (3) เพิ่มช่องทางการ Search ค้นหาชื่อหน่วยงาน เพื่อให้โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 เป็นโปรแกรมที่สมบูรณ์แบบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดการข้อมูลให้มีความสะดวก คล่องตัว รวดเร็ว โปร่งใส และสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

ภาครัฐ (PMQA) ให้เป็นระบบราชการ 4.0 ที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความแตกต่างและตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่ม/หน่วยงาน (Customized Service) พร้อมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อนวัตกรรมโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 และการให้ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อนวัตกรรมที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารสร้างขึ้น

- ขับเคลื่อนและปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย เช่น (1) ขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ผ่านคณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ หมวด 1-7 ระดับกรม ที่มีหน่วยงานเครือข่าย (กอง/สำนัก/สถาบัน) มาร่วมเป็นคณะทำงานฯ ในการยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานของกรมควบคุมโรคให้ได้ตามแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (2) การดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (OG) ของกรมควบคุมโรค ในการเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม (2) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) ด้านองค์การ และ (4) ด้านผู้ปฏิบัติงาน โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริการรับนโยบายจากอธิบดี มาวิเคราะห์แล้วปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดที่ OG กำหนดไว้ แล้วนำไปสื่อสารให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและทุกหน่วยงานในสังกัด ได้รับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร และขับเคลื่อนการดำเนินงานของตัวชี้วัด OG ให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของเครือข่ายผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำผลจากการวิเคราะห์ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานเครือข่ายผู้รับบริการต่อไป

กระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ

- ผลักดัน/สนับสนุน/ขับเคลื่อนให้หน่วยงานเครือข่ายส่งผลงานขอรับรางวัลคุณภาพทั้งรางวัล UNPSA (The United Nations Public Service Awards) TPSA และ TEPCA ด้วยการจัดคลินิกให้คำปรึกษาการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพ พร้อมทั้งเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ให้กับหน่วยงานเครือข่ายที่มีความต้องการส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัล พร้อมทั้งขับเคลื่อนร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายในการพัฒนาผลงานคุณภาพส่งเข้าประกวดเป็นตัวแทนกรมควบคุมโรคจนได้รับรางวัลทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมควบคุมโรค ได้รับรางวัลรางวัลเกียรติยศ UNPSA : United Nations Public Service Awards ปี 2021 จำนวน 1 รางวัล รางวัลเกียรติยศเลิศรัฐ กรมควบคุมโรค จำนวน 1 รางวัล รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทพัฒนาการบริการ (ระดับดีเด่น) จำนวน 1 รางวัล คือ ผลงาน “Thai Stop Drowning” โดยกองป้องกันการบาดเจ็บ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทนวัตกรรมบริการ (ระดับดี) จำนวน 2 รางวัล ได้แก่ (1) นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ AI ตรวจวินิจฉัยโรคพยาธิใบไม้ตับ โดยกองโรคติดต่อทั่วไป และ (2) นวัตกรรมการประเมินและจัดการความเสี่ยงจากการทำงานในที่อับอากาศ โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดนครราชสีมา รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ (ระดับดี) จำนวน 1 รางวัล คือ รูปแบบเฝ้าระวังการกลับมาระบาดของไข้

ของโรคเท้าช้างในอำเภอสุโขทัย โดย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา และรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทสัมฤทธิ์ผลประชาชน มีส่วนร่วม (ระดับดี) จำนวน 1 รางวัล คือ สานพลังชุมชน สร้างพื้นที่ปลอดโรค คนปลอดภัย ห่างไกลโรคพิษสุนัขบ้า โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยทุกรางวัลล้วนเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับส่วนราชการที่มีผลงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กรหลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ รุ่นที่ 2 กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมให้มีสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะ) ในด้านการพัฒนาหน่วยงานที่สังกัดสู่ระบบราชการ 4.0 และเกิดสมรรถนะในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี นวัตกรรมที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐและส่วนงานอื่น ๆ ในการออกแบบการพัฒนาหน่วยงานในสังกัดได้อย่างเหมาะสม สามารถนำแนวคิดสู่การปฏิบัติงาน ตลอดจนบูรณาการและประยุกต์ใช้กับงานทุกระบบในหน่วยงานได้ กลุ่มเป้าหมาย คือ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กรที่ปฏิบัติงานใหม่ ไม่เกิน 1 ปี ข้าราชการ/พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มพัฒนาองค์กร ไม่น้อยกว่า 1 ปี และไม่เกิน 2 ปี จากหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค จำนวน 38 คน ระยะเวลาการอบรม 5 วัน พร้อมทั้งสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความคุ้มค่า ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.00 ผลการประเมินความคาดหวังอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.47 และผลการประเมินความคุ้มค่าอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดแนวทางของการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในทุกระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก (Key Process) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้ง 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ ตามรายละเอียดดังนี้

ความต้องการ	ความคาดหวัง	การบริการของ กพร.
กระบวนการพัฒนาระบบราชการ		
1) การให้ความรู้กับบุคลากรใหม่ ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลตัวชี้วัดของหน่วยงาน	1) ความรู้ด้านวิชาการ และข้อมูลใหม่ ๆ ในหัวข้อการประเมิน	1) การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับกรม
2) คุณภาพของตัวชี้วัด ที่สามารถสะท้อนและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม	2) ให้ผลการตรวจประเมิน มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานจริง	2) การปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับกรม

ความต้องการ	ความคาดหวัง	การบริการของ กพร.
3) ไม่ควรปรับเปลี่ยนรายละเอียดตัวชี้วัดบ่อย	3) สามารถนำผลการประเมินมาปิด Gap ได้จริง	3) การตรวจติดตามและประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค
4) ต้องการทราบข้อดี ข้อเด่น และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สามารถทำผลงานได้ดี	4) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นที่พึงของหน่วยงานอื่นได้ สามารถถามบุคลากรท่านใดก็ได้และได้คำตอบเดียวกัน	4) การปรับบทบาทภารกิจโครงสร้างหน่วยงาน
5) ควรมี Feedback ภาพรวม report รายหน่วยงานในเชิงคุณภาพ หรือข้อแตกต่างจากที่หน่วยงานประเมินตนเอง และแจ้งให้หน่วยงานรับทราบอยู่เป็นระยะ	5) กำหนดการตรวจประเมินให้เร็วขึ้น เพื่อจะสามารถนำไปพัฒนางานในไตรมาสแรกได้	
6) ควรจัดอบรมหลักสูตรการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด และการตรวจประเมินผลตัวชี้วัดในทุก ๆ ปี	6) การพัฒนาระบบการรายงานผล (Estimate) ที่มีอยู่ให้เชื่อมโยงประสาน หรือบูรณาการร่วมกัน	
7) การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ควรให้ผู้เกี่ยวข้อง (ทั้งผู้กำกับตัวชี้วัดและผู้รับการถ่ายทอดตัวชี้วัด) ได้มีการประชุมหารือ/สื่อสารแลกเปลี่ยนกัน การดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ก่อนประกาศใช้ KPI Template		
กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ		
1) การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจงาน PMQA ภาพรวมและเป้าหมายสุดท้ายให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ต่องาน/ประชาชน และเครือข่าย	1) ไม่ใช่เกณฑ์ PMQA ในการวัด แต่ให้หาวิธีการอื่น เพื่อใช้ PMQA ในการทำงาน	1) การพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค

ความต้องการ	ความคาดหวัง	การบริการของ กพร.
2) การวิเคราะห์ประเมินหลักเกณฑ์ ADLI เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน	2) อยากรู้ให้มีหน่วยงานเป็นเจ้าภาพหลักในแต่ละหมวดเพื่อขับเคลื่อน	2) การดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (OG) ของกรมควบคุมโรค
3) รายละเอียด template ตัวชี้วัด PMQA มีความซับซ้อน เข้าใจยาก	3) ปรับรายละเอียด template ให้ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	
4) อยากรู้ให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับงาน PMQA ของหน่วยงานภายในกรม อย่างต่อเนื่องทุกปี	4) รวบรวมประเด็นที่สำคัญในแต่ละปีว่า PMQA จะวัดอะไร การ approach วิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน	
5) ควรมีการทดสอบระบบการใช้โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ก่อนนำมาชี้แจงและใช้รายงานจริงเนื่องจากข้อมูลที่สำคัญหลายส่วนขาดหายไป	6) การสนับสนุนการดำเนินการ การตอบปัญหา การให้คำปรึกษา และลดความซ้ำซ้อนของการรายงานผลการปฏิบัติราชการ	
6) ระบบ DDC-PMQA 4.0 และระบบ estimate มีการรายงานข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มขั้นตอนในการทำงาน ควรพิจารณาปรับลดขั้นตอน		
กระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ		
1) สร้างแหล่งความรู้/คลังความรู้ทั้งเนื้อหาและกระบวนการทำงาน	1) จัดทีมพี่เลี้ยงเป็นรายภาค เช่น Line group กลุ่มเฉพาะทีม	1) การขับเคลื่อนผลงานของหน่วยงานให้ได้รับรางวัลผลงานคุณภาพทั้ง + รางวัล UNPSA + รางวัลเลิศรัฐ (TPSA/TEPGA) + รางวัล TQM
2) จัดหลักสูตรการปฐมนิเทศน้องใหม่กรมควบคุมโรค	2) มีหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากรด้านพัฒนาองค์กร โดย	2) การอบรมหลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่

ความต้องการ	ความคาดหวัง	การบริการของ กพร.
	ช่วงการจัดอบรมไม่ควรตรงกับช่วงรายงานตัวชี้วัด	
3) ความต่อเนื่องของการประชุมเครือข่ายพัฒนาองค์กรฯ	3) เพิ่มช่องทางและความถี่ในการสื่อสารกับเครือข่ายพัฒนาองค์กร	3) การพัฒนาเครือข่ายและองค์กร
4) จัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ	4) ทำเนียบเครือข่าย/CSR กับเครือข่ายไตรมาสละ 1 ครั้ง	
5) ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรใหม่ด้านพัฒนาองค์กร และส่งเสริมการดำเนินงานบุคลากรเก่าทุกปี	5) จัดเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ประสบการณ์ของเครือข่ายพัฒนาองค์กร	
6) สนับสนุนให้หน่วยงานเขียนรางวัลผลงานคุณภาพเพื่อส่งขอรับรางวัลเลิศรัฐ	6) จัดเวทีให้คำปรึกษาการเขียนรางวัลผลงานคุณภาพ ทุกสาขาอย่างต่อเนื่อง	
7) ควรมีการจัดอบรมพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้การดำเนินงานพัฒนาองค์กรในระดับบุคคลให้มากขึ้น	7) สนับสนุนงบประมาณให้หน่วยงานที่มีผลงานสมัครขอรับรางวัล UNPSA รางวัลเลิศรัฐ TPSA/TEPGA	
8) ควรมีฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการสืบค้นให้มากขึ้น ทั้งบนหน้า Website หน่วยงาน และบนโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 เช่น ผลงานคุณภาพรางวัลเลิศรัฐ TPSA/TEPGA ของกรม ฯ รางวัล UNPSA		
9) เนื่องจากมีการหมุนเวียนบุคลากรใหม่ในกลุ่มพัฒนาองค์กรทาง กพร. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในกระบวนการของ กพร. ทุก ๆ ปี อย่างต่อเนื่อง		

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการกำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบแนวทางอย่างทั่วถึง โดยการจัดทำแผนงานการปฏิบัติราชการเพื่อขับเคลื่อนกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ทั้ง 3 กระบวนการ ประกอบด้วย แผนงานการปฏิบัติราชการโครงการพัฒนาระบบราชการ กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แผนงานการปฏิบัติราชการโครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ กรมควบคุมโรค สู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และแผนงานการปฏิบัติราชการโครงการการบริหารจัดการทรัพยากร และพัฒนาศักยภาพบุคลากร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ กพร. มีการสื่อสารแผนการดำเนินงานในคู่มือการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ปฏิทินการดำเนินงาน การสื่อสารผ่านเวทีการประชุมราชการและการประชุมเชิงปฏิบัติการในโครงการ/กิจกรรมย่อย ของแต่ละกระบวนการ รวมทั้งการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ โดยมีการระบุรายละเอียดข้อมูลการดำเนินงาน/กิจกรรม ของแต่ละกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ที่ กพร. และหน่วยงานเครือข่ายต้องดำเนินการในแต่ละเดือน และสื่อสารให้หน่วยงานเครือข่ายรับทราบถึงแนวทางการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการผ่านเวทีการประชุมเครือข่ายพัฒนาองค์กร ที่มีบุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กรของทุกหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค ทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเข้าร่วมการประชุม รวมทั้งการจัดทำแผ่นพับ/โบว์ชัวร์ ที่มีรายละเอียดปฏิทินการดำเนินงาน/กิจกรรมของทั้ง 3 กระบวนการ แจกให้ผู้เข้าร่วมประชุมและส่งไปรษณีย์ไปให้หน่วยงานเครือข่าย รวมทั้ง upload บนเว็บไซต์ กพร. และ Link/QR Code เพื่อเป็นอีกช่องทางให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้รับทราบข้อมูลกันอย่างทั่วถึง ขณะเดียวกัน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของทั้ง 3 กระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ที่มีรายละเอียดแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งแผนการปฏิบัติงาน (Action plan) ของแต่ละกระบวนการส่งไปรษณีย์ไปให้ทุกหน่วยงานเครือข่ายที่เป็นผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กพร. รวมทั้งจัดทำเป็น E-book upload บนเว็บไซต์ กพร. และ Link/QR Code เพื่อเป็นอีกช่องทางให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้รับทราบข้อมูลกันอย่างทั่วถึง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินงานพัฒนาองค์กร แจกให้หน่วยงานเครือข่ายหน่วยงานละ 3 เล่ม ประกอบด้วย

- คู่มือแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0
- คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0
- คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงานกรมควบคุมโรค

ทั้งนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานเครือข่ายรับทราบทาง Group LINE พัฒนาองค์กรกรมควบคุมโรค และทำการจัดส่งคู่มือทั้ง 3 เล่มทางไปรษณีย์สำหรับหน่วยงานภูมิภาค และทางผู้รับส่งเอกสาร สลก. สำหรับหน่วยงานส่วนกลางเรียบร้อยแล้ว ขณะเดียวกันได้มีการสื่อสารให้หน่วยงานเครือข่ายที่เป็นผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบแผนการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน และช่วงระยะเวลาของการดำเนินงาน ในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ทั้ง 3 กระบวนการผ่านเวทีการประชุมราชการและการประชุมเชิงปฏิบัติการในโครงการ/กิจกรรมย่อย ของแต่ละกระบวนการ เช่น การประชุมเจรจารายละเอียดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2565 การประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ กรมควบคุมโรค สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) การอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กรหลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ รุ่นที่ 2 กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การประชุมคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ (CCO) เป็นต้น โดยมีทั้งการประชุมแบบ onsite การประชุมผ่านระบบ VDO Conference และการประชุมผ่านระบบ Webex/ZOOM Meeting เพื่อเป็นการสื่อสารและเน้นย้ำถึงแนวทางและขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบในอีกช่องทางหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม กลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้ระบบ Offline ได้แก่ การโทรศัพท์สอบถาม การขอเข้าพบ การทำหนังสือ การส่งจดหมาย การ Coaching และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศออนไลน์ ได้แก่ E-mail, Application Link/QR Code, Facebook, Twitter และ Website มาใช้ในการสำรวจ/สอบถาม/ประเมิน ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ /ข้อเสนอแนะ/ ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ รวมทั้งความเชื่อถือ/เชื่อมั่น ที่มีต่อการให้บริการในกระบวนการงานตามภารกิจหลัก (Key Process) ทั้ง 3 กระบวนการ ของ กพร. มาทำการวิเคราะห์/สังเคราะห์ พร้อมนำไปจัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการของหน่วยงาน อีกทั้งมีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการบริการ/การปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่อง โดยการประชุมประจำเดือนของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้แต่ละกลุ่มงานตามภารกิจหลัก (Key Process) ที่มีการจัดประชุม/อบรม ในโครงการ/กิจกรรมย่อย ของแต่ละกระบวนการที่มีการประเมินความพึงพอใจ ให้นำข้อมูลผลการสำรวจ/ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะการให้บริการ มานำเสนอ เพื่อให้ที่ประชุมได้ร่วมกันวิเคราะห์/สังเคราะห์ และสะท้อนกลับไปยังผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการใหม่ๆ ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้รวบรวมความคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเครือข่ายพัฒนาองค์กร (ซึ่งเป็นลูกค้าหลัก) ในเรื่องการพัฒนากรมฯ ให้ก้าวไปสู่ราชการ 4.0 มาพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ โปรแกรม PMQA 4.0 ในรูปแบบ website โดยมีการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมมาตลอด 3 ปี รวมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจจากการใช้โปรแกรมในทุกๆ ปี เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม PMQA 4.0 ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้นำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานผ่านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของทั้ง 3 กระบวนการ ให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันในทุกๆ ปี เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยคณะกรรมการ PMQA หมวด 3 มีการประชุมร่วมกัน เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565 เพื่อปรึกษาหารือและร่วมกันวิเคราะห์ จำแนก และแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยมีที่มาจากการทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร แล้วดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของ

องค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้วยเครื่องมือ (Quick Survey) แบบสำรวจ/สอบถาม/ค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ผ่านทางระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ใน google form แล้วให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย เข้าไปตอบแบบสำรวจ/สอบถาม จากนั้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหารนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์สังเคราะห์ และจัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ เสนอผู้บริหารรับทราบ โดยมีผลการสำรวจ/สอบถาม ความต้องการ และความคาดหวังฯ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รับบริการ	ความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจ (Key Process) ของ กพร.
กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค - หัวหน้ากลุ่มงาน - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี - ผู้บริหารหน่วยงาน - บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร - บุคลากรที่สนใจทุก	1. ความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการพัฒนาระบบราชการ ภาพรวมร้อยละ 82.77 แบ่งออกเป็น 1.1) การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) คำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค ร้อยละ 84.11 1.2) การส่งเสริม/สนับสนุน การดำเนินงาน ปฏิบัติราชการตามกรอบตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 84.86 1.3) การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ หน่วยงาน กรมควบคุมโรค ร้อยละ 83.93 1.4) การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างหน่วยงาน กรมควบคุมโรค ร้อยละ 80.19 1.5) บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) หน่วยงานกรมควบคุมโรค ผ่านทางศูนย์ DDC Academy ร้อยละ 80.75
หน่วยงาน	2. ความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ภาพรวมร้อยละ 82.76 แบ่งออกเป็น 2.1) การส่งเสริม/สนับสนุน การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ร้อยละ 84.11 2.2) การดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (OG) ของกรมควบคุมโรค ร้อยละ 82.80 2.3) โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ร้อยละ 81.12

ผู้รับบริการ	ความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจ (Key Process) ของ กพร.
	2.4) บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผ่านทางศูนย์ DDC Academy ร้อยละ 82.99 3. ความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ ภาพรวมร้อยละ 79.95 แบ่งออกเป็น 3.1) รางวัลผลงานคุณภาพระดับประเทศ(รางวัลเลิศรัฐ : TPSA, TEPCA, รางวัล TQM) ร้อยละ 79.63 3.2) รางวัลผลงานคุณภาพระดับนานาชาติ (รางวัล UNPSA) ร้อยละ 77.76 3.3) การอบรมหลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ ร้อยละ 81.50 3.4) การพัฒนาศักยภาพและองค์ความรู้การดำเนินงานพัฒนาองค์กรและเครือข่ายระดับบุคคลและหน่วยงาน ร้อยละ 80.93

ขณะเดียวกัน ได้กำหนดแผนการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามลักษณะสำคัญขององค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

กระบวนการตามภารกิจ (Key Process) ของ กพร. ที่ให้บริการ	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	แผนการดำเนินงาน
1. กระบวนการพัฒนาระบบราชการ 1.1) การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) คำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค 1.2) การส่งเสริม/สนับสนุนการดำเนินงานปฏิบัติราชการตามกรอบตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ	- การจัดประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการแบบ Onsite - การประชุมราชการแบบ Onsite - การประชุมปรึกษาหารือแบบกลุ่มย่อย (Focus group) - การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การอธิบาย ผ่านโทรศัพท์ - การให้ข้อมูลการดำเนินงานพัฒนาระบบราชการผ่าน Application Line และอีเมล	โครงการพัฒนาระบบราชการของกรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการจัดทำเครื่องมือการตรวจติดตามและประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน (Check Sheet) ประจำปี พ.ศ. 2565 (ธ.ค.64) จำนวน 67,200 บาท - การวิเคราะห์ระบบการติดตามและประเมินผลคำรับรอง

กระบวนการตามภารกิจ (Key Process) ของ กพร. ที่ให้บริการ	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	แผนการดำเนินงาน
1.3) การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงานกรมควบคุมโรค 1.4) การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างหน่วยงานกรมควบคุมโรค 1.5) บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) หน่วยงานผ่านทางศูนย์ DDC Academy	- การประชุมผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ZOOM Meeting, VDO Conference, - Cisco Webex - การให้บริการข้อมูลผ่าน Website - การประเมินความพึงพอใจ พร้อมความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from - การสำรวจ/สอบถาม ความต้องการ ความคาดหวัง และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พร้อมความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	การปฏิบัติราชการ (พ.ย.64-ส.ค.65) จำนวน 150,000 บาท - การประชุมราชการ (ต.ค.64-ก.ย.65) จำนวน 54,790 บาท รวมงบประมาณรวม : 271,990 บาท
2. กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ 2.1) การส่งเสริม/สนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) 2.2) การดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (OG) ของ กรมควบคุมโรค 2.3) โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 2.4) บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพ	- การจัดประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการแบบ Onsite - การประชุมราชการแบบ Onsite - การประชุมปรึกษาหารือแบบกลุ่มย่อย (Focus group) - การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การอธิบาย ผ่านโทรศัพท์ - การให้ข้อมูลการดำเนินงานคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐผ่าน Application Line และอีเมล - การประชุมผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ZOOM Meeting, VDO Conference, Cisco Webex - การให้บริการข้อมูลผ่าน Website	โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรมควบคุมโรคสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรมควบคุมโรคสู่ระบบราชการ 4.0 และการพัฒนาศักยภาพคณะทำงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (พ.ย.64-ส.ค.65) จำนวน 42,000 บาท - การวิเคราะห์ฐานข้อมูลหมวด 7 กรมควบคุมโรค (พ.ย.64-ส.ค.65) จำนวน 60,000 บาท

กระบวนการตามภารกิจ (Key Process) ของ กพร. ที่ให้บริการ	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	แผนการดำเนินงาน
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผ่านทางศูนย์ DDC Academy	- การประเมินความพึงพอใจ พร้อมความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from - การสำรวจ/สอบถาม ความต้องการ ความคาดหวัง และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พร้อมความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	- การประชุมราชการ (ต.ค.64-ก.ย.65) จำนวน 105,255 บาท รวมงบประมาณรวม : 207,255 บาท
3. กระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ 3.1) รางวัลผลงานคุณภาพระดับประเทศ(รางวัลเลิศรัฐ : TPSA, TEPCA, รางวัล TQM) 3.2) รางวัลผลงานคุณภาพระดับนานาชาติ (รางวัล UNPSA) 3.3) การอบรมหลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ 3.4) การพัฒนาศักยภาพและองค์ความรู้การดำเนินงานพัฒนาองค์กรและเครือข่ายระดับบุคคลและหน่วยงาน	- การจัดประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการแบบ Onsite - การประชุมราชการแบบ Onsite - การประชุมปรึกษาหารือแบบกลุ่มย่อย (Focus group) - การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การอธิบาย ผ่านโทรศัพท์ - การให้ข้อมูลการดำเนินงาน ผลงานรางวัลคุณภาพผ่าน Application Line และอีเมล - การประชุมผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ZOOM Meeting, VDO Conference, Cisco Webex - การให้บริการข้อมูลผ่าน Website - การประเมินความพึงพอใจ พร้อมความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	โครงการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - การพิจารณารางวัลคุณภาพ และจัดคลินิกให้คำปรึกษาการเขียนรางวัลคุณภาพ (พ.ย.64-ส.ค.65) จำนวน 41,995 บาท - การประกวดผลงานรางวัลคุณภาพของหน่วยงานในสังกัด กรมควบคุมโรค (ส.ค.64) จำนวน 4,000 บาท - การจัดจ้างถ่ายทำ บันทึกภาพ ตัดต่อลำดับภาพวิดีโอ และวางรูปแบบหนังสือผลงานรางวัลคุณภาพ (มี.ค.65-ส.ค.65) จำนวน 30,000 บาท - การออกแบบหนังสือผลงานคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (รายหมวด)

กระบวนการตามภารกิจ (Key Process) ของ กพร. ที่ให้บริการ	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	แผนการดำเนินงาน
	- การสำรวจ/สอบถาม ความต้องการ ความคาดหวัง และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พร้อมความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	(เม.ย.65-ส.ค.65) จำนวน 20,000 บาท - การทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคคลกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 จำนวน 30,000 บาท - โครงการอบรมหลักสูตรนักพัฒนาองค์กรรุ่นใหม่ (รุ่น 2) (ก.พ.65-มี.ค.65) จำนวน 600,000 บาท - ผลงานรางวัลแห่งเกียรติยศ กรมควบคุมโรค (ก.ย.65) จำนวน 999,000 บาท - โครงการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจราชการระดับกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ม.ค.65-มี.ย.65) จำนวน 57,000 บาท - โครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 51,220 บาท รวมงบประมาณรวม : 1,833,215 บาท

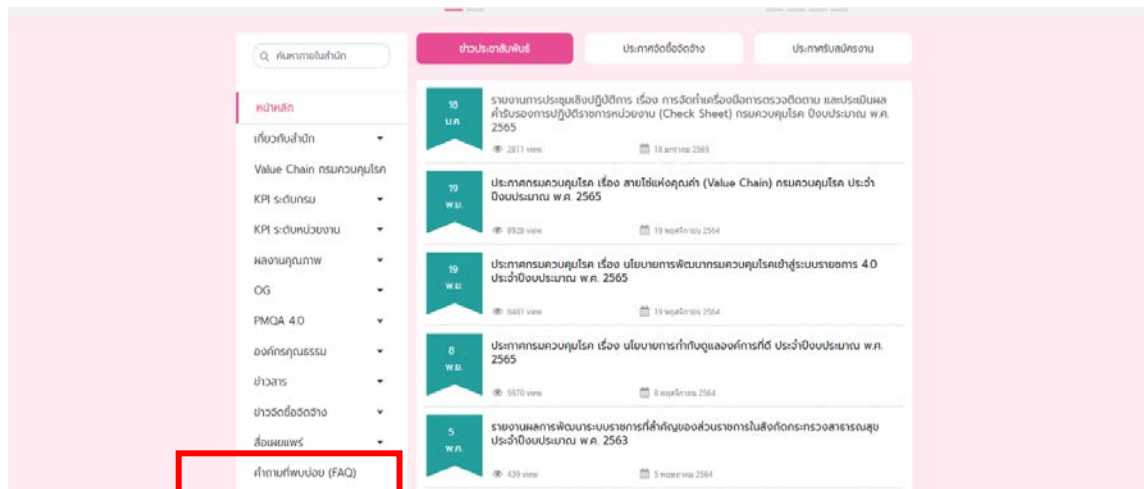
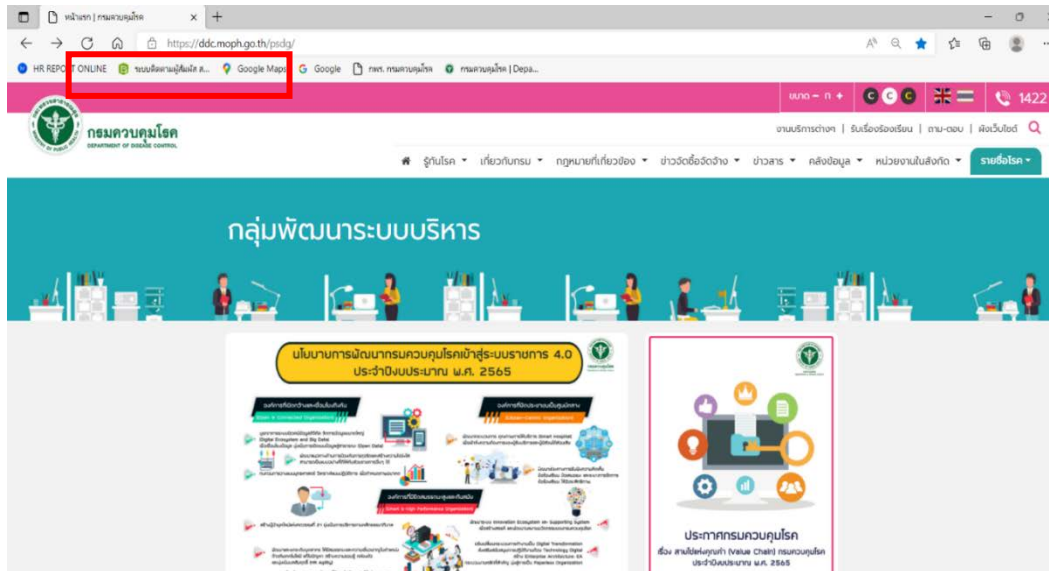
สำหรับการพัฒนานวัตกรรมเพื่อมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จากการดำเนินงานที่ผ่านมาทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการขับเคลื่อน ผลักดันและพัฒนา นวัตกรรมในกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) อยู่หลายนวัตกรรม เช่น (1) นวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) ระดับหน่วยงาน กรมควบคุมโรค (2) นวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) (3) นวัตกรรมโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ในรูปแบบ Website เพื่อติดตาม ประเมินผล และเก็บรวบรวม

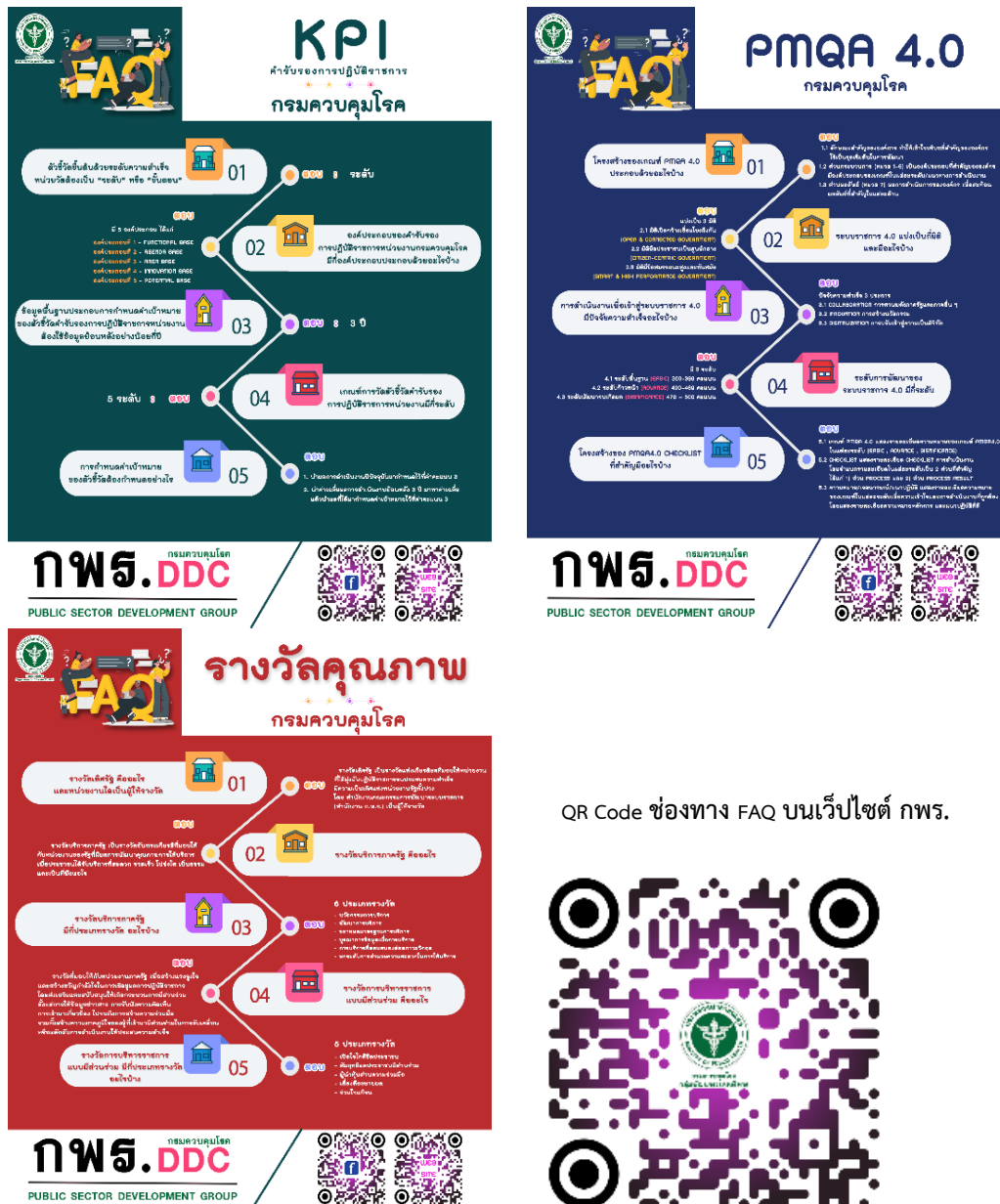
ข้อมูลผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของหน่วยงานเครือข่าย กรมควบคุมโรค ซึ่งทุกนวัตกรรมมีการสำรวจ/สอบถาม และเก็บข้อมูลความพึงพอใจ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมที่ให้บริการ มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด ทั้งนี้พบว่า ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ในทุกนวัตกรรมที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพัฒนา มีผลความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป อาทิ นวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) ระดับหน่วยงาน กรมควบคุมโรค มีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ที่ร้อยละ 80.75 นวัตกรรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ที่ร้อยละ 82.99 และนวัตกรรมโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ในรูปแบบ Website มีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ที่ร้อยละ 81.12

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการขับเคลื่อนและพัฒนานวัตกรรม โดยนำนวัตกรรมโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ในรูปแบบ Website มาปรับปรุงและพัฒนาต่อในระยะที่ 2 ร่วมกับกองดิจิทัลเพื่อการควบคุมโรค โดยมีการปรับรายละเอียด ได้แก่ (1) ฐานข้อมูลการดำเนินงาน PMQA ของหน่วยงานเครือข่ายในแต่ละหมวดตาม Checklist (2) เพิ่มการ Download รายละเอียดและผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน และ (3) เพิ่มช่องทางการ Search ค้นหาชื่อหน่วยงาน เพื่อให้โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 เป็นโปรแกรมระบบดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลให้มีความสะดวก คล่องตัว รวดเร็ว โปร่งใส และสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้เป็นระบบราชการ 4.0 ที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงองค์กรในภาพของหน่วยงานและภาพของกรม และสร้างความแตกต่างและตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่ม/หน่วยงานและบุคคล (Customized Service) รวมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อนวัตกรรมโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 และการให้ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อนวัตกรรมที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารสร้างขึ้น

นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนานวัตกรรมระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website กพร. โดยรวบรวมคำถามที่พบบ่อยหรือประเด็นที่คาดว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของ กพร. ทั้งจากกระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานรางวัลคุณภาพ มีข้อสงสัยหรือประเด็นคำถาม มาวิเคราะห์ จัดเรียง และจัดลำดับคำถาม พร้อมทั้งคำตอบของแต่ละคำถาม มาพัฒนาเป็นระบบข้อมูลคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQs) เผยแพร่ลงบน Website กพร. <https://ddc.moph.go.th/psdg/> และจัดทำข้อมูลในรูปแบบ Infographic เผยแพร่ใน Group Line พัฒนาการ และ Website กพร. พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการเข้าถึง FAQs ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจมีข้อสงสัยหรือประเด็นคำถาม สามารถเข้าไปค้นหาคำตอบ รวมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็น/

ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQs) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารดีขึ้น ทั้งนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้งานระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) พบว่า มีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 81.67





ภาพที่ 3-2 การพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website กพร.

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการเปิดช่องทางอำนวยความสะดวกในการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้สามารถเข้าถึงได้ 2 ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางการร้องเรียนทาง Offline ได้แก่ (1) การเดินทางมาด้วยตนเอง (2) ส่งไปรษณีย์/จดหมาย (3) ทำหนังสือร้องเรียน (4) โทรศัพท์สายตรงถึงผู้อำนวยการ และ (5) กล่องรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

- ช่องทางการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Online ซึ่งเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายและเข้าถึงได้ตลอดเวลา ได้แก่ (1) เว็บไซต์หน่วยงาน (2) อีเมลถึงผู้อำนวยการ และ (3) แอปพลิเคชันไลน์ส่วนตัวถึงผู้อำนวยการ

โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ยึดแนวทางกระบวนการรับเรื่อง และแก้ไขข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค ที่สำนักงานเลขาธิการกรมให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามมาใช้เป็นกลไกมาตรฐานการปฏิบัติสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่เป็นระบบ มีการกำหนดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถจัดการข้อร้องเรียนและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กล่าวคือ เมื่อมีข้อร้องเรียนเข้ามาที่หน่วยงานทางช่องทางใดก็ตาม (ทั้งทาง Offline และ Online) ทางหน่วยงานยังคงยึดมั่นดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ โดยงานสารบรรณจะเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน โดยส่งให้ผู้ผู้อำนวยการรับทราบและประชุมหารือกลุ่มงานตามภารกิจหลัก (Key process) เพื่อพิจารณา วิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาเชิงรุกต่อประเด็นที่มีการร้องเรียน ถ้ากรณีที่มีมูล จะมอบกลุ่มงานที่ถูกร้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและทำการแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งผลตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน (Response) ภายใน 15 วัน พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการจัดการ/แก้ไขข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารรับทราบ ส่วนกรณีที่ไม่มีความมูล จะแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน 15 วัน พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการจัดการ/แก้ไขข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารรับทราบ และประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ ซึ่งการที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่ตอบสนองได้เร็วตามแนวทางที่กรมกำหนด ทำให้ที่ผ่านมายังไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เข้ามาที่หน่วยงาน อีกทั้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ

อย่างไรก็ตามทางสำนักงานเลขาธิการกรม จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตาม ดังนี้

จากการที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เปิดช่องทางการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Online ซึ่งเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายและเข้าถึงได้ตลอดเวลา จึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัล/ระบบสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนอง เชื่อมโยง และอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ดังนี้

- 1) การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนกรมควบคุมโรค ผ่านระบบเว็บไซต์
<http://203.157.41.117/complaint>
- 2) การร้องเรียนผ่านระบบอีเมลหน่วยงาน : ddcopdc@gmail.com และอีเมลส่วนตัว
ผู้อำนวยการ : Jama_pin@hotmail.com
- 3) การร้องเรียนผ่าน Application Line ส่วนตัวถึงผู้อำนวยการ @ line Jama 789

และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียนของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผ่านทางระบบเทคโนโลยีดิจิทัลแบบออนไลน์ Link/QR Code Line ทาง google from เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานต่อไป

สำหรับการติดตามผลสัมฤทธิ์ในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อสรุปเป็นข้อมูลสารสนเทศในการจัดการข้อเรียนของหน่วยงานนั้น ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีการจัดทำรายงานผลการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ในรายงานประจำปีของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และจัดทำระบบรองรับสถานะการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบ Dashboard แสดงข้อมูลเป็นกราฟสรุปสถานะและผลการดำเนินงานการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กพร.ที่หน้า Website ของหน่วยงาน

ขณะเดียวกันกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีแนวทางสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น และแก้ไขข้อร้องเรียน โดยแสวงหาความร่วมมือด้วยการเข้าร่วมเป็นหน่วยงานเครือข่ายของการใช้ฐานข้อมูลระบบการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค ผ่าน Website <http://203.157.41.117/complaint> ของสำนักงานเลขาธิการกรม ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินการ/ติดตามสถานะ/แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค เข้าร่วมและใช้งานเพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางสำหรับการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกรม เป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กพร. ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมายังหน่วยงาน จึงทำให้จำนวนและอัตราข้อร้องเรียนของ กพร. มีผลลัพธ์เป็นศูนย์ อย่างไรก็ตามถึงแม้ทางหน่วยงานจะไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เข้ามา ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารก็ยังคงตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นประจำต่อเนื่องในทุกๆ ปี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันผ่านระบบ Link/QR Code Line ทาง google from พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key process) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 81.25 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 81.27 ส่วนผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อยู่ในระดับความผูกพันมากที่สุด ร้อยละ 80.88 และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ 96.26 ไม่เชื่อมั่นมีเพียงร้อยละ 3.74

จากการที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล/ระบบสารสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ไว้วางใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีเครือข่ายมาร่วมทำงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมากขึ้นทุกปี

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพผลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผย ข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัล เต็มรูปแบบมีประสิทธิภาพและใช้งานได้

คณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร (การดำเนินงานพัฒนาองค์กรของกลุ่มพัฒนาระบบ บริหาร หมวด 4) ได้ประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์ในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) หมวด 1 – 6 เพื่อหาจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุง (OFI) โดยหมวด 4 การวัด วิเคราะห์และ การจัดการความรู้ มีคะแนนประเมินตนเอง 384 คะแนน คะแนนจากผู้ประเมิน (กพร.) ภาพรวม 321 คะแนน โดยคะแนนรายข้อ ใน ข้อ 4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผย ข้อมูลต่อสาธารณะ 367 คะแนน ข้อ 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา 400 คะแนน ข้อ 4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการ 225 คะแนน ข้อ 4.4 การบริหารจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ 290 คะแนน โอกาสในการปรับปรุง (OFI) ที่พบคือ ข้อ 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา ระดับ Significance ประเด็น เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทัน การณ์ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบราชการของหน่วยงานให้เข้าสู่ 4.0 (PMQA 4.0) ในหมวด 4 ดังต่อไปนี้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

ในแต่ละปีงบประมาณ หน่วยงานมีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัววัดที่สำคัญ ที่ใช้ในการติดตามผลการ ดำเนินงานในระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ ตั้งแต่การพิจารณาความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับการ ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ย 6 ปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหาร จัดการภาครัฐ) เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของกรมฯ 20 ปี (ย 4 การปรับปรุงระบบบริหารจัดการพัฒนาความ ร่วมมือ) นำมากำหนด Rolling Plan การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กร นอกจากนี้ ยังพิจารณา ถึงนโยบายผู้บริหาร การขับเคลื่อนภารกิจหลักของหน่วยงาน จุดเน้นการดำเนินงานนำมากำหนดตัวชี้วัดระดับ ต่างๆ เช่น ระดับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคที่ดำเนินการบริหารจัดการ ภาครัฐได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด ตัวชี้วัดการรับรองหน่วยงานองค์ประกอบที่ 1 Function Base เช่น ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของ หน่วยงาน และตัวชี้วัดที่สำคัญในผลลัพธ์หมวด 7 (7.1-7.6) ได้แก่ ตัวชี้วัด RM 1-10 มีการวางแผนการ รวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการแต่งตั้งและทบทวนคณะกรรมการบริหารการ ดำเนินงานของหน่วยงาน และคณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อวางแผน ติดตาม รายงาน และรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ โดยตัววัดในระดับยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดจุดเน้น

กำหนดให้รายงานทุกไตรมาส ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร (PA) รายงานทุกไตรมาส ตัวชี้วัดการรับรองฯ หน่วยงาน กำหนดรายงานรอบ 6 และ 12 เดือน ผ่านระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (ESM) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อประกอบการวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดนโยบายเชิงรุกในปีถัดไป สำหรับตัวชี้วัดระดับบุคคล (PMS) กำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลและรายงานผลในระบบ DPIS ในรอบ 6 และ 12 เดือน เพื่อให้สามารถวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าบุคลากรได้อย่างเป็นระบบ และจริงจังมากขึ้น

ในการทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการของหน่วยงาน ได้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเป็นรายปี เช่น ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ผลผลิตที่ 2 (ผ.2) กิจกรรมที่ 2.1 ตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคที่ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ตามเกณฑ์ที่กรมฯ ได้มีการทบทวนทุกปีตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงานกำหนด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งผลการดำเนินงานพบว่า สามารถดำเนินการได้ร้อยละ 100 ส่วนตัวชี้วัดการรับรองฯ หน่วยงาน มีการทบทวนผลการดำเนินงานทุกตัววัดในเวทีการประชุมราชการประจำเดือน ผลการดำเนินงานสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ตัวชี้วัดหมวด 7 มีการกำหนดตัวชี้วัดหมวด 7 (ข้อ 7.1 - 7.6) RM1-10 และตัวชี้วัดปิด GAP ทุกหมวดตามแผนปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดโดยผลจากการทบทวน ได้นำปัญหา อุปสรรค ข้อค้นพบมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัววัดที่สำคัญ คือระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (ESM) ในการรวบรวมตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ และระดับหน่วยงาน ตั้งแต่การบริหารตัวชี้วัด การรายงานผลตัวชี้วัดทั้งแบบปริมาณและแบบขั้นตอน และการ Report ตัวชี้วัด สามารถรายงานได้แบบ Rail Time ภายในระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละไตรมาส การกรอกข้อมูลเพื่อสร้างตัวชี้วัด การรายงานในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งการแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จะต้องผ่านการอนุมัติจากผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน (Admin) ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายแผนงาน หรืองานพัฒนาองค์กร ได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นเสนอผู้บริหาร เพื่อวางแผนการทำงานในปีถัดไป โดยมีผลการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัววัดที่สำคัญของหน่วยงานย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2562 – 2564) ดังนี้

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (ปี 64)	ผลลัพธ์การดำเนินงาน		
			ปี 62	ปี 63	ปี 64
หมวด 1 การนำองค์กร					
1	ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายรวม (RM 8)	100	100	80.31	100
2	จำนวนหมวดที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการองค์การได้ตามมาตรฐานสากล	ระดับ Significance	PMQA 4.0 (Ad.440)	PMQA 4.0 (Sig. 470)	PMQA 4.0 (Sig. 458.99)
3	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรคได้ตามเกณฑ์มาตรฐานสากล (ตัวชี้วัดภารกิจหน่วยงาน)	ขั้นตอนที่ 5	ขั้นตอนที่ 5	-	-
4	ร้อยละของหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคที่ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด	-	97.56 (40/41)	97.67 (42/43)	97.73 (43/44)
5	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน (ตัวชี้วัดภารกิจหน่วยงาน)	ขั้นตอนที่ 5	-	-	-
6	ร้อยละของหน่วยงานที่ผลการประเมินการปฏิบัติราชการได้คะแนน 4.000 ขึ้นไป	91	92.68(38/41)	97.56(40/41)	100

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (ปี 64)	ผลลัพธ์การดำเนินงาน		
			ปี 62	ปี 63	ปี 64
7	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรม (ร้อยละของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน) (RM 6)	60	87.8	83.75	77.5
8	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร (RM 7)	85	82.29	82.92	82.23
หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์					
1	จำนวนหน่วยงานที่ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	43	41	43	43
2	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการขององค์กร (RM 1)	85	100	84.46	100
3	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (RM 2)	85	100	100	100
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RM 3)	85	100	100	
2	จำนวนช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน	-	8	8	8
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล ที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพัฒนาขึ้น (หมวด 3 ข้อ 3.1 ระดับ Advance)	80	-	-	82.93
4	ร้อยละความพึงพอใจต่อโปรแกรม PMQA 4.0 ของกรมควบคุมโรค [ประเด็น : ความคุ้มค่าและการนำไปใช้ประโยชน์, ประสิทธิภาพของโปรแกรม DDC-PMQA 4.0, ปิด GAP กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ] (หมวด 2 ข้อ 2.1, หมวด 4 ข้อ 4.4, หมวด 6 ข้อ 6.1, 6.3 ระดับ Significance)	80	-	-	88.67
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้					
1	จำนวนผลงานคุณภาพที่ กพร. ผลักดันได้รับรางวัล (PMQA 4.0/TPSA/TEPGA)	4	9	5	5
2	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (RM 10)	90	100	100	-
3	จำนวนองค์ความรู้ของหน่วยงานที่อยู่ในเว็บไซต์ กพร. (RM 10)	-	-	1	-
4	ร้อยละความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ พัฒนานวัตกรรมที่หน่วยงานสร้างใหม่แล้ว นำไปใช้ประโยชน์ (RM 10)	80	100	100	100
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร					
1	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (RM 4)	90	100	100	100
2	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร (RM 5)	90	65.16	100	66.11
3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร	80	86.18	82.22	-
4	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	100	100 (17)	100 (18)	100 (17)
5	จำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานต่างๆ	3	5	3	2
6	จำนวนของบุคลากรที่ได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้	17	18	18	17
7	จำนวนบทความ (Content) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อย่างน้อย 1 บทความ (หมวด 5 ข้อ 5.3 ระดับ Significance)	1	-	-	1
8	จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) อย่างน้อย 1 เรื่อง (หมวด 5 ข้อ 5.3 ระดับ Significance)	1	-	-	1
9	จำนวนเรื่องการถอดบทเรียนของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อย่างน้อย 1 เรื่อง (หมวด 5 ข้อ 5.3, หมวด 6 ข้อ 6.2 ระดับ Significance)	1	-	-	1
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ					
1	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน (RM 10)	3	1 เล่ม	-	5 เล่ม
2	จำนวนกระบวนการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ได้รับการพัฒนา	1	-	-	1
3	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ (ทุกกระบวนการของ กพร.) (RM 9)	80	100	100	100

มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศของตัววัดที่สำคัญ ประกอบการพิจารณา เช่น ตัวชี้วัดที่สำคัญในผลลัพธ์หมวด 7 (7.1-7.6) ได้แก่ ตัวชี้วัด RM 1-10 ในการตัดสินใจในระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ ประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการรวบรวมข้อมูลและตัววัด จากการรายงานผ่านระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (ESM) ทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร นอกจากนี้ กพร. ยังได้พัฒนาเครื่องมือพัฒนาระบบบริหารจัดการ (โปรแกรม PMQA (DDC-PMQA 4.0) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการติดตามผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงาน โดย กพร. ตรวจสอบและให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการข้อมูลให้ทันสมัย มีความสะดวก เข้าถึงง่าย รวดเร็ว และโปร่งใส พร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารรับทราบผลการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านระบบดังกล่าว โดยผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ ประสิทธิภาพของโปรแกรม ความคุ้มค่าและการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 88.67

ในการบริหารจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศมีความสะดวกในการเข้าถึง และพร้อมใช้งานของผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กพร. ได้ดำเนินการป้องกันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยในกรณีที่ไฟฟ้าดับ ได้ติดตั้ง UPS กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกตัว ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้กรณีเกิดไฟฟ้าดับ การโจมตีโดยไวรัส ได้ติดตั้งโปรแกรม scan virus กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกตัว มีการแจ้งเตือนการ Update แบบ Real Time อีกทั้ง เมื่อนำสื่อบันทึกข้อมูล เช่น แชนดีไดรฟ์ ไปใช้ในสถานที่อื่น เมื่อนำมาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ต้อง Scan ตรวจสอบหาไวรัสก่อนทุกครั้ง ทำให้ไม่มีการถูกโจมตีจากไวรัส มีการสำรองข้อมูลบนสื่อจัดเก็บอื่นที่นอกเหนือจากคอมพิวเตอร์ เช่น External Hard disk , ข้อมูล One drive , Handy drive เป็นต้น ทำให้ลดการเสียหายของข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการซ้อมแผนการเกิดเหตุการณ์ขัดข้องของระบบสารสนเทศ Website ของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก และผู้เกี่ยวข้องหลักจากแต่ละกลุ่มงานเพื่อประสานงานในการพร้อมใช้งานระบบสารสนเทศในภาวะฉุกเฉินระดับหน่วยงาน และการซ้อมแผน (บนโต๊ะ) การเกิดภาวะฉุกเฉินไฟฟ้าตก / ไฟกระชาก เพื่อเตรียมความพร้อมให้เกิดผลกระทบต่อข้อมูล และระบบสารสนเทศภายในหน่วยงานให้น้อยที่สุด

ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ และความปลอดภัยทางไซเบอร์ ดำเนินการโดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ บุคลากรเข้าร่วมอบรมความรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ซึ่งจัดโดยกองดิจิทัลฯ และดำเนินการทำแบบทดสอบก่อน-หลัง ผ่านตามเงื่อนไขที่กำหนด มีการกำหนด Password ประจำเครื่องและมีการปรับเปลี่ยนทุก 3 เดือน เมื่อไม่อยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ จะล็อกหน้าจอ และพิสูจน์ตัวตนก่อนการใช้งานทุกครั้ง ระบบความปลอดภัยทางเครือข่าย เช่น บุคลากรมีการ Authentication เมื่อจะล็อกอินใช้อินเตอร์เน็ต แต่ละกลุ่มงานมีการจัดเก็บฐานข้อมูลผ่าน One Drive ช่วยจัดเก็บและปกป้องข้อมูล มีการสำรวจและติดตั้งโปรแกรม scan virus กับคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง และ Back Up ไฟล์อย่างน้อย 2 ชุด อีกทั้ง กพร. ไม่ถูกการโจมตีด้วยการแฮ็กข้อมูล ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยติดตั้ง UPS กับคอมพิวเตอร์ทุกตัว ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้กรณีเกิดไฟฟ้าดับ มีการซ้อมแผนการเกิดเหตุการณ์ขัดข้องของระบบสารสนเทศ การมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมและลดการเกิดผลกระทบต่อข้อมูลภายในหน่วยงานให้น้อยที่สุด

การจัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ และอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

1. Website กพร. (<http://ddc.moph.go.th/psdg>) เผยแพร่ข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1) การพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เช่น คู่มือ CHECK LIST PMQA 4.0 คู่มือการใช้งานโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 2) การพัฒนาระบบราชการ เช่น คู่มือการพัฒนาศักยภาพนักตรวจประเมินตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค ฐานข้อมูลตัวชี้วัดคำรับรองฯ หน่วยงาน กรมควบคุมโรค 3) การจัดทำผลงานคุณภาพกรมควบคุมโรค เช่น Best Practice ผลงานที่เป็นเลิศของกรมฯ แบบฟอร์มการสมัครผลงานรางวัลเลิศรัฐ

2. ระบบการรายงานตัววัดผลการดำเนินงาน และการใช้ง่ายที่เชื่อมโยงภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปใช้ประโยชน์

3. Facebook และ Line Group สำหรับการสื่อสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร จัดทำเป็น Infographic การอัพเดทข้อมูล การชี้แจง/ตอบคำถามของเครือข่าย ฯลฯ

4. ระบบติดต่อสื่อสารเพื่อการประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย Internet ได้แก่ ระบบ VDO Conference , ระบบ ZOOM , ระบบ Webex, โปรแกรม Team เป็นต้น

5. หนังสือแจ้งเวียน ประกาศต่าง ๆ และอย่างไม่เป็นทางการ เช่น E-mail , โทรศัพท์ เป็นต้น

การวิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก โดยจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัดคำรับรองฯ หน่วยงาน ฐานข้อมูลรางวัลผลงานคุณภาพ กรมควบคุมโรค รายงานผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและการบริหารจัดการองค์กร (PMQA) บนเว็บไซต์ กพร. (<http://ddc.moph.go.th/psdg>) เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจ นำมาจัดทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ซึ่งเครือข่ายสามารถเรียนรู้ได้รายบุคคล ตามความสนใจและความต้องการ

การเผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น นโยบายการพัฒนากฎมควบคุมโรคเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 นโยบาย OG จัดทำเป็น Infographic หากเป็นข้อมูลรายละเอียดจะจัดทำเป็นไฟล์ข้อมูลที่พร้อมใช้งาน เผยแพร่ความรู้ผ่าน Website กพร. ซึ่งพบว่า มียอดผู้เข้าชมบนเว็บไซต์ 4,236 view (ข้อมูล ณ วันที่ 13 ม.ค.65) การจัดทำบทเรียน E-Learning ผ่านระบบ <https://academy.ddc.moph.go.th> โดยบุคลากร กพร. เข้าเรียน 18 คน พังพอใจร้อยละ 94.80 มีการรายงานผลตัวชี้วัดคำรับรองฯ หน่วยงาน ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินงานตามแผนฯ และผลการใช้จ่ายงบประมาณ ผ่านระบบ Estimates SM เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร อีกทั้ง การเผยแพร่ข้อมูลแนวทางการดำเนินงาน ผ่านการประชุมรูปแบบ Online เช่น Zoom , Webex

สำหรับสารสนเทศของส่วนราชการที่พร้อมต่อการใช้งานและประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที โดยไม่ต้องร้องขอ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน ฐานข้อมูลรางวัลผลงานคุณภาพ ผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและการบริหารจัดการองค์กร (PMQA) บนเว็บไซต์ กพร. (<http://ddc.moph.go.th/psdg>) การจัดทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เครือข่ายสามารถเรียนรู้ได้รายบุคคล ตามความสนใจและความต้องการ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลตัววัดและเปรียบเทียบเป้าหมายการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่รวบรวมจากทุกระดับในหน่วยงาน โดยใช้กลไกการจัดการข้อมูล ผ่านคณะกรรมการฯ และคณะทำงานฯ บุคลากรทุกระดับร่วมผลักดันให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ตั้งแต่การทบทวน กำหนดตัววัด จัดทำ Template มีการกำกับติดตามอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น กำกับติดตามในไลน์หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/หัวหน้างาน การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ อย่างเป็นทางการ เป็นต้น รายงานผลตามรอบที่กำหนด ผ่านระบบ ESM และสรุปผลตัวชี้วัด รอบ 12 เดือน เสนอผู้บริหาร มีการวิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ ทุกตัวชี้วัดได้นำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อให้เห็นแนวโน้มของการดำเนินงานในแต่ละปี ทบทวนและ Audit ตัวชี้วัด ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และปรับปรุงเกณฑ์ให้มีความท้าทาย เพื่อนำผลที่ได้ไปกำหนดนโยบายเชิงรุกในการแก้ปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมข้อมูลผลการเทียบเคียงการดำเนินงานกับคู่เทียบ นำมาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับคู่เทียบหรือคู่แข่ง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น นำไปแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย ภายใต้ยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรคที่ 4 การปรับปรุงระบบบริหารจัดการพัฒนาความร่วมมือ นำมากำหนดเป็นจุดเน้นเชิงระบบและบูรณาการ จัดทำและประกาศนโยบายการพัฒนากระบวนการ 4.0 กรมควบคุมโรค การจัดทำและลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน การประเมินองค์กรด้วยเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ในทุกหมวด โดย กพร. ให้ข้อเสนอ (Feedback) ให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคให้เป็นระบบราชการ 4.0 ส่งผลให้กรมฯ ได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ข้อมูลการเทียบเคียง ได้แก่ การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองระดับกรมฯ รายละเอียดดังปรากฏใน OP ข้อ (9)

จากการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย การประยุกต์ยุทธศาสตร์ และพัฒนาการดำเนินงาน ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2564 กพร. สามารถบรรลุนโยบายการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น ลดปริมาณการซื้อกระดาษ สามารถประหยัดงบประมาณ ผู้รับบริการฯ เครือข่ายมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กพร. ร้อยละ 89.89 ซึ่งสูงกว่าปีที่ผ่านมา ด้านองค์การ ผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของ กพร. อยู่ที่ 430 คะแนน เป็นระบบราชการที่ 3.4 เป็นต้น

จากการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น นำไปแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย กำหนดเป็นจุดเน้นเชิงระบบและบูรณาการ จัดทำและประกาศนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน มีการจัดทำและลงนามคำรับรอง กพร. ส่งผลให้ กพร. ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด โดยผลการดำเนินงานอยู่ที่ระดับ 5 คะแนน สำหรับผลคำรับรองฯ หน่วยงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมายมาก (4.5000 - 5.0000 คะแนน) (ข้อมูล 3 ปี ย้อนหลัง)

ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต จากการนำระบบ ESM มาใช้ในการรายงาน และรวบรวมตัวชี้วัดจากทุกระดับ รวมทั้งผลการดำเนินงานตามแผนงาน และงบประมาณ กพร. นำผลข้อมูลสารสนเทศที่ได้ มาวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุของปัญหา กำหนดเป็นวาระในการประชุมประจำเดือน เพื่อรับทราบผลงาน ปัญหา อุปสรรค

กรณีที่เกิดการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะประสานงานไปยังผู้กำกับตัวชี้วัด เพื่อหารือ/ขอปรับแผน ทั้งนี้ ยังไม่มีการเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาย่างทันการ

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

กพร. มีกระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของหน่วยงาน เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินงาน โดยได้ดำเนินการ

- 1) ทบทวนข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก
- 2) ออกแบบสำรวจข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอย่างเป็นระบบ เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย
- 3) นำแบบสำรวจข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน (List of Data กพร.) เพื่อให้กลุ่มงานสำรวจข้อมูล สารสนเทศฯ ของกลุ่มงาน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รวบรวมไว้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป
- 4) นำแบบสำรวจข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน (List of Data กพร.) และรวบรวมชุดข้อมูล เพื่อนำมาจัดทำ Data source ของหน่วยงาน
- 5) ชี้แจงแนวทางการจัดทำข้อมูลสารสนเทศของ กพร. เพื่อให้ทุกคนทราบ ในการนำข้อมูล สารสนเทศของ กพร. ไปจัดทำข้อมูลฯ ใน Website กพร. <https://ddc.moph.go.th/psdg>
- 6) ชี้แจงในการเข้าใช้งานระบบข้อมูลสารสนเทศของ กพร. เพื่อให้ทุกกลุ่มงาน/ทุกคนทราบในการเข้าใช้งานระบบข้อมูลสารสนเทศของ กพร. ไปจัดทำข้อมูลฯ ใน Website กพร. <https://ddc.moph.go.th/psdg>
- 7) สื่อสารให้บุคลากรของ กพร. ประเมินการรับรู้ ความเข้าใจและต่อยอดการพัฒนาของหน่วยงาน ใน Website กพร. <http://ddc.moph.go.th/psdg> โดยพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ที่เป็นแพลตฟอร์มนวัตกรรมเพื่อช่วยให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การถ่ายทอดและส่งต่อองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร มีกระบวนการรวบรวมการจัดทำคลังความรู้ผ่านเว็บไซต์ กพร. (เดิม) ประกอบด้วยองค์ความรู้ภารกิจงานของหน่วยงาน องค์ความรู้ด้านวิชาการ เช่น นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี คำรับรองการปฏิบัติราชการ การปรับบทบาทภารกิจ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผลงานคุณภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังกำหนดเป็นวาระแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมประจำเดือนของ กพร. ซึ่งที่ผ่านมา มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญ เช่น ถอดบทเรียนการสนับสนุนภารกิจ Covid-19 ในการกักกันผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร State Quarantine (SQ) โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลงพื้นที่ปฏิบัติงานร่วมกับสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมืองการพัฒนาทักษะการจัดการความรู้แบบ Active learning การจัดทำข้อมูลนำเสนอในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เป็นต้น ซึ่งบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สามารถค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์ได้

จากคลังความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ได้นำมาวิเคราะห์การจัดการความรู้ และพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อต่อยอดให้กับบุคลากรทุกระดับ เช่น รายงานผลการดำเนินการบริหารจัดการองค์กร (PMQA), คู่มือแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (Toolkit) เชื่อมโยงองค์ความรู้ที่สำคัญผ่านเครือข่าย Internet ที่มีประสิทธิภาพ ค้นหา เข้าถึงได้ง่าย ผ่านเว็บไซต์ กพร. เว็บไซต์กรมควบคุมโรค Facebook ,Line Group และเครือข่ายต่างๆ เป็นต้น องค์ความรู้ด้านวิชาการ เช่น นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี คำรับรอง

การปฏิบัติราชการ การปรับบทบาทภารกิจ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผลงานคุณภาพ นำเสนอในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-book , E-Learning) ได้พัฒนาต่อยอดโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น มีการนำองค์ความรู้ เฉพาะบุคคล (Tacit Knowledge) มาถอดบทเรียน เช่น การ ถอดบทเรียนความสำเร็จของกรมควบคุมโรค (Road to Success DDC 4.0) มีการจัดการความรู้ให้อยู่ในรูปแบบรายงาน เอกสาร คู่มือ (Explicit Knowledge) ด้านการดำเนินงานวิจัยที่พัฒนาจากงานประจำ(R2R) มีการทบทวนสถานการณ์ หรือช่องว่าง จากการทำงานประจำ เพื่อกำหนดโจทย์วิจัย และรวบรวมเป็นแผนงานวิจัยของหน่วยงานระยะ 3 ปี (พ.ศ.2564-2566) ผู้บริหารได้กำหนดเป็นนโยบาย มีการปรับโครงสร้างกลุ่มงานภายในโดยกลุ่มงานพัฒนา องค์การและคุณภาพ มีบทบาทในการขับเคลื่อนพัฒนางานวิชาการ/วิจัยและนวัตกรรมของหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้นแบบที่ดีให้หน่วยงานต่าง ๆ ส่งผลให้มีหลายหน่วยงานมาศึกษาดูงาน และขอ คำปรึกษาในการพัฒนาระบบราชการ ได้แก่ กรมอนามัย กองบัญชาการกองทัพไทย สำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และสคร.ที่ 4 สระบุรี โรค โดยผลความพึงพอใจ ของผู้ศึกษาดูงาน คิดเป็นร้อยละ 96.80

การนำผลการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางการแก้ไขมาใช้ในการถ่ายทอดประสบการณ์จากความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับ นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น โดยจัดเวทีการถอดบทเรียนผลการพัฒนาวิชาการและการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อวันที่ 1 ต.ค.63 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานและบุคลากรได้รับรางวัลเชิดชู ยกย่องผู้สร้างผลงานวิชาการเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ (DDC Research and Innovation Awards) 15 รางวัล หน่วยงานได้รับการเชิดชูรางวัลผลงาน คุณภาพ 6 รางวัล และมีข้อมูลบทเรียนผลการพัฒนาวิชาการและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ ด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ จำนวน 1 เรื่อง ในปี พ.ศ. 2566 กพร. มีแผนที่จะพัฒนาองค์ความรู้ไป ใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) โดยให้นำ Tacit Knowledge มาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันการนำองค์ความรู้เฉพาะบุคคล (Tacit Knowledge) มาถอดบทเรียน และจัดการความรู้ให้อยู่ใน รูปแบบรายงานเอกสาร คู่มือ (Explicit Knowledge) เพื่อถ่ายทอดสู่บุคลากรนำไปปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ

กพร. มีการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ เกิดเป็นวงจร การจัดการความรู้ (KM Cycle) พัฒนาต่อยอดเป็น Best Practices ของหน่วยงาน ส่งผลให้หลายหน่วยงาน มาศึกษาดูงาน และขอรับคำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการโดยที่ผ่านมา มีสถาบันการศึกษา หน่วยงาน เครือข่ายภายในกรมฯ เครือข่ายภายนอกกรมฯ เข้าร่วมศึกษาดูงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ศึกษา ดูงานด้านนโยบาย OG หน่วยงานเครือข่ายภายในกรมฯ เช่น สคร. 2 พิษณุโลก, สคร.4 สระบุรี ขอรับ คำปรึกษาการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ กรมชลประทาน กรมอนามัย กองบัญชาการกองทัพไทย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้เข้าศึกษาดูงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 การเป็นวิทยากรแลกเปลี่ยนองค์ ความรู้ด้านการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับองค์กรเอกชน เพื่อนำไปสู่การวิจัย นอกจากนี้ ยังได้จัดทำ

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) จำนวน 1 เรื่อง จัดทำบทเรียน E-Learn จำนวน 2 เรื่องเพื่อสนับสนุนให้เครือข่ายพัฒนาองค์กร มีความรู้ ทักษะต่าง ๆ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การสร้างมาตรฐานใหม่ขององค์กร โดยพบว่า เครือข่าย พึงพอใจต่อการเรียน E-Learning ร้อยละ 85.60

จากการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ส่งผลให้มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากการจัดการความรู้ เช่น ผลงานวิชาการเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (DDC Research and Innovation Awards) จำนวน 15 รางวัล หน่วยงานได้รับการเชิดชูรางวัลผลงานคุณภาพของกรมควบคุมโรค จำนวน 6 รางวัล ข้อมูลบทเรียนผลการพัฒนาวิชาการและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ที่ได้รับรางวัลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 1 เรื่อง

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีวิธีการวิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายใน และภายนอกองค์กร อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีผลสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (OP ข้อ (7)) และสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็น ของกลุ่มเป้าหมายภายใน (บุคลากร กพร.) เช่น ตามแนวทางการประเมิน Happinometer ความพึงพอใจ และอื่น ๆ เพื่อนำมาประกอบการวางแผนและพัฒนารูปแบบการทำงาน เช่น 1) การลดต้นทุน มีแผนจะปรับปรุงการทำงานเป็นระบบ Paper Less 2) การสร้างนวัตกรรมบริการ เช่น การพัฒนาโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ในปี พ.ศ. 2565 มีแผนที่จะจัดทำฐานข้อมูล Dashboard และในปี 2566 มีแผนที่จะพัฒนาระบบจัดทำและประเมินผลตัวชี้วัดค้ำประกันฯ หน่วยงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางแบบ Online เช่น group Line Google form การเข้าพบเพื่อพูดคุย (Face to Face) มีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแล้ว ได้นำมาออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงาน โดยมีทบทวน Value Chain ทบทวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องทุกปี นำไปสู่การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ของหน่วยงานให้ครบถ้วนทุกกระบวนการ สำหรับการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ เช่น พัฒนาโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 เพื่อใช้ในการรายงาน และติดตามผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เป็นปัจจุบัน และลดปริมาณการใช้กระดาษ เนื่องจากไม่ต้องส่งรายงานเป็น Paper มีความพึงพอใจประสิทธิภาพของโปรแกรมฯ ร้อยละ 82.93 การให้แต่ละกลุ่มงานจัดทำฐานข้อมูลเป็น One Drive เพื่อแชร์และใช้ข้อมูลได้ตลอดเวลา สามารถประหยัดงบประมาณในการซื้อกระดาษได้ 50,000 บาท/ปี อีกทั้ง เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น สำหรับการกำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ รวมทั้งบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตามและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน (หน่วยงานในสังกัดกรมฯ และบุคลากร กพร.) มีดังนี้

กระบวนการหลัก

ชื่อกระบวนการ/กระบวนการงาน	ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)	
	Leading Indicators	Lagging Indicators
๑. กระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพ		
๑.๑ กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐)	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรคได้ตามเกณฑ์มาตรฐานสากล	ระดับความสำเร็จของการผ่านเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ กรมควบคุมโรค
๑.๒ กระบวนการบริหารจัดการองค์กรและสนับสนุนหน่วยงานในกรมควบคุมโรคให้ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด	ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด	ระดับความสำเร็จของหน่วยงานในการดำเนินการบริหารจัดการองค์กรได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด
๑.๓ กระบวนการพัฒนาผลงานคุณภาพ	ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการพัฒนาผลงานคุณภาพ	จำนวนผลงานคุณภาพที่ได้รับรางวัล
๑.๔ กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานกรมควบคุมโรค	ระดับความสำเร็จของการทบทวนและวิเคราะห์สายโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ของกรมควบคุมโรค	ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของกรมควบคุมโรค
๑.๕ กระบวนการพัฒนาและติดตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีกรมควบคุมโรค	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำนโยบายการกำกับองค์กรที่ดี	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการเสนอ ควบคุม กำกับนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (OG) กรมควบคุมโรค
๒. กระบวนการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล		
๒.๑ กระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค	ระดับความสำเร็จของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค	จำนวนหน่วยงานที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน
๒.๒ กระบวนการประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค	จำนวนหน่วยงานดำเนินงานตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานได้ตามเป้าหมาย ตามเวลาที่กำหนด	จำนวนหน่วยงานของกรมควบคุมโรค สามารถดำเนินการได้ตามที่ตัวชี้วัดกำหนด และสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายรายไตรมาส
๒.๓ กระบวนการการอุทธรณ์ผลการประเมินตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค	ทุกหน่วยงานดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานได้ตามเป้าหมาย ตามเวลาที่กำหนด	ทุกหน่วยงานของกรมควบคุมโรค สามารถดำเนินการได้ตามที่ตัวชี้วัดกำหนด และสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายรายไตรมาส
๒.๔ กระบวนการติดตามและประเมินผู้บริหารองค์กรของกรมควบคุมโรค	- ระดับความสำเร็จของการติดตามการประเมินผู้บริหารองค์กรเป็นไปตามเป้าหมาย - ระดับความสำเร็จของการติดตามผู้บังคับบัญชาเข้าประเมินระบบออนไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ร้อยละความสำเร็จของการติดตามการประเมินผู้บริหารองค์กรครบถ้วน (ร้อยละ ๑๐๐)
๒.๕ กระบวนการจัดทำและติดตามประเมินผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (ม.๔๔) ของกรมควบคุมโรค	ร้อยละของตัวชี้วัดที่รายงานทันเวลาที่กำหนด	กรมควบคุมโรคมีผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ไม่ต่ำกว่าระดับมาตรฐานขั้นสูง
๒.๖ กระบวนการจัดทำและติดตามผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement : (PA) ของกรมควบคุมโรค	- ระดับความสำเร็จของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement: PA) ของกรมควบคุมโรค - ระดับความสำเร็จของการติดตามผลการดำเนินงาน (Small Success) เป็นไปตามเป้าหมาย	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมาย รอบ ๑๒ เดือน (ร้อยละ ๑๐๐)
๓. กระบวนการปรับบทบาทภารกิจ และปรับโครงสร้างของส่วนราชการของกรมควบคุมโรค		
๓.๑ กระบวนการปรับบทบาทภารกิจโครงสร้างของส่วนราชการของกรมควบคุมโรค	จัดทำรายละเอียดการขอจัดตั้งหน่วยงานได้ตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.	หน่วยงานภายในที่ขอจัดตั้งเป็นหน่วยงานที่ถูกต้องตามกฎหมายกระทรวง
๔. กระบวนการพัฒนาเครือข่ายพัฒนาองค์กร		
๔.๑ กระบวนการพัฒนาเครือข่ายพัฒนาองค์กรกรมควบคุมโรค	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาเครือข่ายพัฒนาองค์กร (๔.๓)	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจของเครือข่ายพัฒนาองค์กรต่องานพัฒนาเครือข่ายฯ

กระบวนการสนับสนุน

ชื่อกระบวนการ/กระบวนการงาน	ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)	
	Leading Indicators	Lagging Indicators
๑. กระบวนการงานบริหารงานบุคคล		
๑.๑ กระบวนการเจ้าหน้าที่		
๑.๑.๑ กระบวนการด้านการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของหน่วยงาน	ระดับความสำเร็จของการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของหน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ได้รับพระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์
๑.๑.๒ กระบวนการด้านการขาด ลา มา สาย ของบุคลากรหน่วยงาน	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการขาดลามาสายของบุคลากรหน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจต่องานด้านการขาดลา มาสายของบุคลากรหน่วยงาน

ชื่อกระบวนการ/กระบวนการงาน	ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)	
	Leading Indicators	Lagging Indicators
๑.๑.๓ กระบวนการบรรจุ/ลาออกของพนักงานราชการ	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานบรรจุ/ลาออกของพนักงานราชการ	ร้อยละความพึงพอใจต่องานบรรจุ/ลาออก ของพนักงานราชการ
๑.๒ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	ร้อยละความพึงพอใจต่องานพัฒนาสมรรถนะบุคลากร
๒. กระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ		
๒.๑ กระบวนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและช่องทางประชาสัมพันธ์ Social Media	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่มีต่อการพัฒนาฐานข้อมูล Social Media	-
๒.๒ กระบวนการสนับสนุนระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบำรุงรักษา ดูแล และแก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ	-
๓. กระบวนการบริหารจัดการภายใน		
๓.๑ กระบวนการบริหารจัดการค่าของงบประมาณ และการบริหารโครงการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		
๓.๑.๑ กระบวนการบริหารจัดการค่าของงบประมาณ และการบริหารโครงการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ร้อยละการดำเนินงานโครงการให้เป็นไปตามแผนงาน/แผนเงิน	-
๓.๑.๒ กระบวนการควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงาน	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานจัดทำทะเบียนคุมงบประมาณการเบิกจ่าย (ทุกเดือน)	-
๓.๑.๓ กระบวนการส่งวาระเข้าประชุมหัวหน้าส่วนราชการ กรมควบคุมโรค ประจำเดือน	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานจัดส่งวาระเข้าประชุมหัวหน้าส่วนราชการกรมควบคุมโรค ประจำเดือน	-
๓.๑.๔ กระบวนการจัดทำรายงานประจำปี กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการจัดทำรายงานประจำปี กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-
๓.๒ กระบวนการด้านการเงินและบัญชี		
๓.๒.๑ กระบวนการยืมเงินราชการ และเงินทอรองราชการ	- ร้อยละการยืมเงินราชการและยืมเงินทอรองราชการ ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการเงินและบัญชี
๓.๒.๒ กระบวนการส่งขอใช้เงินยืมราชการและเงินทอรองราชการ	- ร้อยละการขอใช้เงินยืมราชการและเงินยืมทอรองราชการ ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา	- ร้อยละของความถูกต้องของการดำเนินงานในด้านพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง
๓.๒.๓ กระบวนการเบิกจ่ายค่าตอบแทนพนักงานราชการรายเดือนของหน่วยงาน	- ร้อยละการเบิกจ่ายค่าตอบแทนพนักงานราชการรายเดือนของหน่วยงานทันเวลา - ร้อยละของจำนวนใบสำคัญ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	
๓.๓ กระบวนการด้านพัสดุ		
๓.๓.๑ กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	- ร้อยละของความถูกต้องของการดำเนินงานในด้านพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง
๓.๓.๒ กระบวนการรายงานระบบทะเบียนทรัพย์สิน		- จำนวนรายการครุภัณฑ์ที่มีการรายงานระบบทะเบียนทรัพย์สินมีความถูกต้อง ครบถ้วน
๓.๓.๓ กระบวนการรายงานวัสดุคงเหลือ		
๓.๔ กระบวนการดำเนินงานระบบควบคุมภายในหน่วยงาน	ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบควบคุมภายในของหน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจของการจัดทำระบบควบคุมภายในของหน่วยงาน
๓.๕ กระบวนการบริหารงานทั่วไป		
๓.๕.๑ กระบวนการจัดประชุมราชการประจำเดือน	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจัดประชุมราชการประจำเดือน	ร้อยละความพึงพอใจต่องานจัดประชุมราชการประจำเดือน
๓.๕.๒ กระบวนการขออนุมัติเดินทางไปราชการ	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานการขออนุมัติเดินทางไปราชการ	-
๓.๖ กระบวนการพัฒนาองค์กร	ร้อยละความสำเร็จของงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน	ร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน
๓.๗ กระบวนการเลขานุการและสารบรรณ		
๓.๗.๑ กระบวนการเบิกจ่ายเงินภายในหน่วยงาน (เฉพาะการประชุมราชการ)	-	-
๓.๗.๒ กระบวนการขออนุมัติเดินทางไปราชการ (เฉพาะการเดินทางของผู้อำนวยความสะดวกและผู้แทน)	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานการขออนุมัติเดินทางไปราชการ	ร้อยละการขออนุมัติเดินทางไปราชการถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด
๓.๗.๓ กระบวนการเลขานุการ	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเลขานุการ	ร้อยละความพึงพอใจของผู้อำนวยความสะดวกที่มีต่องานเลขานุการ
๓.๗.๔ กระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานสารบรรณ อีการ	ร้อยละของจำนวนรับและส่งหนังสือถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด

ชื่อกระบวนการ/กระบวนการงาน	ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)	
	Leading Indicators	Lagging Indicators
๓.๗.๕ กระบวนการงานสารบรรณออนไลน์	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานสารบรรณ อีกรการ	ร้อยละของจำนวนรับและส่งหนังสือถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด

การจัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร ดำเนินการตามแนวทางแผนประคองกิจการ (Business Continuity Plan : BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมฯ เน้นการยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศทั้ง 3 ประการ ได้แก่การรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความครบถ้วน (Integrity) การรักษาสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) เพื่อป้องกัน หลีกเลี่ยงความเสี่ยง ความเสียหาย และการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยผู้ดูแลระบบ (Admin) ของหน่วยงาน มีการสร้างแนวปฏิบัติ สื่อสารและสร้างความเข้าใจนำไปปฏิบัติ เช่น การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) การยืนยันตัวบุคคลของบุคลากรในการใช้งานคอมพิวเตอร์ การสร้างข้อมูลให้เป็นความลับ (Encryption) การตรวจสอบผู้ที่เข้ามาติดต่อกับระบบ โดยผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน ซึ่งจะแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติ (Alert) ให้กับบุคลากรตลอด 7x24 ชั่วโมง เป็นต้น

มีการนำแผนประคองกิจการไปวิเคราะห์ความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพที่ส่งผลกระทบทั้ง 6 ด้านที่อาจทำให้ภารกิจหลักของ กพร. ต้องหยุดชะงัก มีการซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแผนความพร้อมใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน มารองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกู้คืนระบบฯ ได้ทันเวลา (Down time) ตามเป้าหมายที่กำหนด (น้อยกว่า 2 %) อีกทั้งมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน โดยกำหนดให้บุคคลที่ได้รับอนุญาต (Authorized user) ให้สามารถเข้าใช้งาน บริหาร หรือดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้ติดตั้ง Firewall เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งที่ผ่านมา กพร. ไม่มีการถูกโจมตีทางไซเบอร์ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเสถียร สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือลดต้นทุน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร นำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานลดต้นทุน หรือสร้างผลกระทบสูงแก่ประชาชน (หน่วยงานในสังกัดกรมฯ) เช่น ด้านการสร้างนวัตกรรม การให้บริการ มีการพัฒนาเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (โปรแกรม DDC- PMQA 4.0) การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-Learning) ด้านการลดต้นทุน เช่น ใช้ QR code แสดงเอกสารประกอบการประชุม เพื่อลดต้นทุนการใช้กระดาษ มีนโยบายให้ทุกกลุ่มงานใช้เทคโนโลยี One drive เป็นต้น

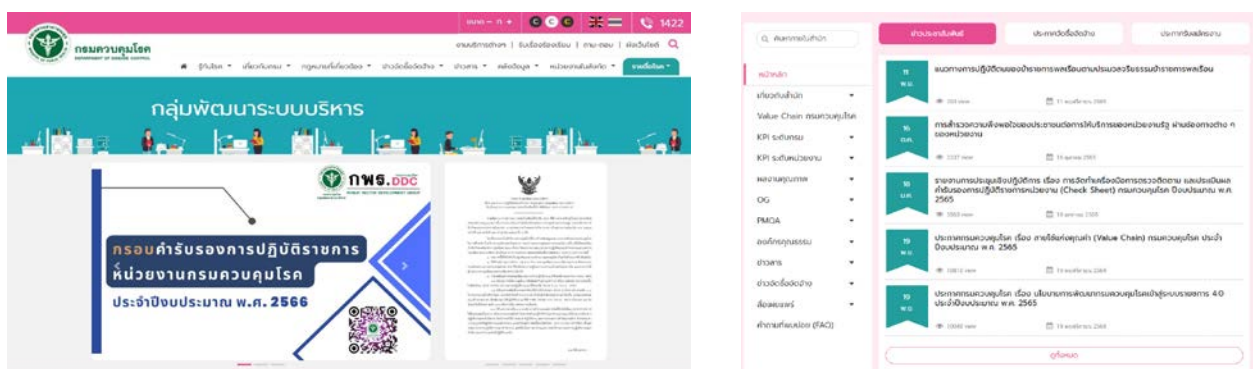
สำหรับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมที่สร้างผลกระทบสูงมีการริเริ่มพัฒนาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมและนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน จนหน่วยงานอื่นสามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้และนำไปใช้พัฒนาได้ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีหน่วยงานในกรมฯ ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม และสถาบันบำราศนราดูร มาเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา/ต่อยอดการทำงาน นอกจากนี้ยังได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาโปรแกรมประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC PMQA 4.0) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการติดตามผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานภายนอก กรมฯ ที่มีความสนใจ ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มาเรียนรู้แนวคิด/ขอบเขตและรายละเอียด เพื่อนำไปวางแผนและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ต่อไป

ในปี พ.ศ.2566 กพร. มีแผนที่จะพัฒนาระบบจัดทำและประเมินผลตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค เพื่อให้ผู้บริหาร และหน่วยงานเครือข่ายทราบข้อมูลการรับรองฯ ตั้งแต่แนวทางการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน ผลคะแนน ผลงานเด่น รวมทั้งเป็นการเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

ภาพที่ 4-1 โปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ของกรมควบคุมโรค



ภาพที่ 4-2 คู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)



ภาพที่ 4-3 การจัดการข้อมูลสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการวิเคราะห์โครงสร้าง และประเมินสภาพกำลังคนภายในหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็น 1 ฝ่าย 3 กลุ่มงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการหลักของ บริหารจัดการภาครัฐ 2. การพัฒนาระบบราชการ และ 3. การพัฒนาผลงานคุณภาพ โดยมีผลผลิตที่ได้ คือ มีระบบบริหารจัดการ ภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ได้ข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ มีระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการที่ได้มาตรฐาน และเครือข่ายได้รับการพัฒนาด้านระบบบริหารราชการ มีหัวหน้ากลุ่มภารกิจ 2 ท่าน เป็นผู้ดูแล และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดงานในกลุ่มงานต่างๆ ตำแหน่งภายใน กพร. มีจำนวนทั้งสิ้น 18 ตำแหน่ง ประกอบด้วย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ 1 ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบาย และแผนชำนาญการพิเศษ 2 ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ 3 ตำแหน่ง พนักงานราชการ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 1 ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป 1 ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล 1 ตำแหน่ง ลูกจ้างประจำ (พนักงานธุรการ) 1 ตำแหน่ง และพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข (เจ้าพนักงานธุรการ) 1 ตำแหน่ง

จากกระบวนการวิเคราะห์ FTE ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการวิเคราะห์อัตรากำลัง กพร. พบว่า ในปีงบประมาณที่ผ่านมาหน่วยงานมีการดำเนินการตามบทบาทภารกิจที่เพิ่มขึ้น โดยปัจจุบันยังขาดอัตรากำลังที่ สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจที่เพิ่มขึ้น กพร. จึงต้องการอัตรากำลัง จำนวน 2 ตำแหน่ง คือ นักจัดการงานทั่วไป และนักวิเคราะห์นโยบายและแผน (ข้อมูลตามแบบสรุปผล FTE เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2564)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการวิเคราะห์อัตรากำลัง (Full Time Equivalent : FTE) เพื่อนำมา กำหนดอัตรากำลังที่ต้องการในอนาคต กพร. พบว่า ในปีงบประมาณที่ผ่านมาหน่วยงานมีการดำเนินการ ตามบทบาทภารกิจที่เพิ่มขึ้น จึงต้องการอัตรากำลัง จำนวน 2 ตำแหน่ง คือ นักจัดการงานทั่วไป และ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีกำหนดคุณลักษณะของกำลังคนที่ต้องการให้สอดคล้องกับความต้องการ ของหน่วยงาน ตามแนวทางการดำเนินงานของกองบริหารทรัพยากรบุคคล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ของตนเอง รวมทั้งแผนพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Planning & Development) มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ PMQA 4.0 แบบ Online (E-learning) และสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองโดยใช้การเรียนรู้ผ่าน E-learning ของสำนักงาน ก.พ. และสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ โดยผู้อำนวยการมีนโยบายให้ การเรียนรู้ผ่าน E-learning เป็นส่วนหนึ่งของ PMS เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถตามแนวทางของ ตนเอง นอกจากนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยให้บุคลากรที่เข้าร่วมประชุม กับหน่วยงานอื่นๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมประจำเดือนของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องต่อ กพร. 3 ด้าน คือ 1. การพัฒนา คุณภาพระบบการเนืองเป็นประจำปี เพื่อให้ตอบสนองต่อพันธกิจ และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดย ดำเนินการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมควบคุมโรค ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล

กรมควบคุมโรค และแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคล กรมควบคุมโรค พ.ศ. 2563-2567 เพื่อให้การจัดอัตรากำลังมีประสิทธิภาพโปร่งใสและเหมาะสม และได้มีการวิเคราะห์โครงสร้างการทำงานต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน จึงมีการออกแบบโครงสร้างภายในองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 1 ฝ่าย 3 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) ฝ่ายอำนวยการและแผนงาน 2) กลุ่มงานพัฒนาราชการ 3) กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ และ 4) กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ โดยมีระบบสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ที่โปร่งใส โดยมีคณะกรรมการบริหารการดำเนินงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นผู้กำหนดคุณสมบัติหลักเกณฑ์การสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง ตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อจัดวางคนให้ถูกต้องตรงกับความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ตามแนวทางการดำเนินงานของกองบริหารทรัพยากรบุคคล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีคณะกรรมการบริหารฯ ในการกำหนดอัตรากำลัง ซึ่งตอนนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 18 ตำแหน่ง ประกอบด้วย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ 1 ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ 2 ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ 3 ตำแหน่ง พนักงานราชการตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 1 ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป 1 ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล 1 ตำแหน่ง ลูกจ้างประจำ (พนักงานธุรการ) 1 ตำแหน่ง และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข (เจ้าพนักงานธุรการ) 1 ตำแหน่ง เพื่อจัดวางคนให้ถูกต้องตรงกับความรู้ ความถนัด ความสามารถ และความต้องการของหน่วยงาน ระบบการประเมิน โดยแต่ละปีมีการถ่ายทอดเป้าหมายตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน และทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงานกับทุกกลุ่มงาน ถ่ายทอดสู่ระดับบุคคล เพื่อให้บุคลากรทุกระดับรับทราบเป้าหมาย ร่วมมือในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับองค์กรโดยใช้ตารางแสดงความรับผิดชอบ (Owner-Supporter Matrix : OS Matrix) ร่วมกับระบบบริหารผลการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ (Performance Management System : PMS Online) มีการประเมินผลปีละ 2 ครั้ง โดยดำเนินการผ่านระบบ PMS Online เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม มีหลักฐาน เชิงประจักษ์ และให้ข้อเสนอแนะสะท้อนผลการปฏิบัติงาน โดยนำผลการประเมินผลแต่ละรอบไปพิจารณาในการเลื่อนเงินเดือนอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม และประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่นและดีมาก ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารฯ ได้มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลโดยมีการกำหนดตัววัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจน รวมทั้งได้เพิ่มเกณฑ์การประเมินความรวดเร็ว ถูกต้องในการทำงาน การขาด ลา มาสายและการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการระดมความคิดแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีมผ่านกระบวนการคิด Design Thinking ในการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ บริการใหม่ๆ และแก้ปัญหาย่างเป็นระบบ เช่น การพัฒนาเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (โปรแกรม DDC-PMQA 4.0) รวมทั้งส่งบุคลากรไปอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำความรู้กลับมาพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) นอกจากนี้ยังได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นต้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการแบ่งบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและประสานงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานในแนวระนาบร่วมกับหน่วยอื่น ๆ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มภารกิจ คือ 1) กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบบริหาร ประกอบไปด้วย กลุ่มงานอำนวยการ และกลุ่มงานพัฒนาราชการ และ 2) กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบคุณภาพ ประกอบไปด้วย กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและองค์กร ซึ่งผลจากการแบ่งกลุ่มภารกิจดังกล่าว พบว่า บุคลากรในกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความรวดเร็วในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นมากขึ้น ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้สร้างการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งกลุ่มโครงสร้างมีการประชุมคณะกรรมการบริหารฯ ทุกเดือน มีการตั้งกลุ่มไลน์สำหรับหัวหน้ากลุ่มงานเพื่อใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบ Real-time และ two-way communication และมีกลุ่มไลน์ กพร. เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รับฟังปัญหาภายในที่เกิดขึ้น รวมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการขับเคลื่อนงานของหน่วยงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ นอกจากนี้ยังสร้างการมีส่วนร่วมในการประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นประจำทุกเดือน โดยจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของ กพร. ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้จัดทำเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร ทั้งข้าราชการและพนักงานราชการ โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Planning & Development) รวมทั้งจัดหลักสูตรฝึกอบรมรองรับแผนพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพและได้เผยแพร่ให้บุคลากรทราบทางเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากรสามารถวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเองได้

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กพร. ให้ความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีการจัดระบบสิ่งแวดลอมภายในสำนักงานให้เอื้อต่อการทำงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานจนสามารถบรรลุตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ จัดให้มีการออกแบบระบบการทำงานที่ชัดเจน ได้แก่ การจัดสถานที่การทำงานตามภารกิจงาน โดยยึดหลักสภาพแวดล้อมที่ดี คือ มีความปลอดภัย สะอาด เหมาะสม มีความสะดวกเอื้อต่อการทำงาน สวยงามและถูกสุขลักษณะ ยึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงานจากการร่วมกันคิด ออกแบบและจัดสถานที่ในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการมีความสุข การรับรู้และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแนวทาง Healthy and happy workplace

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสร้างการร่วมของบุคลากรในกลุ่มงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์และกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการทำงานอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เช่น

กิจกรรม 5 ส. เพื่อร่วมกันทำความสะอาดและสร้างความปลอดภัย กิจกรรมการออกกำลังกาย เพื่อสร้างเสริมสุขภาพกายและใจที่ดีของบุคลากรให้พร้อมต่อการทำงาน กิจกรรมสวดมนต์ เพื่อขัดเกลาจิตใจและปลูกจิตสำนึกที่ดี กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น วันเกิด การร่วมแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานหากได้รับรางวัล เพื่อเสริมสร้างการรักองค์กรและสร้างความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการทั่วไปของสำนักงาน เช่น

อุปกรณ์ในการทำงาน อาหารและน้ำดื่มอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร เพื่อสร้างการรักองค์กรในการทำงาน และเกิดความทุ่มเทในการทำงาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กพร. ได้มีการประชุมฯ ร่วมกันกำหนดข้อตกลงยึดถือเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรภายในกลุ่มงาน ได้แก่ การวางผังโต๊ะทำงานอย่างดี มีพื้นที่พอเพียงในการวางโต๊ะหรืออุปกรณ์ในการทำงาน การจัดให้มีการเข้า - ออกพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น ไม่วางสิ่งกีดขวางบริเวณดังกล่าว เพื่อลดอุบัติเหตุในที่ทำงาน ลดความเสียหายของอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น จัดให้มีพื้นที่เก็บอุปกรณ์สำนักงานอย่างมีระบบ เช่น ตู้เก็บอุปกรณ์ ชั้นวางเอกสาร เป็นต้น มีการจัดระบบแสงสว่างในสำนักงานตามมาตรฐานความปลอดภัย และช่องการระบายอากาศที่เหมาะสมและเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ตู้เย็น เป็นต้น ทั้งนี้ กพร. ได้มีแนวทางการอยู่ร่วมกันด้วยความถ้อยทีถ้อยอาศัย ดำรงไว้ด้วยการเคารพซึ่งกันและกัน ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามเพื่อนร่วมงาน การรักษาความสะอาดในบริเวณพื้นที่ตนเองอาศัยอยู่ เช่น บริเวณโต๊ะทำงานของตน การรักษาความสะอาดต่อพื้นที่สาธารณะภายในสำนักงาน เช่น ห้องประชุม โต๊ะกลาง ตู้เย็น หากมีการใช้บริเวณดังกล่าวแล้วให้ตรวจสอบความชำรุด เก็บทำสะอาดและจัดให้เรียบร้อย เป็นการปฏิบัติที่นำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันร่วมกันในสำนักงาน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

การสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ยังคงใช้ค่านิยม “MOPH” เหมือนเดิม จากการทบทวนปรับปรุงค่านิยมร่วมกันให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้

M : Mastery เป็นนายตนเอง หมายถึง หมั่นฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพ ยึดมั่นในความถูกต้อง มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบบนพื้นฐานของการมีสำนึกรับผิดชอบ คุณธรรม และจริยธรรม

O : Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่ หมายถึง สร้างสรรค์นวัตกรรม/สิ่งใหม่ ที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ

P : People centered ใส่ใจประชาชน หมายถึง ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน เพื่อประโยชน์อันดีแก่ประชาชนโดยใช้หลัก “เข้าใจ เข้าถึง พึ่งได้”

H : Humility อ่อนน้อมถ่อมตน หมายถึง มีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ให้อภัย รับฟังความคิดเห็น เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

นอกจากนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานนำเสนอประเด็นสำคัญหรือหัวข้อที่น่าสนใจเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมประจำเดือนของ กพร. และรวบรวมข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และเกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรจนเกิดเป็นการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) และได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กรนำเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น การพัฒนาโปรแกรม DDC PMQA 4.0 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร โดยพิจารณาจากการตอบแบบสำรวจ Happinometer ผ่านระบบ HR Report ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กพร. พบว่า ค่าเฉลี่ยภาพรวมความสุข ได้ร้อยละ 64.72 โดยมีค่าความสุข 9 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านน้ำใจดี ร้อยละ 3.82

ด้านจิตวิญญาณดี ร้อยละ 72.06 ด้านใฝ่รู้ดี ร้อยละ 71.08 ด้านสุขภาพกายดี ร้อยละ 62.94 ด้านครอบครัวดี ร้อยละ 76.16 ด้านสังคมดี ร้อยละ 60.05 ด้านการเงินดี ร้อยละ 59.93 และด้านผ่อนคลายดี ร้อยละ 53.53 จากผลสำรวจนี้ บุคลากรมีความผูกพันกับหน่วยงานและพึงพอใจกับกิจกรรมเสริมสร้างความสุขและความผูกพันที่องค์กรได้จัดขึ้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจ ส่วนผลการสำรวจ Happinometer ผ่านระบบ HR Report พบว่า หน่วยงานต้องเพิ่มกิจกรรมที่สนับสนุนบุคลากรด้านสุขภาพและกิจกรรมด้านการผ่อนคลาย เพื่อสร้างความผูกพันและความผูกพันในองค์กรให้ดีขึ้น และเพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร โดยพิจารณาจากการตอบแบบสำรวจ Happinometer ผ่านระบบ HR Report พบว่า บุคลากรมีความผูกพันกับหน่วยงานและพึงพอใจกับกิจกรรมเสริมสร้างความสุขและความผูกพันที่องค์กรได้จัดขึ้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจ ส่วนผลการสำรวจ Happinometer ผ่านระบบ HR Report พบว่า หน่วยงานต้องเพิ่มกิจกรรมที่สนับสนุนบุคลากรด้านสุขภาพและกิจกรรมด้านการผ่อนคลาย เพื่อสร้างความผูกพันและความผูกพันในองค์กรให้ดีขึ้น และเพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้จัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร ได้แก่ การจัดกิจกรรม Birthday Card หรือของขวัญวันเกิด กระเช้าเยี่ยมบุคลากรและญาติเมื่อเจ็บป่วย กำหนดกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเป็นคนดี มีคุณธรรม เช่น จัดกิจกรรมคนดีศรี กพร. จัดกิจกรรม OD เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในหน่วยงาน และสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน การสนับสนุนความก้าวหน้าในงาน

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองยุทธศาสตร์ตอบสนองการสร้างสรรค์นวัตกรรมหลักขององค์กร และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานทั้งทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านการพัฒนาระบบราชการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และผลงานคุณภาพ อีกทั้งต้องมีทักษะด้านการให้คำปรึกษา ทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ร้อยละ 75 บุคลากร กพร. ทำให้ทิศทางในการพัฒนาบุคลากรให้ได้ตามเป้าหมายนั้นทำได้โดย 1) ผู้บริหารมอบนโยบายในการทำงานด้วยระบบดิจิทัลแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น และ 2) หน่วยงานส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามความต้องการ จากการที่ กพร. มีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาบุคลากรแล้วนั้น กพร.ได้จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็นเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนี้ 1) ทักษะด้านการให้คำปรึกษา ในปี พ.ศ. 2565 กพร. มีแผนจะพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานพัฒนาระบบราชการ และกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ ด้านการให้คำปรึกษา เนื่องจาก 2 กลุ่มงานนี้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบราชการ และการบริหารจัดการภาครัฐ

และแผนการสอนงานแบบพี่เลี้ยงน้องเลี้ยง (Mentor/Mentee) 2) ทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ในปี พ.ศ. 2564 กพร. เตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าสู่องค์กรดิจิทัล กพร. ได้กำหนดให้ข้าราชการและพนักงานราชการ ดำเนินการจัดทำ PMS Online คิดเป็นร้อยละ 100 และแจ้งผลการประเมินฯ ผ่านระบบ PMS Online ร้อยละ 100 ทั้งนี้ กพร. ได้นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล (IDP) เพื่อปิดช่องว่าง (Gap) ของบุคลากร โดยกิจกรรมในแผนมี การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ด้านวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยการนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วน ร่วมในการพัฒนาบุคลากร และการให้บุคลากรของหน่วยงานเข้าไปเรียนรู้ โดยผ่านระบบ E-learning ของ สำนักงาน ก.พ. และสถาบันพัฒนาบุคลากร ด้านดิจิทัลภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 100 อีกทั้งมีการอบรมพัฒนา ทักษะการออกแบบด้วยแพลตฟอร์มการออกแบบกราฟิก Canva และสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) ด้วยเว็บไซต์ <https://issuu.com> ในโครงการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในการเป็น ผู้ประกอบการภาครัฐ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมทักษะให้บุคลากรออกแบบการนำเสนอข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนในปี พ.ศ.2565 กพร. มีแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีไปใช้ในระบบบริการให้ดียิ่งขึ้นผ่านการประชุม เชิงปฏิบัติการ 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม กพร. มีการกำหนดอัตลักษณ์ของหน่วยงาน คือ “ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ” เพื่อแสดงเจตนารมณ์ด้านการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างชัดเจน เป็นมาตรการสำคัญ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติในหน่วยงาน นอกจากนี้ กพร. ยังจัดกิจกรรมสวดมนต์ เจริญสมาธิ และสันทนาธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ผ่านระบบ Cisco Webex Meeting เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2565

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กพร. มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยสอบถามความต้องการ ในการฝึกอบรม (Training Need) ของบุคลากร ซึ่งนอกจากหน่วยงานจะส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติแล้วยังใช้วิธีพัฒนาบุคลากรที่ไม่เป็นทางการ โดยการสอนงาน (On the job Training) การเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self – Study) และจัดให้มีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกการประชุมเดือนของหน่วยงาน โดยให้บุคลากรที่ไปอบรมกลับมาถ่ายทอดความรู้ให้กับ บุคลากรในหน่วยงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้มากขึ้นสำหรับแผนระยะยาว ได้วางแผนให้บุคลากรระดับหัวหน้างาน เข้ารับการอบรมด้านการบริหารจัดการในหลักสูตรที่กรมควบคุมโรค หรือกระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ ได้แก่ หลักสูตรการอบรมผู้บริหารระดับต้น หลักสูตรการอบรมผู้บริหารระดับกลาง และหลักสูตรการอบรม ผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กพร. มีการสร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการ ในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากรผ่าน รูปแบบ สื่อการสอนออนไลน์ (E-Learning) ผ่านระบบ DDC Academy หลากหลายวิชา ซึ่งบุคลากรแต่ละคน สามารถเลือกเรียนได้ตามหลักสูตรที่ตนเองสนใจ นอกจากนี้ กพร.ยังนำแนวทางการประเมินสมรรถนะของ บุคลากรกรมควบคุมโรค 2 สมรรถนะ คือ 1. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การยึดมั่น

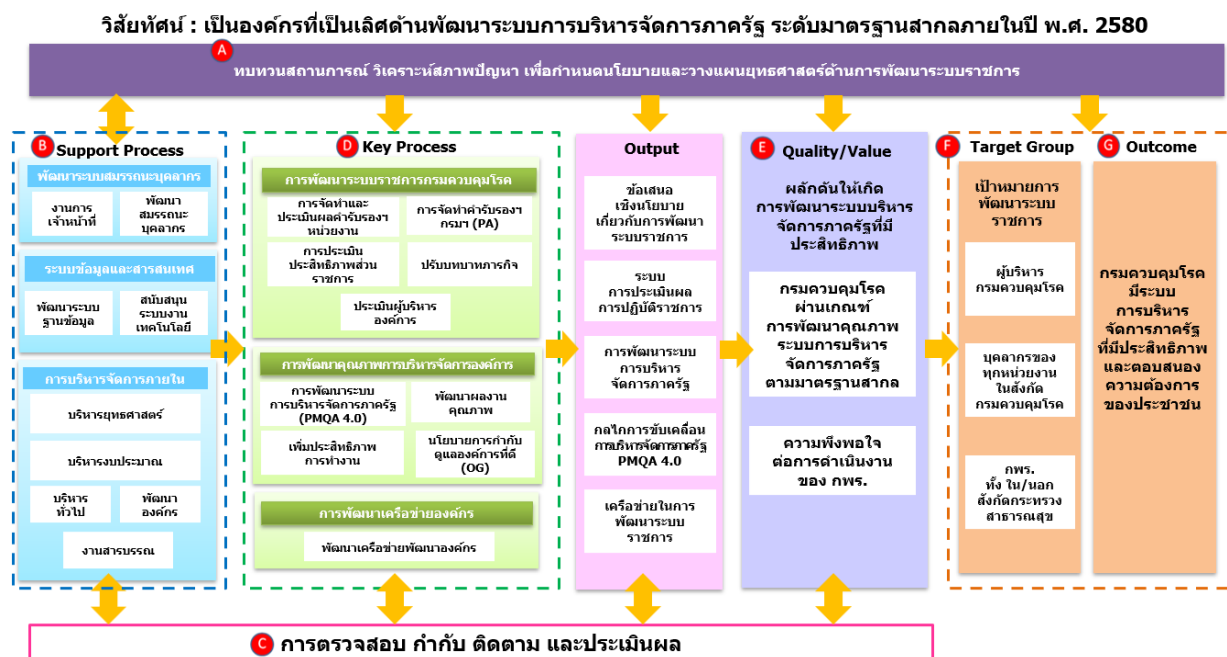
ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (2) บริการที่ดี (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (5) การมีน้ำใจ ใจเปิดกว้าง เป็นพี่เป็นน้อง (6) การทำงานเป็นทีม และ 2. สมรรถนะที่จำเป็นตามภารกิจของกรมควบคุมโรค ประกอบด้วย 2 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การวิจัยและพัฒนา (2) การติดตามและประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะและจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลของบุคลากร กพร.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการสร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผ่านการส่งเสริมให้บุคลากรเป็นวิทยากรเพื่อเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคลากรท่านอื่นภายในกรมฯ เช่น การบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 และการพัฒนาผลงานคุณภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ยังมีการสร้างเครือข่ายผ่านการศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนความรู้ โดยในปี พ.ศ. 2564 มีหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาศึกษาดูงาน คือ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และในปี พ.ศ. 2565 มีหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาศึกษาดูงาน คือ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบผลลัพธ์ที่ต้องการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้ความสำคัญต่อการกำหนด การออกแบบ และการจัดกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจน ส่งผลต่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพและคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบุคลากรของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ร่วมกันทบทวนห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ให้เป็นปัจจุบัน ในการประชุมราชการทบทวน วิสัยทัศน์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ และนำแผน ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ที่ 6 ปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นข้อมูลนำเข้า (input) และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรคที่ 4 การปรับปรุงระบบบริหารจัดการพัฒนาความร่วมมือ ในการกำหนดทิศทางให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของหน่วยงาน ภายใต้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้แก่ กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน ผลผลิต การส่งมอบคุณค่า กลุ่มเป้าหมาย และผลลัพธ์ รวมทั้ง ได้ทบทวนแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy map) ให้เป็นไปตามหลัก Balance Scorecard ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ ประสิทธิผล คุณภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การเรียนรู้และพัฒนา เป็นต้น ตลอดจนการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเปลี่ยนแปลง ในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร ดังภาพที่ 6-1



ทบทวนเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564

ภาพที่ 6-1 แผนภาพสายโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค

เพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงกำหนดคำนิยาม และความหมายของสายโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อธิบายข้อมูลตั้งแต่ A ถึง G ดังต่อไปนี้

A คือ การทบทวนสถานการณ์และสภาพปัญหา เพื่อกำหนดทิศทาง นโยบายแผนยุทธศาสตร์ เป้าหมายสู่การขับเคลื่อนกระบวนการสร้างคุณค่า (Key Process), คุณภาพ/คุณค่า (Quality/Value), กลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ให้เป็นไปตามแผนโดยมีการตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล เพื่อการปรับปรุงตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้/การแลกเปลี่ยนความรู้ คือ

B กระบวนการสนับสนุน (Key Support) จำนวน 9 กระบวนการ ได้แก่

พัฒนาระบบสมรรถนะบุคลากร

- 1) งานการเจ้าหน้าที่
- 2) พัฒนาสมรรถนะบุคลากร

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ

- 1) พัฒนาระบบฐานข้อมูล
- 2) สนับสนุนระบบงานเทคโนโลยี

การบริหารจัดการภายใน

- 1) บริหารยุทธศาสตร์
- 2) บริหารงบประมาณ
- 3) บริหารทั่วไป
- 4) พัฒนาองค์กร
- 5) งานสารบรรณ

ซึ่งกระบวนการสนับสนุน จะผลักดันให้เกิดกลไกการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการสนับสนุน (Key Support) สามารถขับเคลื่อนโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารกรมควบคุมโรค บุคลากรของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค และผ่านกลุ่มเครือข่ายที่ทำงานร่วมกันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งภายในและภายนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

C คือ กระบวนการสนับสนุน (Key Support) ได้แก่ การตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล ซึ่งต้องติดตามการดำเนินงานของกระบวนการหลัก (Key Process) ในการสร้างคุณค่าการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การพัฒนาระบบราชการกรมควบคุมโรค การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ และการพัฒนาเครือข่ายองค์กร อีกทั้งต้องติดตามคุณภาพ/คุณค่าการให้บริการ (Quality/Value) ในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) เพื่อการปรับปรุงตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้/การแลกเปลี่ยนความรู้

D คือ กระบวนการสร้างคุณค่า (Key Process) จำนวน 10 กระบวนการ ได้แก่

การพัฒนาระบบราชการกรมควบคุมโรค

- 1) การจัดทำและประเมินผลคำรับรองฯ หน่วยงาน
- 2) การจัดทำคำรับรองฯ กรมฯ (PA)
- 3) การประเมินประสิทธิภาพส่วนราชการ
- 4) ปรับบทบาทภารกิจ
- 5) ประเมินผู้บริหารองค์การ

การพัฒนาระบบราชการกรมควบคุมโรค

- 1) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)
- 2) พัฒนาผลงานคุณภาพ
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- 4) นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (OG)

การพัฒนาเครือข่ายองค์กร

- 1) พัฒนาเครือข่ายพัฒนาองค์กร

E คือ คุณภาพ/คุณค่าการให้บริการ (Quality/Value) โดยการผลักดันให้เกิดกลไกการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน เช่น นโยบาย ความรู้ด้านวิชาการ ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ และการบริหารจัดการระบบต่าง ๆ

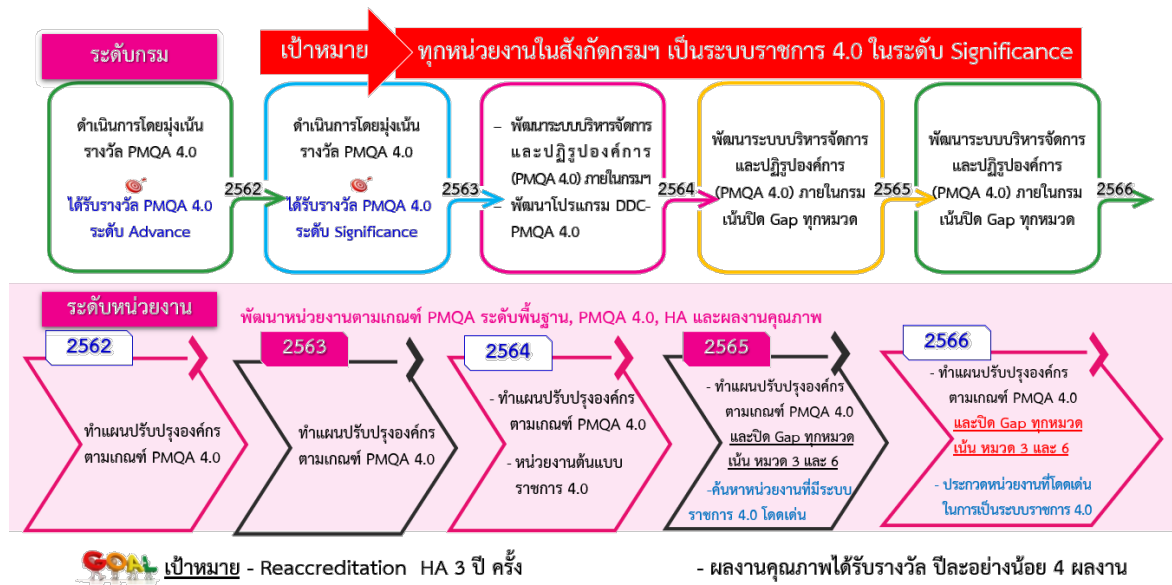
F คือ ผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมาย (Target Group) การพัฒนาระบบราชการ ต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก โดยผ่านกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการกำหนดกลุ่มเป้าหมายมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เหมาะสมกับการกำหนดกลยุทธ์การทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง และได้แบ่งกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- ผู้บริหารกรมควบคุมโรค
- บุคลากรของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งภายในและภายนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ซึ่งผลผลิต (Output) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ส่วนหนึ่งถูกขับเคลื่อนโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค อีกส่วนหนึ่งขับเคลื่อนผ่านกลุ่มเครือข่ายที่ทำงานร่วมกันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งภายในและภายนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

G คือ ผลลัพธ์ (Outcome) ของสายโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค การมี Value chain จะทำให้การวางแผนการทำงานมีความเชื่อมโยงกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ จะมีผลลัพธ์ที่ประเมินได้ชัดเจนนั้น คือการทำงานโดยใช้เกณฑ์พัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการประเมินองค์กรเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งระบบ เป้าหมายการพัฒนาระบบราชการของกลุ่มพัฒนาระบบ คือ กรมควบคุมโรคมีระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยได้มีการกำหนด Rolling Plan ของการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กร ดังภาพที่ 6-2 โดยวางเป้าหมายในระดับกรมให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมฯ เป็นระบบราชการ 4.0 ในระดับ Significance และระดับหน่วยงานได้วางเป้าหมาย ทำแผนปรับปรุงองค์กรตามเกณฑ์ PMQA 4.0 และปิด Gap ทุกหมวด เน้นหมวด 3 และ 6 รวมทั้ง ค้นหาหน่วยงานที่มีระบบราชการ 4.0 ที่โดดเด่น นอกจากนี้ ได้จัดทำกรอบการดำเนินงาน และ Timeline ในการสื่อสาร ประสานงาน และถ่ายทอดให้หน่วยงานในสังกัด กรมควบคุมโรค และได้กำหนดแผนการทำงานเพื่อเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกองค์กร ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (PA, ม.44) ระดับกระทรวง กรม



ภาพที่ 6-2 Rolling Plan การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กร

อีกทั้ง กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ โดยกำหนดตัวชี้วัดทุกกระบวนการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ได้แก่ ตัวชี้วัด Leading Indicators และ Lagging Indicators โดยมีกลไกให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการติดตาม ควบคุม กำกับ และจัดเก็บข้อมูล นำ feedback มาปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ รวมถึงสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และได้มีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การประชุมผ่านระบบออนไลน์ และติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานงบประมาณ ตัวชี้วัด ผ่านระบบ Estimates SM ระบบ e-SAR (ของสำนักงาน ก.พ.ร.) รายงานและติดตามการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ผ่านโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 (Version 1) รายงานผลงานคุณภาพ (UNPSA บริการภาครัฐ และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม) ผ่านโปรแกรมของสำนักงาน ก.พ.ร. และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล Google Cloud เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ จากบุคลากรทุกตำแหน่งได้มีการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ เพื่อให้มีความชัดเจนขึ้น ซึ่งมีกระบวนการดังต่อไปนี้

1. กระบวนการหลัก ได้ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0 Version 1) ของกรมควบคุมโรค เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ



ภาพที่ 6-3 โปรแกรมการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0 Version 1)

4.0 เป็นกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนา เป็นการประเมินระบบบริหารของหน่วยงานภาครัฐในเชิงบูรณาการที่มีการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับเป้าหมายและทิศทางของการพัฒนาประเทศ

2. กระบวนการสนับสนุน ได้มีการสร้างนวัตกรรมสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้กระดาษ และงบประมาณการจัดซื้อ ได้แก่

- ใช้ระบบ Paperless ในการจัดประชุมและการอบรมโครงการต่าง ๆ โดยให้ผู้เข้าร่วมฯ Scan ผ่านทาง QR Code/Link แทนการแจกกระดาษ
- ใช้ระบบสารบรรณออนไลน์ สำหรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยการพิมพ์เอกสารเท่าที่จำเป็น
- เอกสารการประชุม/การอบรม หรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก ให้ใช้วิธีการ Upload บนเว็บไซต์/ส่งทาง e-mail/บันทึกลงแผ่นซีดี หรือแฟลชไดรฟ์ ให้ผู้เข้าร่วมประชุมแทนการแจกกระดาษ
- เวียนหนังสือเร่งด่วนผ่านช่องทาง Line Group/Facebook หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ
- จัดเก็บสำเนาหนังสือส่งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Scan) แทนการถ่ายสำเนา
- ใช้วิธีการ Share File ในองค์กรแทนการพิมพ์และการทำสำเนา
- ใช้วิธีการส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางอีเมลหรือทางไลน์ แทนการส่งแบบกระดาษ
- ใช้วิธีการประเมินต่าง ๆ ผ่านระบบเว็บไซต์ (Google form) แทนแบบประเมินจากกระดาษ
- การแชร์เครื่องปริ้นโดยให้ทุกคนใช้ร่วมกัน และการใช้ One drive ของแต่ละกลุ่มงาน

3. การบริการประชาชน (หน่วยงานภายในกรมฯ) มีการเรียนรู้เรื่อง การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดคุ้มครองฯ โดยใช้ E-Learning ผ่านระบบ Academy ของกรมฯ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting Cisco WebEx Meeting Microsoft Teams Meeting และ VDO Conference) การให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ และไลน์กรุปพัฒนาองค์กร รวมทั้งประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลได้จากเว็บไซต์ของหน่วยงานและของกรม

4. ความสะดวกและการสื่อสารในการรับข้อมูลข่าวสาร โดยการใช้ QR Code/Link เพื่อเข้าไป Download ใน Website กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ โดยจัดทำโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 (Version 1) ของกรมควบคุมโรค ตามขั้นตอน ดังนี้

1. จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อวิเคราะห์ ตรวจสอบ ทบทวน วิเคราะห์สถานการณ์ เช่น Strategy Gap, Consumer Needs ของหน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการจัดประชุมคณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงาน ขององค์กร การดำเนินงานนวัตกรรมที่สร้างใหม่และนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อพิจารณาเลือกหัวข้อนวัตกรรม โดยได้ทบทวนและวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ผวนกับข้อมูล pain point ของโปรแกรมประเมิน PMQA รูปแบบเก่า พบว่า มี GAP เรื่องของการประเมิน สถานะการเป็นราชการ 4.0 ระดับหน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงพิจารณาเลือกการพัฒนาโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 (Version 1) ของกรมควบคุมโรค ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นงานนวัตกรรมใหม่

2. พัฒนาระบบนวัตกรรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ทบทวนกระบวนการหลักเรื่องของการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค ระดับหน่วยงาน ยังใช้วิธีการส่งผลการประเมินฯ ผ่านระบบ Estimates SM ของกรมควบคุมโรค ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องของการเชื่อมโยงข้อมูล อีกทั้งยังไม่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากระบบ Estimates SM ออกแบบมาเพื่อสามารถรายงานได้อย่างเดียว ไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ต่อได้ภายในระบบ จึงได้ออกแบบและจัดทำโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 (Version 1) ของกรมควบคุมโรค เพื่อให้สามารถรายงานและนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ต่อได้ภายในระบบ

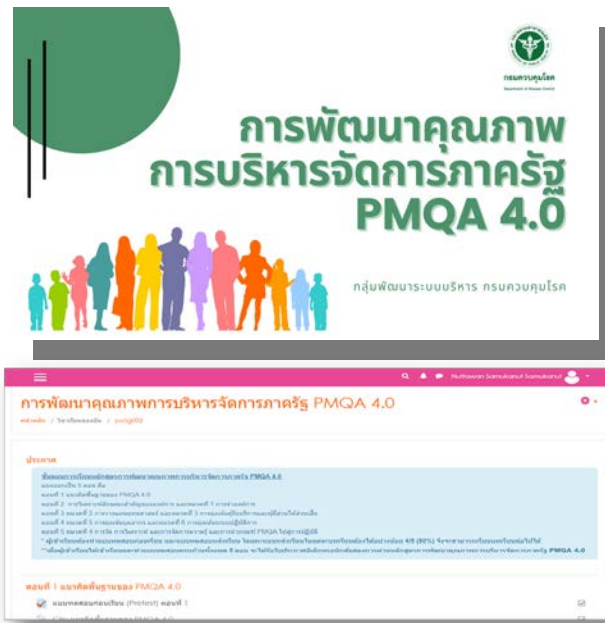
3. ได้ประเมินความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 (Version 1) โดยกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมควบคุมโรค มีผู้ตอบแบบประเมิน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 88.67

4. ได้เผยแพร่นวัตกรรมเพื่อใช้ประโยชน์ของโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 (Version 1) ผ่านทางช่องทาง Application Line

5. ได้มีการปรับปรุงโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ให้เป็น Version 2 เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสะดวกต่อการใช้งาน โดยได้จัดทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตร การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) ผ่านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) และการตรวจสอบคุณภาพรายละเอียดตัวชี้วัด (Audit Template) ระดับหน่วยงานของกรมควบคุมโรค โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาระบบการอบรมให้ความรู้และเนื้อหาบทเรียนด้านการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) และกระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) (2) เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดตามการรับรองฯ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านพัฒนาองค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรอง (KPI Template) และการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการหน่วยงาน โดยกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) และ (3) เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพรายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ (KPI Template) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น

2) หลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 สำหรับบุคลากรภายในกรมควบคุมโรค เป็นนวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ช่วยในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค ซึ่งบทเรียนดังกล่าวผู้เรียนสามารถศึกษาผ่านระบบ DDC ACADEMY โดยการลงทะเบียนเข้าใช้งาน สามารถใช้ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเดียวกับที่เข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมควบคุมโรค โดยมีองค์ประกอบของเนื้อหาในประเด็นที่สำคัญ อาทิ แนวคิดพื้นฐาน PMQA 4.0 ลักษณะสำคัญขององค์การ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ในแต่ละข้อ เป็นต้น และความพึงพอใจของบุคลากรภายในกรมควบคุมโรคที่เข้าเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ด้วยระบบ DDC Academy ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 อยู่ในระดับดีมาก



ภาพที่ 6-4 หลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ PMQA 4.0

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ร่วมกันวิเคราะห์ความคุ้มค่าในด้านต้นทุนและทรัพยากร โดยได้มีการจัดประชุมแบบออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความปลอดภัย ใช้งานง่าย คุ้มค่า สามารถลดปริมาณการซื้อกระดาษได้ร้อยละ 10 จากปริมาณการซื้อกระดาษเทียบจากปี 2563 คือ 100 รีม (107บาท x 100รีม = 10,700.-บาท) ปี 2564 (98บาท x 90รีม = 8,820.-บาท) ซึ่งสามารถลดงบประมาณได้ร้อยละ 17.57 และได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือลดต้นทุน และแบ่งปันทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) การใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ เช่น การส่งหนังสือเอกสารเผยแพร่ข้อมูล และความรู้ต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบ Paperless ในการจัดประชุมและการอบรม โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุม Upload ข้อมูลในเว็บไซต์ หรือผ่านทาง QR Code และใช้ระบบสารบรรณออนไลน์ สำหรับการแจ้งเวียนหนังสือ โดยการพิมพ์เอกสารเท่าที่จำเป็น ฯลฯ

2) ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น การพิมพ์ (Print) เอกสาร สำหรับการตรวจสอบให้ใช้กระดาษที่ใช้งานไปเพียงหน้าเดียวมาใช้แทนกระดาษดีและลดความละเอียดของหมึกลง หลีกเลี่ยงการใช้กระดาษปะหน้าโทรสาร โดยมีการแจ้งเวียนมาตรการฯ ภายในหน่วยงาน

3) การจัดประชุม โดยผ่านระบบ Zoom Meeting Cisco WebEx Meeting และ Microsoft Teams Meeting ซึ่งได้รับการยอมรับในการใช้งานสำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สามารถช่วยลดงบประมาณรายจ่ายด้านต่าง ๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าห้องพัก ค่าอาหารพร้อมเครื่องดื่ม และค่าเบี้ยเลี้ยง ได้มากกว่าร้อยละ 50

อีกทั้ง ได้เชื่อมโยงหน่วยงานเครือข่ายภายนอกในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายต้นทุนและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยได้มีการจัดประชุมร่วมกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกกรมฯ และภาครัฐและเอกชน

โดยจัดประชุมแบบออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความปลอดภัย ใช้งานง่าย คุ่มค่า ทั้งที่หน่วยงานเป็น Host และเป็น Joint ได้แก่ Zoom Meeting, Cisco WebEx Meeting, Microsoft Teams Meeting และ Line Group สามารถช่วยลดงบประมาณรายจ่ายด้านต่าง ๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าห้องพัก ค่าอาหารพร้อมเครื่องดื่ม และ ค่าเบี้ยเลี้ยง นอกจากนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพที่มีผลกระทบสูง โดยได้พัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทางออนไลน์ โดยสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณให้มีความทันสมัยและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพที่มีผลกระทบสูง โดยจัดทำโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 ของกรมควบคุมโรค เพื่อให้สามารถรายงานและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ต่อได้ภายในระบบ

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำแผนความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (Business Continuity Plan: BCP) ที่ได้ดำเนินการทบทวน แก้ไข และปรับปรุงมาใช้ดำเนินการรองรับภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขจากสถานการณ์ วิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกใหม่ โดยผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร ได้มีการพิจารณาและตัดสินใจ เรียกใช้แผนความต่อเนื่องภารกิจขององค์กร และประกาศแจ้งให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามกิจกรรมที่ระบุ อยู่ในแผนความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (BCP) ตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2564 ไปจนกว่าสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 คลี่คลายและกลับเข้าสู่ภาวะปกติ และยังได้มีการเตรียมพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหายโดยดำเนินการตามนโยบาย การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กร (Business Continuity Management: BCM) มีการซ้อมแผนบนโต๊ะทำงานและให้ความรู้เจ้าหน้าที่ อีกทั้ง ได้ปฏิบัติงานตามมาตรการ New Normal ปฏิบัติงานแบบ Work From Home ให้สลับกับมาปฏิบัติงานและการเหลื่อมเวลาปฏิบัติงาน ทำให้การทำงาน ไม่เกิดความเสียหาย ซึ่งดูได้จากผลจากการปฏิบัติคุ้มครองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน คะแนนที่ได้ คือ 4.9950 และเป็นอันดับที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

นอกจากนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดในระดับต่าง ๆ ขององค์กร กับยุทธศาสตร์ชาติ การสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการสร้างความยั่งยืนในระยะยาว โดยทบทวน วิเคราะห์กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 20 ปี ด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (พ.ศ. 2561- 2580) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ 20 ปี ของประเทศและกระทรวงสาธารณสุข นำมากำหนด กรอบยุทธศาสตร์ 20 ปี มุ่งสู่วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ กรมควบคุมโรค ในระดับมาตรฐานของประเทศ ภายในปี พ.ศ. 2580” และจัดทำเป็น Rolling Plan ของ การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กร ทั้งในระดับกรมและระดับหน่วยงาน โดยมีเป้าหมายให้ทุกหน่วยงาน ในสังกัดกรมฯ เป็นระบบราชการ 4.0 ในระดับ Significance อีกทั้ง ได้ค้นหาหน่วยงานต้นแบบในการเป็น ระบบราชการ 4.0 เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานในสังกัดกรมฯ มุ่งเดินหน้าพัฒนาคุณภาพการให้บริการและระบบ การบริหารงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของประชาชนและเป็นความภาคภูมิใจของกรมฯ จนผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ รวมทั้งงานคุ้มครองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน

(ระดับความสำเร็จของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค เป้าหมาย ร้อยละ 100 ผลลัพธ์ ร้อยละ 100) และยังได้บูรณาการเชื่อมโยงสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย และภาคประชาชนเพื่อสร้างนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยขับเคลื่อนและผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดกรมฯ บูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงาน จนได้รับรางวัล ดังเห็นได้จาก เมื่อปี 2564 ศูนย์สารสนเทศ ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ ชื่อผลงาน: การพัฒนาแพลตฟอร์มระบบนิเวศ ข้อมูลดิจิทัลแบบบูรณาการ โดยบูรณาการร่วมกับ 3 กรม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์ และ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และอีกหน่วยงาน คือ สคร.4 ได้ระดับดี ประเภทนวัตกรรมบริการ ชื่อผลงาน: โปรแกรมฐานข้อมูลสุขภาพกลุ่มเสี่ยง Naphralan 4.0

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (ปี 65)									
			ปี 57	ปี 58	ปี 59	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 63	ปี 64	ปี 65
1	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (RM 4)	90	-	-	100	100	100	100	100	100	100
2	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร (RM 5)	90	-	-	75.49	76.67	65.37	65.16	100	66.11	65.63
3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร	80	56.66	68.80 (70+56.66+ 79.76/3)	76.28	88.23	84.58	86.18	82.22	84.64	85.32
4	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	100	-	41.18 (7)	41.18 (7)	100 (17)	100 (15)	100 (17)	100 (18)	100 (17)	100
5	จำนวนบุคลากรที่เป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานต่างๆ และเป็นผู้นิเทศ	3	-	4	7	8	6	5	3	2	6
6	จำนวนของบุคลากรที่ได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้	17	-	9	17	18	16	18	18	17	17
7	จำนวนบทความ (Content) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อย่างน้อย 1 บทความ (หมวด 5 ข้อ 5.3 ระดับ Significance)	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
8	จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) อย่างน้อย 1 เรื่อง (หมวด 5 ข้อ 5.3 ระดับ Significance)	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
9	จำนวนเรื่องการถอดบทเรียนของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อย่างน้อย 1 เรื่อง (หมวด 5 ข้อ 5.3, หมวด 6 ข้อ 6.2 ระดับ Significance)	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
10	จำนวนเรื่องการถอดบทเรียนของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อย่างน้อย 1 เรื่อง (หมวด 5 ข้อ 5.3, หมวด 6 ข้อ 6.2 ระดับ Significance)	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
11	ร้อยละบุคลากรที่เป็นอาสาสมัคร สมัครเข้าร่วมโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	90	-	-	-	-	-	-	-	-	80
12	ร้อยละของการอบรมการพัฒนาบุคลากร ด้านการเป็นผู้มีองค์กร	90	-	-	-	-	-	-	-	-	100
13	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการลด และคัดแยก ขยะมูลฝอยในหน่วยงาน (หมวด.....ข้อ.....หมวด.....ข้อ..... ระดับ.....)	100	-	-	-	-	-	-	100	100	100
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ											
1	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน (RM 10)	3	-	3 เล่ม	1 เล่ม	1 เล่ม	1 เล่ม	1 เล่ม	-	5 เล่ม	2 เล่ม
2	จำนวนกระบวนการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ได้รับการพัฒนา	1	-	2	3	6	1	-	-	1	1 (ทำ EA : PMQA)

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (ปี 65)									
			ปี 57	ปี 58	ปี 59	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 63	ปี 64	ปี 65
3	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ (ทุกกระบวนการของ กพร.) (RM 9)	80	-	-	-	100	100	100	100	100	100
4	ร้อยละการดำเนินงานนำนวัตกรรมมาใช้ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน (ปฏิทินออนไลน์) (หมวด.....ข้อ.....หมวด.....ข้อ....ระดับ.....)	90	-	-	-	-	-	-	-	-	100
5	ร้อยละของหน่วยงานที่ส่งผลงานขอรับรองวัสดุคุณภาพ	15	-	-	-	-	-	-	14	15	19

ภาคผนวก

คำสั่งคณะทำงานพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ
(PMQA) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



คำสั่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ที่ ๔ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการดำเนินงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
และคณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการปรับโครงสร้างการดำเนินการเป็นการภายในหน่วยงาน รวมทั้งมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถขับเคลื่อนไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงมีคำสั่ง ดังนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกคำสั่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ ๔๐/๒๕๖๔ สืบ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๒ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการดำเนินงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และคณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีองค์ประกอบ และบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ คณะกรรมการบริหารการดำเนินงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย

๒.๑.๑ นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ ประธานกรรมการ
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๒.๑.๒ นางนพพรณ สันตยากร คณะกรรมการ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๒.๑.๓ นางสาวอัจฉรา บุญชุม คณะกรรมการ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๒.๑.๔ นายอานุภาพ ไชยมี เลขานุการ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๒.๑.๕ นางสาวฐิติรัตน์ คุ่มวงศ์ ผู้ช่วยเลขานุการ
นักทรัพยากรบุคคล

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. พิจารณา กำกับ ติดตาม พร้อมให้ข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินงานในภาพรวมของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๒. ดำเนินการพิจารณาเสนอข้าราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือน ค่าตอบแทน และพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

๓. ดำเนินการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

๔. ดำเนินการพิจารณาแต่งตั้ง การโอน การย้าย ของบุคลากรภายในกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๕. ดำเนินการตามระบบบริหารผลการปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารตามแนวทางที่กรมควบคุมโรคกำหนด

๒.๒ คณะทำงานพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร

๒.๒.๑ การดำเนินงานการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของหน่วยงาน (ตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๑)

ประกอบด้วย

๒.๒.๑.๑	นางนพพรณ สันตยากร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒.๒.๑.๒	นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะกรรมการ
๒.๒.๑.๓	นางสาวณิชาภัทร สะอาดดี นักจัดการงานทั่วไป	คณะกรรมการ
๒.๒.๑.๔	นางสาวณัฏฐภรณ์ เสือพิทักษ์ พนักงานธุรการ ส๔	คณะกรรมการ
๒.๒.๑.๕	นายอนุชา กิจพัฒน์ เจ้าพนักงานธุรการ	คณะกรรมการ
๒.๒.๑.๖	นางสาวฐิติรัตน์ คุ่มวงศ์ นักทรัพยากรบุคคล	คณะกรรมการ
๒.๒.๑.๗	นางจุฑารัตน์ บุญผ่อง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะกรรมการและ เลขานุการ
๒.๒.๑.๘	นายศุภกร พิงฉิมรุจ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๑

ระดับความสำเร็จในการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๒. ดำเนินการตามแผนและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการ
ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

๓. สรุปผลการดำเนินงานการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๒.๒.๒ การดำเนินงานวิจัยและวิชาการ (ตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๒) ประกอบด้วย

๒.๒.๒.๑	นางสาวอัจฉรา บุญชุม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒.๒.๒.๒	นางจุฑารัตน์ บุญผ่อง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะกรรมการ
๒.๒.๒.๓	นางสาวอมรรัตน์ ศรีเจริญพรรณ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะกรรมการ
๒.๒.๒.๔	นายอานภาพ ไชยมี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะกรรมการ
๒.๒.๒.๕	นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะกรรมการและ เลขานุการ

๒.๒.๒.๖ นางสาวณัฐวรรณ สมรรถนันท์	คณะทำงานและ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๒.๒.๗ นางสาวช่อทิพย์ ขาดิขันธ์	คณะทำงานและ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๒ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานวิจัยและวิชาการ
๒. ดำเนินการตามแผนและรายงานผลการดำเนินงานวิจัยและวิชาการ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้อำนวยการมอบหมาย
๓. สรุปผลการดำเนินงานตามการดำเนินงานวิจัยและวิชาการ

๒.๒.๓ การดำเนินการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ของหน่วยงาน (ตัวชี้วัดที่ ๑.๒.๒) ประกอบด้วย

๒.๒.๓.๑ นางนพพรณ สันตยากร	ประธาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	
๒.๒.๓.๒ นางจุฑารัตน์ บุญผ่อง	คณะทำงาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	
๒.๒.๓.๓ นางสาวอมรรัตน์ ศรีเจริญทรศน์	คณะทำงาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	
๒.๒.๓.๔ นางกนกนารถ สงค์วอน	คณะทำงาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	
๒.๒.๓.๕ นางสาวศิริดา บุญเกิด	คณะทำงาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	
๒.๒.๓.๖ นายอานูภาพ ไชยมี	คณะทำงานและ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	เลขานุการ
๒.๒.๓.๗ นางสาวอัญชลี สุทธิประภา	คณะทำงานและ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตามตัวชี้วัด ๑.๒.๒ ระดับความสำเร็จการดำเนินการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้เป็นไปตามขั้นตอนและแผนที่วางไว้
๒. ดำเนินการตามแผนและรายงานผลการดำเนินการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้อำนวยการมอบหมาย
๓. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๒.๒.๔ การดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ตามเกณฑ์
ที่กรมควบคุมโรคกำหนด (ตัวชี้วัดที่ ๔.๑) ประกอบด้วย

๒.๒.๔.๑	นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ที่ปรึกษา
๒.๒.๔.๒	นางนพวรรณ สันตยากร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธานหมวด ๑,๒ และ ๖
๒.๒.๔.๓	นางสาวอัจฉรา บุญชุม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธานหมวด ๓,๔,๕ และ ๗
๒.๒.๔.๔	นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	เลขานุการ
๒.๒.๔.๕	นางสาวฐิติรัตน์ คุ้มวงศ์ นักทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยจำแนกตามรายหมวด ดังนี้

หมวด ๑ หมวด ๒ และหมวด ๖

๑.	นางนพวรรณ สันตยากร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒.	นางจุฑารัตน์ บุญผ่อง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะทำงานและ เลขานุการหมวด ๑, ๒
๓.	นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะทำงานและ เลขานุการหมวด ๖
๔.	นางสาวณิชาภัทร สะอาดดี นักจัดการงานทั่วไป	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๑
๕.	นางสาวอัญชลี สุทธิประภา นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๑, ๒
๖.	นายอานุภาพ ไชยมี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๒
๗.	นางกนกนารถ สงค์วอน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๖
๘.	นางสาวศิรดา บุญเกิด นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๖

หมวด ๓ หมวด ๔ หมวด ๕ และหมวด ๗

๑.	นางสาวอัจฉรา บุญชุม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒.	นางสาวอมรรัตน์ ศรีเจริญทรศน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะทำงานและ เลขานุการหมวด ๔, ๗
๓.	นายศุภกร พึ่งฉิมรุจ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ เลขานุการหมวด ๓

๔. นางสาว ...

๔. นางสาวฐิติรัตน์ คุ่มวงศ์ นักทรัพยากรบุคคล	คณะทำงานและ เลขานุการหมวด ๕
๕. นางสาวช่อทิพย์ ขาดิขานี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๓๕
๖. นางสาวณัฐวรรณ สมรรถนัญญ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๔
๗. นางสาวรุ่งทิพย์ นานาพัฒนาผล นักวิชาการคอมพิวเตอร์	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการหมวด ๔๗

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตามตัวชี้วัด ๔.๑ ระดับความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด ให้เป็นไปตามขั้นตอนและแผนที่วางไว้

๒. ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในทุกหมวด ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๔.๑ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

๓. สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และประเมินความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินงาน (ผลลัพธ์หมวด ๗) ตามตัวชี้วัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติการในหมวด ๑ – ๖ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในโปรแกรม DDC-PMQA 4.0

๔. หมวด ๑ ดำเนินการ “องค์กรคุณธรรม” และจัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตของหน่วยงาน อีกหน้าที่หนึ่ง

๕. หมวด ๔ ดำเนินการตัวชี้วัดจุดเน้นการจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล (Data Visualization) ตามเกณฑ์ที่กำหนด อีกหน้าที่หนึ่ง

๖. หมวด ๖ ดำเนินการตัวชี้วัดจุดเน้นการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร อีกหน้าที่หนึ่ง

๒.๒.๕ การดำเนินการพัฒนาระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) (ตัวชี้วัดที่ ๕.๑) ประกอบด้วย

๒.๒.๕.๑ นางสาวอัจฉรา บุญชุม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒.๒.๕.๒ นางกนกนารถ สงค์วอน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๒.๒.๕.๓ นางสาวศิริดา บุญเกิด นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๒.๒.๕.๔ นางสาวณัฐวรรณ สมรรถนัญญ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๒.๒.๕.๕ นายศุภกร พึ่งฉิมรุจ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๒.๒.๕.๖ นางสาวอมรรัตน์ ศรีเจริญพรรณ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะทำงานและ เลขานุการ
๒.๒.๕.๗ นางสาวรุ่งทิพย์ นานาพัฒนาผล นักวิชาการคอมพิวเตอร์	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีบทบาท ...

โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตามตัวชี้วัด ๕.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบข้อมูลบัญชีเพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ให้เป็นไปตามขั้นตอนและแผนที่วางไว้
๒. ดำเนินการตามแผนและรายงานผลการดำเนินงานพัฒนาระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้อำนวยการมอบหมาย
๓. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบบัญชีข้อมูล เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์)
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

แผนยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ระยะ 3 ปี

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๖๗)
หน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ปีดำเนินการ			ปัจจัยความสำเร็จ			โอกาสในการปรับปรุง
	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	Collaboration	Innovation	Digital	
๑. พัฒนาการดำเนินงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส จนได้รับรางวัล	✓	✓	✓	✓			หมวด ๑ ข้อ ๑.๒ ระดับ Significance
๒. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๕ - พ.ศ.๒๕๗๐)	✓			✓			หมวด ๒ ข้อ ๒.๑ ระดับ Significance
๓. Significance การสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized/Customized service) ให้กับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามลักษณะสำคัญขององค์กร กิจกรรมที่ ๑ การสำรวจ/การสอบถาม เพื่อค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงาน กพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; คลสข.) โดย - ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from และการสอบถามผ่าน Line Meeting - ผ่านระบบออฟไลน์ ประกอบด้วย การสอบถามผ่านโทรศัพท์ การขอเข้าพบ กิจกรรมที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงาน กพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; คลสข.) ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	✓					✓	หมวด ๓ ข้อ ๓.๓ ระดับ significance

ชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ปีที่ผ่านมา			ปัจจัยความสำเร็จ			โอกาสในการปรับปรุง
	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	Collaboration	Innovation	Digital	
กิจกรรมที่ ๓ การพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website เพื่อเป็นช่องทางในการตอบคำถาม/แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาย่างทันการณ์ (ร่วมดำเนินการกับหมวด ๔)	✓				✓		
กิจกรรมที่ ๔ การพัฒนาเทคโนโลยี Chatbot เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสอบถาม/ตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐ คำรับรองการปฏิบัติงานหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของ กพร. ให้กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	✓				✓		
๔. การสร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	✓				✓	✓	หมวด ๕ ข้อ ๕.๓ ระดับ Significance
๔.๑ การพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร กพร. เรื่อง ธรรมชาติกับราชการ ในยุค ๔.๐		✓		✓	✓	✓	
๔.๒ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดทำงานวิจัยจากงานประจำ (R&D) (จัดทำเป็น PMS ของบุคลากร)				✓			

ผู้รับผิดชอบผลงาน.....
 (นางเบญจมาภรณ์ ภูโยพพรพาณิชย์)
 ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
 วันที่..... ๑๑ ก.พ. ๒๕๖๕ /

แผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0
ประจำปี พ.ศ. 2565

แผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
หน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โอกาสในการปรับปรุง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕												ตัวชี้วัดหมวด ๗	ผู้รับผิดชอบ
		ด.ค. ๖๔	พ.ย. ๖๔	ธ.ค. ๖๔	ม.ค. ๖๕	ก.พ. ๖๕	มี.ค. ๖๕	เม.ย. ๖๕	พ.ค. ๖๕	มิ.ย. ๖๕	ก.ค. ๖๕	ส.ค. ๖๕	ก.ย. ๖๕		
หมวด ๑ ข้อ ๑.๒ ระดับ Significance (RS๑ / RS๒)	๑. พัฒนาการดำเนินงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส				↔									ได้รับ ประกาศนียบัตร ระดับกรมฯ	คณะทำงาน หมวด ๑
	๑.๑ เข้าร่วมประชุมชี้แจงการจัดนิทรรศการ “ตลาด นัดคุณธรรมกรมควบคุมโรค”														
	๑.๒ ประชุมหารือและเตรียมความพร้อมในการจัด นิทรรศการฯ				↔										
	๑.๓ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับจัดนิทรรศการ						↔								
	๑.๔ จัดนิทรรศการ						↔								
หมวด ๒ ข้อ ๒.๑ ระดับ Significance (S๑ / S๒ / RS ๑/ RS๒)	๑. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๕ - พ.ศ.๒๕๗๐)													แผนยุทธศาสตร์ ของกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๕ - พ.ศ.๒๕๗๐) จำนวน ๑ ฉบับ	ผู้อำนวยการ และแผนงาน
	๑.๑ ทบทวนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ผ่านมา					↔									
	๑.๒ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT)								↔						
	๑.๓ กำหนดกลยุทธ์หรือสิ่งที่จะทำให้ทำเพื่อให้บรรลุ เป้าประสงค์														
	๑.๔ สื่อสารแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน														
หมวด ๓ ข้อ ๓.๓ ระดับ Significance (S๒ / S๓ / RS๔)	กิจกรรมที่ ๑ การสำรวจ/การสอบถาม เพื่อค้นหาช่องทางการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และการติดตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย แต่ละบุคคล (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงาน กพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; คลสข.) โดย - ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form และการสอบถามผ่าน Line Meeting - ผ่านระบบออฟไลน์ ประกอบด้วย การสอบถามผ่านโทรศัพท์ การขอเข้าพบ													RM ๓ ร้อยละความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงาน PMQA หมวด ๓
	ขั้นตอนที่ ๑.๑) ทารือแนวทางการวิเคราะห์/จำแนก/ค้นหา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบ บริหาร						↔								

โอกาสในการปรับปรุง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕										ตัวชี้วัดหมวด ๗	ผู้รับผิดชอบ
		ด.ค. ๖๔	พ.ย. ๖๔	ธ.ค. ๖๔	ม.ค. ๖๕	ก.พ. ๖๕	มี.ค. ๖๕	เม.ย. ๖๕	พ.ค. ๖๕	มิ.ย. ๖๕	ก.ค. ๖๕	ส.ค. ๖๕	ก.ย. ๖๕
	๑.๒) กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะตอบแบบสำรวจ/แบบสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังในการบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร				↔								
	๑.๓) ออกแบบเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาคำถามต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมาย					↔							
	๑.๔) พัฒนาและจัดทำเครื่องมือสำรวจ/สอบถาม (Quick Survey) ทางระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ใน google form และทางระบบออนไลน์ด้วยแบบสอบถาม					↔							
	๑.๕) เสนอเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาคำถามต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ให้ผู้บริหารเห็นชอบ					↔							
	๑.๖) สำรวจ/สอบถาม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย - ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form และการสอบถามผ่าน Line Meeting - ผ่านระบบออฟไลน์ ประกอบด้วย การสอบถามผ่านโทรศัพท์ การขอเข้าพบ							↕					

โอกาสในการปรับปรุง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕												ตัวชี้วัดหมวด ๗	ผู้รับผิดชอบ	
		ด.ค. ๖๕	พ.ย. ๖๕	ธ.ค. ๖๕	ม.ค. ๖๕	ก.พ. ๖๕	มี.ค. ๖๕	เม.ย. ๖๕	พ.ค. ๖๕	มิ.ย. ๖๕	ก.ค. ๖๕	ส.ค. ๖๕	ก.ย. ๖๕			
	๒.๕) ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from										↔				RM ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงาน PMQA หมวด ๓
	๒.๖) วิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										↔					
	๒.๗) เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้บริหารทราบ											↔				
- หมวด ๓ ข้อ ๓.๓ ระดับ Significance - หมวด ๔ ข้อ ๔.๒ Significance	กิจกรรมที่ ๓ : การพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) โดยแสดงผลด้วยการใช้เทคโนโลยี Website เป็นช่องทางในการสอบถาม/แสดงความต้องการ/ความคิดเห็นในการขอรับบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล และเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์														RM ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และ หมวด ๔
	ขั้นตอนที่ ๓.๑) พบทวนกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค					↔										
	๓.๒) รวบรวมคำถามจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการหลัก (Key Process) ของหน่วยงานตามภารกิจ ทั้ง ๓ กระบวนการ ประกอบด้วยกระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ								↔							
	๓.๓) วิเคราะห์ จัดเรียง แบ่งกลุ่ม และจัดลำดับความสำคัญของคำถาม (FAQs)										↔					

โอกาสในการปรับปรุง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕										ตัวชี้วัดหมวด ๗	ผู้รับผิดชอบ		
		ต.ค. ๖๔	พ.ย. ๖๔	ธ.ค. ๖๔	ม.ค. ๖๕	ก.พ. ๖๕	มี.ค. ๖๕	เม.ย. ๖๕	พ.ค. ๖๕	มิ.ย. ๖๕	ก.ค. ๖๕			ส.ค. ๖๕	ก.ย. ๖๕
- หมวด ๕ ข้อ ๕.๓ ระดับ Significance (5๑) การสร้าง วัฒนธรรมการทำงานใน เชิงรุก มุ่งเน้นการสร้าง คุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ ส่วนรวมและประโยชน์ สุขของประชาชน	๑.การพัฒนาองค์ความรู้ ให้กับบุคลากร กพร. เรื่อง การออกแบบแนวคิดภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship)													RM ๓ ร้อยละของ	คณะทำงาน PMQA หมวด ๕
	๑.๑ เสริมสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวกับ การการออกแบบ แนวคิดภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship) ให้กับบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร													ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	
	๑.๒ ฝึกปฏิบัติเรื่องการออกแบบแนวคิดภาครัฐเชิง พาณิชย์ (Public Entrepreneurship)													- ร้อยละของความพึง พอใจ ข ใ จ ข อ ง ผู้รับบริการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย จาก การรับบริการของ หน 'วยงาน กรม ควบคุมโรค	
	๑.๓ การศึกษาดูงานในองค์กรที่มีความทันสมัยในยุค ดิจิทัล ทั้งในภาครัฐและเอกชน														
	๑.๔ สรุปและประเมินผลการใช้ประโยชน์ และความ คุ้มค่า พร้อมประเมินความพึงพอใจ ของการพัฒนาจาก ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย														

ผู้รับผิดชอบลงนาม.....
(นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล...)
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
วันที่ ๑๑ กพ ๒๕๖๕ /

ผู้บริหารลงนาม.....
(นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
วันที่ ๑๑ กพ ๒๕๖๕ /

การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
ประจำปี พ.ศ. 2565

สรุปการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ ปี ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของหน่วยงาน
หน่วยงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๒ เดือน

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ ๒ เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ ๒ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไป ตามแผน (ระบุ)
หมวด ๑ ข้อ ๑.๒ ระดับ Significance (RS๑ / RS๒) กิจกรรมที่ ๑ การพัฒนาการดำเนินงาน คุณธรรม ความ โปร่งใส ๑.๑ ประชุมชี้แจงการจัดนิทรรศการ “ตลาดนัด คุณธรรมกรมควบคุมโรค” ๑.๒ ประชุมหารือและเตรียมความพร้อมในการจัด นิทรรศการ ๑.๓ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับจัดนิทรรศการ ๑.๔ จัดนิทรรศการ	๔	๔	บุคลากร กพร. (นางสาวณิชาภัทร สะอาดดี นักจัดการงานทั่วไป) ได้เข้าร่วมโครงการปลูกฝังจิตอาสา พัฒนาเครือข่ายคุณธรรม น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และโรงแรมโรแมนติค รีสอร์ท แอนด์ สปา เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และได้มีการมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากโครงการดังกล่าว พร้อมทั้งชี้แจงการจัด “ตลาดนัดคุณธรรมกรมควบคุมโรค” ที่จะจัดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยแจ้งในการประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหารประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ในวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ กลุ่มงานจริยธรรม ได้มีหนังสือแจ้งเวียน ที่ สธ.๐๔๓๗.๑/๖๒๔ เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมโครงการปลูกฝังจิตอาสา พัฒนาเครือข่ายคุณธรรม น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จึงได้มีการจัดประชุมคณะทำงานการดำเนินงานบริหารจัดการการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด (ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ : หมวด ๑ หมวด ๒ และหมวด ๖) โดยมีการประชุมหารือและเตรียมความพร้อมในการจัดนิทรรศการ เพื่อให้ข้อมูลกิจกรรมที่ดำเนินงานเกี่ยวกับคุณธรรม ความโปร่งใส เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อดำเนินงาน จัดทำข้อมูล Poster Presentation และข้อมูลสำหรับผู้นำเสนอ หอประชุม ชั้น ๔ อาคาร ๑ กรมควบคุมโรค อยู่ระหว่างจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์องค์การคุณธรรม ซึ่งการจัดนิทรรศการ “ตลาดนัดคุณธรรม” ได้เลื่อนจากวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕ เป็นวันที่ ๒๔-๒๗ เมษายน ๒๕๖๕	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ ๖ เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ ๖ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เข้าไปตามแผน (ระบุ)
หมวด ๒ ข้อ ๒.๑ ระดับ Significance (S๑ / S๒ / RS๑ / RS๒) กิจกรรมที่ ๑ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๕ – พ.ศ. ๒๕๗๐) ๑.๑ ทบทวนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ผ่านมา	๑	๑	คณะทำงานการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด(ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ : หมวด ๑ หมวด ๒ และ หมวด ๖) มีการประชุมราชการเพื่อทบทวน บทบาท พันธกิจ วิสัยทัศน์ Value Chain ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุม ชั้น ๔ อาคาร ๑ กรมควบคุมโรค โดยวางแผนจะจัดประชุมเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๕ ปี (๒๕๖๕-๒๕๗๐) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในวันที่ ๒๕-๒๖ เมษายน ๒๕๖๕	
(หมวด ๓ ข้อ ๓.๓ ระดับ Significance) กิจกรรมที่ ๑ การสำรวจ/การสอบถาม เพื่อค้นหาช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวัง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละบุคคล (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางกรมประกันคุณภาพเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; คลสข.) โดย - ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form และการสอบถามผ่าน Line Meeting - ผ่านระบบออฟไลน์ ประกอบด้วย การสอบถามผ่านโทรศัพท์ การขอเข้าพบ	๕	๕		
ขั้นตอนที่ ๑.๑ ทวีตแนวทางการวิเคราะห์/จำแนก/ค้นหา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๒	๒	คณะทำงานฯ ได้ประชุมร่วมกัน เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕ เพื่อปรึกษาหารือ และร่วมกันวิเคราะห์ จำแนก และแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยมีที่มาจากการทบทวนลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน ดังนี้	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ ๖ เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ ๖ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีเป็นไปตามแผน (ระบุ)
๑.๒ กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะตอบแบบสำรวจ/แบบสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และ ความคาดหวังในการบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร			๑. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ประกอบด้วย ๑.๑) เครือข่ายพัฒนาองค์กร หมายถึง บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาองค์กรหรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาศักยภาพของทุกหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑.๑.๑) หัวหน้ากลุ่มงาน ๑.๑.๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน ๑.๑.๓) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี ๑.๒) ผู้บริหารหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์/กลุ่มที่เป็นส่วนราชการในสังกัด กรมควบคุมโรคทุกหน่วยงาน ๑.๓) บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๑.๔) กลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจ ๑.๕) ผู้บริหารระดับสูงของกรมควบคุมโรค (อธิบดี /รองอธิบดี) ๑.๖) ผู้ทรงคุณวุฒิ /ที่ปรึกษากรมควบคุมโรค ๒. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภายนอก กรมควบคุมโรค แบ่งเป็น ๒ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ๒.๑) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน ได้แก่ หน่วยงานที่กำกับนโยบาย เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน กพ. สำนักงานประมาณ สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่กำกับโครงสร้าง หรือกรรมการที่สำคัญต่างๆ เช่น คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ เป็นต้น รวมทั้งเครือข่าย กพร. กรม กระทรวงต่างๆ นักศึกษาที่ฝึกงาน ๒.๒) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต ที่จะเข้ามาศึกษาดูงานหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ของการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของกรมควบคุมโรค ได้แก่ องค์การราชการ องค์การรัฐสภา หักใจ องค์กรเอกชน องค์กรมหาชน และองค์กรต่างประเทศ	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ ๖ เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ ๖ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีเป็นไปตามแผน (ระบุ)
๑.๓ ออกแบบเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาคำตอบที่ต้องการ และ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมาย	๑	๑	จากนั้นได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะตอบแบบสำรวจช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาคำถามต้องการ และความคาดหวัง และความสัมพันธ์ในการบริการของ กพร. ซึ่งการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นเครือข่ายพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ นำมากำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑.๑.๑) หัวหน้ากลุ่มงาน ๑.๑.๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน ๑.๑.๓) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี คณะทำงานฯ ได้ออกแบบและจัดทำ (ร่าง) แบบสำรวจความต้องการและการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาคำถามต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ในการนำมาประโยชน์เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และให้บริการที่ดียิ่งขึ้นของหน่วยงาน	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ ๒ เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ ๒ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
๑.๔ พัฒนาและจัดทำเครื่องมือสำรวจ/สอบถาม (Quick Survey) ทางระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ใน google from และทางระบบออนไลน์แบบสอบถาม	๑	๑	คณะทำงานฯ ได้จัดทำแบบสำรวจความต้องการและการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรูปแบบระบบเทคโนโลยีดิจิทัลออนไลน์ google from และทำเป็น Link (https://forms.gle/VqBj๒RWvZj๕ivVc๕๔) และ QR Code โดยนำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย (เครือข่ายพัฒนาองค์กร) เข้าไปตอบแบบสำรวจฯ อีกทั้ง เพื่อเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแก้ไขปัญหาย่างทันการณ์ 	
๑.๕ เสนอเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ผู้บริหารเห็นชอบ	๑	๑	คณะทำงานฯ เสนอแบบสำรวจความต้องการและการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือ (Quick Survey) สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาคำถามต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้อำนวยความสะดวก กพร. พิจารณาลงนามเห็นชอบ ตามบันทึกที่ สธ ๐๔๓๑.๓/ว ๓๓ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕	
หมวด ๓ ข้อ ๓.๓ ระดับ Significance หมวด ๔ ข้อ ๔.๒ ระดับ Significance กิจกรรมที่ ๓ : การพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) โดยการแสดงผลด้วยการใช้เทคโนโลยี Website เป็นช่องทางในการสอบถาม/แสดงความต้องการ/ความคาดหวังในการขอรับบริการ เพื่อ	๔	๔		

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ ๖ เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ ๖ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล และเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาย่างทันการณ				
ขั้นตอนที่ ๓.๑ ทบทวนกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค	๑	๑	คณะทำงานฯ กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกรมฯ (จากลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน) ซึ่งเป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้งานในระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website ของ กรมฯ ก่อนข้างบ่อย ประกอบด้วย (๑) บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน และ (๒) บุคลากรจากกลุ่มงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีความสนใจ	
๓.๒ รวบรวมคำถามจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการหลัก (Key Process) ของหน่วยงานตามภารกิจ ทั้ง ๓ กระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาศักยภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้และผลงานคุณภาพ	๑	๑	คณะทำงานฯ รวบรวมคำถามที่พบบ่อยหรือประเด็นที่คาดว่าจะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการหลัก (Key Process) ของ กรมฯ อาจจะมีข้อสงสัย ทั้งจากกระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาศักยภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้และผลงานคุณภาพ โดยเบื้องต้นกำหนดกระบวนการและ ๕ ข้อ	
๓.๓ วิเคราะห์ จัดเรียง แบ่งกลุ่ม และจัดลำดับความสำคัญของคำถาม (FAQs)	๑	๑	คณะทำงานฯ นำคำถามที่พบบ่อยหรือประเด็นที่คาดว่าจะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจจะมีข้อสงสัย ทั้ง ๓ กระบวนการที่เป็นภารกิจหลัก มาวิเคราะห์ จัดเรียง และจัดลำดับความสำคัญของคำถาม (FAQs) รวมทั้งคำตอบของแต่ละกระบวนการ เพื่อจัดทำข้อมูลลงใน Website และจัดทำข้อมูลในรูปแบบ Infographic	
๓.๔ นำข้อมูล FAQs ลง Website กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และตรวจสอบความถูกต้อง	๑	๑	คณะทำงานฯ นำข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (FAQs) รวมทั้งคำตอบมาเผยแพร่บน Website ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร https://ddc.moph.go.th/psdg/ และนำข้อมูลจัดทำในรูปแบบ Infographic มาเผยแพร่ใน Group Line พัฒนาระบบบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้สามารถ	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ ๖ เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ ๖ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
หมวด ๕ ข้อ ๕.๓ ระดับ Significance (๕๑) การสร้างวัฒนธรรมการทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นการสร้างคุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์ของประชาชน ๑.๑ เสริมสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวกับ การออกแบบภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship) ให้กับบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๑.๒ ฝึกอบรมปฏิบัติการออกแบบแนวคิดภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship)	๒	๒	เชื่อมโยงการวิเคราะห์ข้อมูล นำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการจัดอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หลักสูตรพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค รุ่น ๒ ระหว่างวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ - ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมทีนิตี้ โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของบุคลากรให้มีสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะ) ในด้านการพัฒนาหน่วยงานที่สังกัดสู่ระบบราชการ ๔.๐ ๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดสมรรถนะในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี นวัตกรรมที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐและส่วนงานอื่นๆ ในการออกแบบการพัฒนาหน่วยงานในสังกัดได้อย่างเหมาะสม และ ๓. เพื่อสร้างเครือข่ายนักพัฒนาองค์กร ของกรมควบคุมโรค และได้ทำการศึกษาปฏิบัติ เรื่อง การออกแบบแนวคิดภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship)	
รวม	๑๖	๑๖		
ร้อยละของจำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการสำเร็จ (รอบ ๖ เดือน)	๑๐๐	๑๐๐		

หมายเหตุ : การรายงานรอบ ๑๒ เดือน กิจกรรมที่ต่อเนื่องจากรอบ ๖ เดือน ที่ยังไม่แล้วเสร็จให้เป็น ๑ กิจกรรมของรอบ ๑๒ เดือน

ผู้รับผิดชอบลงนาม.....
(นายธีรวิทย์ ตังจิตไพศาล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
ตำแหน่ง.....
วันที่ ๒๓ มี.ค. ๒๕๖๕/

ผู้บริหารลงนาม.....
(นางเบญจมาภรณ์ ภัฏโพนพานิชย์)
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ตำแหน่ง.....
วันที่ ๒๓ มี.ค. ๒๕๖๕/

แบบฟอร์มหมายเลข 5

สรุปการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ ปี 2565 เพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงาน
หน่วยงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ 12 เดือน

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีเป็นไป ตามแผน (ระบุ)
หมวด 2 ข้อ 2.1 ระดับ Significance (S1 / S2 / RS1 / RS2) <u>กิจกรรมที่ 1</u> จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 5 ปี (พ.ศ. 2565 – พ.ศ. 2570) 1.2 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) 1.3 กำหนดกลยุทธ์หรือสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ 1.4 สื่อสารแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	3	3	- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) เมื่อวันจันทร์ที่ 18 เมษายน 2565 ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อเตรียมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนฯ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – พ.ศ. 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อวันที่วันจันทร์ที่ 25 เมษายน 2565 ณ ริเวอร์โรสเพลส โอเทล แอนด์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดนนทบุรี เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการราชการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะที่ 2 ระยะสร้างความเข้มแข็ง (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยศึกษา ทบทวน และจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ กพร. ระยะ 5 ปี (ปี 2566 – 2570) รวมทั้งจัดทำแนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัดและกลไกในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ กพร. ระยะ 5 ปี (ปี 2566 – 2570) อย่างเป็นระบบและสะท้อนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน - ฝ่ายอำนวยความสะดวกได้จัดทำแผนปฏิบัติการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะที่ 2 ระยะสร้างความเข้มแข็ง (พ.ศ. 2566 – 2570) เรียบร้อยแล้ว เสนอผู้บริหารรับทราบ พร้อมสื่อสารแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นแบบ E-book ผ่านช่องทาง Group Line กพร.	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการรอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จรอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
(หมวด 3 ข้อ 3.3 ระดับ Significance) <u>กิจกรรมที่ 1</u> การสำรวจ/การสอบถาม เพื่อค้นหาช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวัง ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละบุคคล (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงาน กพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; ศสช.) โดย - ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form และการสอบถามผ่าน Line Meeting - ผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย การสอบถามผ่านโทรศัพท์ การขอเข้าพบ	3	3		
ขั้นตอนที่ 1.6 สำรวจ/สอบถาม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google form	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ทำหนังสือแจ้งเรียนทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ขอความอนุเคราะห์บุคลากรจากหน่วยงาน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กพร. ประกอบด้วยบุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรจากกลุ่มงานยุทธศาสตร์ และพัฒนากองศึกรเข้าตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการกลุ่มงานยุทธศาสตร์ ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรฯ ผ่านระบบออนไลน์ด้วย Link/QR Code google form เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล ต่อไป	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
ขั้นตอนที่ 1.7 วิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1	1	QR Code แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ฯ  คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบออนไลน์ด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code google from โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบสำรวจได้แก่ บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงาน ยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่เป็นผู้รับบริการกับ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งจากส่วนกลางและสำนักงานป้องกันควบคุมโรค ที่ 1-12 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่แจ้งไป ตามแผน (ระบุ)
			ความน่าเชื่อถือขององค์กร แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย (1) ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2) ผลการสำรวจความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (3) ผลการสำรวจความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ (4) ผลการสำรวจภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยแต่ละส่วนมีผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ดังนี้ การสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งหมด 107 คน ใช้ช่องทางในการขอรับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งทาง Online และ Offline โดยทาง Online ที่มีผู้รับ บริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ Group Line ร้อยละ 53.27 รองลงมา Line ส่วนตัว ร้อยละ 55.79 E-mail ร้อยละ 23.36 Website ร้อยละ 22.43 และ Facebook ร้อยละ 3.74 ส่วนทาง Offline ที่มีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ หนังสือราชการ ร้อยละ 59.81 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 44.86 และการเดินทางมาพบที่ กพร. ร้อยละ 8.41 ขณะเดียวกัน ช่องทางการรับทราบข่าวสารและข้อมูลบริการต่างๆ จาก กพร. มีทั้งทาง Online และ Offline โดยทาง Online ที่มีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ Group Line ร้อยละ 66.36 รองลงมา Website ร้อยละ 19.63 E-mail ร้อยละ 13.08 และ Facebook ร้อยละ 6.54 ส่วนทาง	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไป ตามแผน (ระบุ)
			Offline ที่มีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ หนังสือแจ้งเวียน ร้อยละ 85.98 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 16.82 การสำรวจความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของ กพร. พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการขอรับบริการ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับความต้องการมาก ร้อยละ 81.83 โดยด้านการพัฒนาระบบราชการ มีความต้องการเป็นลำดับที่ 1 ที่ระดับความต้องการมาก ร้อยละ 82.77 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความต้องการระดับมาก ร้อยละ 82.76 และด้านการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ มีความต้องการระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.95 การสำรวจความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กพร. พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความคาดหวังมากที่สุด ร้อยละ 86.56 โดยความคาดหวังการดำเนินงานด้านบทบาทหน้าที่ มีความคาดหวังมากเป็นลำดับที่ 1 ที่ระดับความคาดหวังมากที่สุด ร้อยละ 87.54 รองลงมาคือ ความคาดหวังด้านช่องทางการให้บริการ มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.98 ความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.92 ความคาดหวังด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.82 และความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ มีความคาดหวังระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.23 การสำรวจภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการ พบว่า ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ 96.26 ไม่เชื่อมั่นมีเพียงร้อยละ 3.74 โดยความ	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไป ตามแผน (ระบุ)
			นำเชื่อถือ/เชื่อมั่นด้านกระบวนการให้บริการ/ด้านช่องทางการให้บริการ / ด้านคุณภาพการให้บริการ/ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ และด้าน บทบาทหน้าที่ของ กพร. ในทุกหัวข้อมีคะแนนเท่ากันที่ระดับความเชื่อมั่น มากที่สุด ร้อยละ 96.26 และไม่เชื่อมั่นเพียงร้อยละ 3.74 (รายละเอียด รายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความ นำเชื่อถือขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามเอกสาร แนบหมายเลข 2)	
ขั้นตอนที่ 1.8 เสนอรายงานผลการสำรวจการ ค้นหา/การสอบถามช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหา ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ให้ผู้บริหารรับทราบ	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ได้จัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจความ ต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความนำเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เสนอผู้บริหาร รับทราบ เรียบร้อยแล้ว	
(หมวด 3 ข้อ 3.3 ระดับ Significance) <u>กิจกรรมที่ 2</u> การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรกรมควบคุมโรคแต่ละ บุคคล (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงาน กพร. และศูนย์ ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; คลช.) ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	7	7		

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
<u>ขั้นตอนที่</u> 2.1 ทบทวนกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรกรมควบคุมโรค ที่จะตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ร่วมกันทบทวนกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะตอบแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพัน ที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะบุคคล ทาง กพร. จึงได้มุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นเครือข่ายพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน และขับเคลื่อนสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 นำมากำหนดเป็นแผนงานและแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะรายบุคคล ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1.1.1) หัวหน้ากลุ่มงาน 1.1.2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน 1.1.3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี	
2.2 ออกแบบ (design) เครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ร่วมกันออกแบบและจัดทำ (ร่าง) แบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อเป็นเครื่องมือ (Quick Survey) ที่สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ในการนำมาประโยชน์เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการที่ยั่งยืนของหน่วยงาน (รายละเอียดแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันฯ ตามเอกสารแนบหมายเลข 3)	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไป ตามแผน (ระบุ)
2.3 พัฒนาและจัดทำเครื่องมือประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ร่วมกันพัฒนาและจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from โดยเป็นการนำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการประเมินหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งยังเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย (เครือข่ายพัฒนาองค์กร) เข้าไปตอบแบบประเมินฯ เพื่อเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป  QR Code แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันฯ	
2.4 เสนอเครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ผู้บริหารเห็นชอบ	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 เสนอแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือ (Quick Survey) ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เสนอผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบแล้ว	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไป ตามแผน (ระบุ)
2.5 ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ทำหนังสือแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัด กรมควบคุมโรค ขอความอนุเคราะห์บุคลากรจากหน่วยงาน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กพร. ประกอบด้วย บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนากองศกรหรือบุคลากรจากกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผ่านระบบออนไลน์ด้วย Link/QR Code google from เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการของ กพร. ให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล ต่อไป QR Code แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันฯ	
2.6 วิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code google from โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนากองศกร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนา	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
			องค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่เป็นผู้ให้บริการกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งจากส่วนกลางและสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย (1) ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาระบบบริหาร (2) ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (3) ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ (4) ผลความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มีต่อการพัฒนาระบบบริหาร โดยแต่ละส่วนมีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ ดังนี้ การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร ได้ทำการตอบแบบประเมินฯ จำนวนทั้งหมด 91 คน โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.35 รองลงมาคือ ปฏิบัติงาน	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไป ตามแผน (ระบุ)
			5-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.27 ปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19 ปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.49 ขณะเดียวกันตำแหน่งการปฏิบัติงานในกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.35 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.97 และเป็นหัวหน้ากลุ่มงานฯ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของ กพร. ในภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.25 โดยด้านการพัฒนาระบบราชการ มีความพึงพอใจ มาเป็นลำดับที่ 1 ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.15 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.04 และด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.55 การประเมินความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไป ตามแผน (ระบุ)
			คิดเป็นร้อยละ 81.27 โดยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับที่ 1 ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.79 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อด้านบทบาทหน้าที่ของ กพร. มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.68 ความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.48 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.17 และความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.22 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหารพบว่า ความผูกพันของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความผูกพันมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.88 โดยความผูกพันในหัวข้อความตั้งใจที่จะเข้ามาใช้บริการ/ขอรับบริการกับ กพร. ในภารกิจการพัฒนากระบวนการ และความผูกพันในหัวข้อความตั้งใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม/ขอรับบริการ กับ กพร. ในภารกิจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีคะแนนความผูกพันเท่ากันที่ระดับความผูกพันมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.32 ส่วนความผูกพันในหัวข้อมีความตั้งใจที่จะเข้ามาใช้บริการ/ขอรับบริการ กับ กพร. ในภารกิจการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ และความผูกพันในหัวข้อมีความตั้งใจที่จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาขอรับบริการ/เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กพร. มีคะแนนความผูกพันเท่ากันที่ระดับความผูกพันมาก คะแนนเฉลี่ย	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
			เท่ากับ 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.66 ความผูกพันในหัวข้อมีความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/การขอรับบริการกับ กพร. มีความผูกพันระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.44 (รายละเอียดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามเอกสารแนบหมายเลข 4)	
2.7 เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ให้ผู้บริหารรับทราบ	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ได้จัดทำสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เสนอผู้บริหารรับทราบ เรียบร้อยแล้ว	
หมวด 3 ข้อ 3.3 ระดับ Significance หมวด 4 ข้อ 4.2 ระดับ Significance กิจกรรมที่ 3 การพัฒนากระบวนการตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล และเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาย่างทันการณ์	4	4		
ขั้นตอนที่ 3.5 ประชาสัมพันธ์ช่องทาง FAQs ให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรครับทราบ	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 และหมวด 4 ทำหนังสือแจ้งเวียนไปทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค เพื่อขอประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึง FAQs ทาง Website ของ กลุ่ม พัฒนาระบบบริหาร https://ddc.moph.go.th/psdg/ ให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรครับทราบ (ทั้งนี้ช่องทางในการเข้าถึง FAQs ได้จัดทำเป็นรูปแบบ	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีเป็นไปตามแผน (ระบุ)
			QR Code) โดยการทำระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website กพร. เป็นการรวบรวมคำถามและคำตอบไว้ให้ผู้ที่มีข้อสงสัยสามารถหาคำตอบเองได้ในรูปแบบคำถามพร้อมคำตอบ (FAQs) อีกทั้งมีการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อระบบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารต่อไป  QR Code ช่องทาง FAQs บนเว็บไซต์ กพร.	
3.6 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้งานระบบ FAQ	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้งานระบบ FAQ ผ่านทาง Website ของ ก ล , ม พัฒ น า ร ะ บ บ ริ ห า ร https://ddc.moph.go.th/psdg/ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจได้แก่ (๑) บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี และ (๒) บุคลากรจากกลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีความสนใจ สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้งานระบบ FAQ ปรากฏว่ามีบุคลากรที่เป็นผู้รับบริการเข้าตอบแบบ	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน ประเมินความพึงพอใจฯ จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และมีผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ระบบคำถาม-คำตอบ ที่พบบ่อย (FAQ) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในภาพรวมอยู่ที่ระดับความ พึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ ทั้งนี้เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ ระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ฯ ในแต่ละด้าน พบว่า - ด้านเนื้อหาที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มีผลคะแนนความพึง พอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ - ด้านคำถามและคำตอบ FAQ มีความชัดเจน และตอบปัญหา/ข้อสงสัย ที่มีต่อการดำเนินงาน มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ - ด้านการใช้ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน มีผลคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ - ด้านลักษณะภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม มีผลคะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ - ด้านการใช้ตัวอักษรที่อ่านง่าย สวยงาม ทันสมัย มีผลคะแนนความพึง พอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ - ด้านเนื้อหาเป็นประโยชน์ น่าสนใจ และตรงตามความต้องการ มีผล คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ - ด้านข้อมูล FAQ ที่อยู่บน Website ของ กพร. สามารถค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว และสะดวก มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐	กรณีไม่เป็นไปตามแผน (ระบุ)
---------	--	--	--	----------------------------

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอนที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีเป็นไปตามแผน (ระบุ)
			- ด้านคำถามและคำตอบของ FAQ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ - ด้านการประชาสัมพันธ์ FAQ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความเหมาะสม มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ (รายละเอียดสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อยู่ในเอกสารแนบหมายเลข ๖)	
3.7 ปรับปรุงข้อคำถาม/ประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)	1	1	ไม่มีการปรับปรุงข้อคำถาม และไม่มีประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม	
3.8 สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร	1	1	คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอผู้บริหารรับทราบ เรียบร้อยแล้ว	
(หมวด 3 ข้อ 3.3 ระดับ Significance) กิจกรรมที่ 4 การพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot เพื่อเป็นช่องทาง การติดต่อสอบถาม ค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	3	3		
4.1 วิเคราะห์สถานการณ์ความพร้อมด้านทรัพยากรของ กพร. ในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) 4.1.1 บุคลากร	1	1	การวิเคราะห์สถานการณ์ความพร้อมด้านทรัพยากรของ กพร. ในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) พบว่า - ปัจจุบันประมาณ พ.ศ. 2565 ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อยู่ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลความรู้ของหน่วยงาน และการพัฒนา	

กิจกรรม	จำนวนขั้นตอนตาม แผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน	จำนวนขั้นตอน ที่ดำเนินการสำเร็จ รอบ 12 เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน	กรณีเป็นไป ตามแผน (ระบุ)
4.1.2 งบประมาณ 4.1.3 เทคโนโลยี 4.1.4 ทรัพยากรอื่น ๆ			เทคโนโลยี Line Chatbot จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องการตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับหน่วยงาน รวมทั้งมีการนำบุคลากรที่เชี่ยวชาญ มาร่วมเป็นทีมให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล Chatbot จึงจะเป็นผลทำให้ Chatbot มีความฉลาดมากขึ้น แล้วจึงจะดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot ไปใช้แทนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบข้อมูลต่อไป	
4.2 เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) ด้วยการอบรมให้ความรู้บุคลากร กพร.	1	1	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการวางแผนการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) โดยให้ทุกคนศึกษาหลักสูตรเรื่องทักษะดิจิทัล ของสำนักงาน ก.พ. และได้กำหนดการอบรมให้ความรู้บุคลากร กพร. ในเดือนตุลาคม 2565 ต่อไป	
4.3 วางแผนจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) (เฟส 1)	1	1	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการวางแผนจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) เฟส 1 แต่เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญติดโควิด 19 จึงทำให้ต้องเลื่อนการพัฒนาเทคโนโลยีออกไปก่อน และได้มอบหมายให้นางสาวรุ่งทิพย์ นานาพัฒนาผล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศึกษาเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) ควบคู่กันด้วย	
รวม	20	20		

ผู้รับผิดชอบงาน..... (นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล)
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
 ตำแหน่ง.....
 วันที่...../...../.....

ผู้บริหารลงนาม.....
 ตำแหน่ง.....
 วันที่...../...../.....

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับ
การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2565

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน

หน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
หมวด ๑ ข้อ ๑.๒ ระดับ Significance			
กิจกรรมที่ ๑ การพัฒนาการดำเนินงาน คุณธรรม ความโปร่งใส			
๑.๑ ประชุมชี้แจงการจัดนิทรรศการ “ตลาดนัดคุณธรรมครบวงจร”	- บุคลากร กพร. (นางสาวฉันทิพร สะอาดดี นักจัดการงานทั่วไป) ได้เข้าร่วมโครงการปลูกฝังจิตอาสา พัฒนาเครือข่ายคุณธรรม น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และโรงแรม โรแมนติค รีสอร์ท แอนด์ สปา เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากโครงการดังกล่าว พร้อมทั้งชี้แจงการจัด “ตลาดนัดคุณธรรมครบวงจร” ที่จะจัดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยแจ้งในการประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหารประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ในวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔	-	ผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่าน ให้ความสำคัญกับการพัฒนา และการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อีกทั้งส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต เพื่อเป็นองค์กรคุณธรรม
๑.๒ ประชุมหารือและเตรียมความพร้อมในการจัดนิทรรศการ	- กลุ่มงานจริยธรรม ได้มีหนังสือแจ้งเวียน ที่ สธ.๐๔๓๗.๑/๖๖๔ เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมโครงการปลูกฝังจิตอาสา พัฒนาเครือข่ายคุณธรรม น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จึงได้มีการจัดประชุมคณะทำงานการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด (ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ : หมวด ๑ หมวด ๒ และหมวด ๖) โดยมีการประชุมหารือและเตรียมความพร้อม	-	

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๑.๓ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับจัดนิทรรศการ ๑.๔ จัดนิทรรศการ	ในการจัดนิทรรศการ เพื่อให้ข้อมูลกิจกรรมที่ดำเนินงานเกี่ยวกับคุณธรรม ความโปร่งใส เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อติดตามการดำเนินงาน จัดทำข้อมูล Poster Presentation และข้อมูลสำหรับผู้นำเสนอ ห้องประชุม ชั้น ๔ อาคาร ๑ กรมควบคุมโรค - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์องค์การคุณธรรมของหน่วยงาน (Roll Up) เพื่อใช้ในการจัดนิทรรศการการแสดงผลงานเชิงรูปธรรม ด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และต่อต้านการทุจริตในการประชุมวิชาการ “ตลาดนัดคุณธรรม กรมควบคุมโรค (DDC Moral Market)” ในวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๕ พร้อมทั้งมอบนางสาวณิชาภัทร สะอาดดี เป็นตัวแทนในการนำเสนอผลงาน “การดำเนินงานองค์การคุณธรรมของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร” ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และได้รับประกาศนียบัตรในการเข้าร่วมจัดนิทรรศการแสดงผลงานดังกล่าว	-	
หมวด ๒ ข้อ ๒.๑ ระดับ Significance			
กิจกรรมที่ ๑ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ๑.๑ ทบทวนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ที่ผ่านมา	- คณะทำงานการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ ๔๐ ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด (ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ : หมวด ๑ หมวด ๒ และหมวด ๖) มีการประชุมราชการเพื่อทบทวน บทบาท พันธกิจ วิสัยทัศน์ Value Chain ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ห้องประชุม ชั้น ๔ อาคาร ๑ กรมควบคุมโรค โดยวางแผนจะจัดประชุมเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๕ ปี (๒๕๖๕-๒๕๗๐) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในวันที่ ๒๕-๒๖ เมษายน ๒๕๖๕	-	ผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่าน ให้ความสำคัญกับการทบทวนบทบาทพันธกิจ วิสัยทัศน์ Value Chain ของหน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๑.๒ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) ๑.๓ กำหนดกลยุทธ์หรือสิ่งที่จำทำเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์	- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรเมื่อวันจันทร์ที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อเตรียมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนฯ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – พ.ศ. ๒๕๗๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๕ ณ ริเวอร์เวิลด์ไฮเทล แอนด์ เรสซิเดนซ์ จัตุจักร กรุงเทพมหานคร เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะที่ ๒ ระยะสร้างความเข้มแข็ง (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) โดยศึกษา ทบทวน และจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ กพร. ระยะ ๕ ปี (ปี ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) และจัดทำแนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัดและกลไกในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ กพร. ระยะ ๕ ปี (ปี ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) อย่างเป็นระบบและสะท้อนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	-	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะที่ ๒ ระยะสร้างความเข้มแข็ง (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) เพื่อให้ทุกกลุ่ม/ฝ่ายดำเนินการตามแผนฯ ที่ตั้งไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
๑.๔ สื่อสารแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	- เสนอแผนปฏิบัติการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระยะที่ ๒ ระยะสร้างความเข้มแข็ง (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ให้ผู้บริหารรับทราบ พร้อมสื่อสารแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผ่านช่องทาง Group Line กพร. เพื่อทราบต่อไป	-	ผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่าน ร่วมมือร่วมใจ รวบรวมเรียบเรียง เพื่อจัดทำข้อมูลแผนปฏิบัติการฯ เพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้
หมวด ๓ ข้อ ๓.๓ ระดับ Significance			

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
กิจกรรมที่ ๑ การสำรวจ/การสอบถาม เพื่อค้นหาช่องทางการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และการความคาดหวัง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงาน กพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; คลช.) โดย - ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from หรือการสอบถามผ่าน Line Meeting ๑.๑ ๑.๑ หรือแนวทางการวิเคราะห์/จำแนก/ค้นหาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ มีการประชุมร่วมกัน เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕ เพื่อปรึกษาหารือและร่วมกันวิเคราะห์ จำแนก และแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยมีที่มาจากการทำงานลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน ดังนี้ ๑. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ประกอบด้วย ๑.๑) เครือข่ายพัฒนาองค์กร หมายถึง บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรของทุกหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑.๑.๑) หัวหน้ากลุ่มงาน ๑.๑.๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน ๑.๑.๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี ๑.๒) ผู้บริหารหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ที่เป็นส่วนราชการในสังกัดกรมควบคุมโรคทุกหน่วยงาน ๑.๓) บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๑.๔) กลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจ ๑.๕) ผู้บริหารระดับสูงของกรมควบคุมโรค (อธิบดี/รองอธิบดี) ๑.๖) ผู้ทรงคุณวุฒิ /ที่ปรึกษากรมควบคุมโรค	-	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการพบทวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล ส่วนได้ส่วนเสียลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน เป็นประจำทุกปี

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
	๒. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรค แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบด้วย ๒.๑) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน ได้แก่ หน่วยงานที่กำกับนโยบาย เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน กพ. สำนักงานประมาณ สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่กำกับโครงสร้าง หรือกรรมการที่สำคัญต่างๆ เช่น คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ เป็นต้น รวมทั้งเครือข่าย กพร. กรม กระทรวงต่างๆ นักศึกษาที่มีฝึกงาน ๒.๒) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต ที่จะเข้ามาศึกษางานหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ของการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของกรมควบคุมโรค ได้แก่ องค์การราชการ องค์การรัฐวิสาหกิจ องค์การเอกชน องค์การมหาชน และองค์กรต่างประเทศ		
๑.๒ กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะตอบแบบสำรวจ/แบบสอบถามช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังในการบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- ขณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ร่วมกันกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะตอบแบบสำรวจช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และประสิทธิภาพความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล ที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคลทางกพร. จึงได้มุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นเครือข่ายพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงานและขับเคลื่อนสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ นำมากำหนดเป็นแผนงานและแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการ	-	การนำข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทบทวนลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน มากำหนดกลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๑.๓ ออกแบบเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย	ของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะรายบุคคล ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑.๑.๑) หัวหน้ากลุ่มงาน ๑.๑.๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน ๑.๑.๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี		
๑.๓ ออกแบบเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ร่วมกันออกแบบและจัดทำ (ร่าง) แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาคำถามต้องการ/ความคาดหวัง และความเชื่อถือเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ในการนำมาประโยชน์เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการที่ดียิ่งขึ้นของหน่วยงาน (รายละเอียดแบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรฯ ตามเอกสารแนบหมายเลข ๑)	-	การพัฒนาเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาคำถามต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของสำนักงาน กพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; ศสช.
๑.๔ พัฒนาและจัดทำเครื่องมือสำรวจ/สอบถาม (Quick Survey) ทางระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ใน google from	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ร่วมกันจัดทำแบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from โดยเป็นการนำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการ และความ	-	การนำนวัตกรรมระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from มาใช้อำนวยความสะดวกในการสำรวจ/การสอบถาม เพื่อ

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๑.๕ เสนอเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาคำต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ให้ผู้บริหารเห็นชอบ	คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย (เครือข่ายพัฒนาองค์กร) เข้าไปตอบแบบสำรวจฯ เพื่อเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์  QR Code แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ฯ		ค้นหาช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาคำต้องการ ความคาดหวัง และความเชื่อถือเป็นต่อภาพลักษณ์ กพร. ของผู้รับบริการแต่ละบุคคล
๑.๖ สำรวจ/สอบถาม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	- ขณะทำงาน PMQA หมวด ๓ เสนอแบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือ (Quick Survey) ใช้สำหรับการสำรวจ/การสอบถาม/การค้นหาคำต้องการ/ความคาดหวัง และความเชื่อถือเป็นต่อภาพลักษณ์ กพร. ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย เสนอผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบแล้ว - ขณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ทำหนังสือแจ้งเวียนทุกหน่วยงาน ในสังกัดกรมควบคุมโรค ขอความอนุเคราะห์บุคลากรจากหน่วยงาน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กพร. ประกอบด้วย บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กรหรือบุคลากรจากกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรเข้าตอบแบบสำรวจความต้องการ การความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรฯ ผ่านระบบออนไลน์ด้วย Link/QR Code google from เพื่อนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์การสร้างความ	-	-
		หน่วยงานผู้ตอบแบบประเมินฯ หลายแห่งมีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านพัฒนาองค์กรลดลง เนื่องจากมีบุคลากรเปลี่ยนกลุ่มงาน ย้ายกลับภูมิลำเนา บรรจุในส่วนราชการอื่น หรือลาออก ทำให้	การให้ความร่วมมือจากหน่วยงานผู้รับบริการทุกหน่วยงานในสังกัดกรมฯ เข้าตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กร

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๑.๗ วิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร่วมมือกับเครือข่ายในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล ต่อไป  QR Code แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ฯ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งหมด ลดลงจากจำนวนที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เคยได้ทำการสำรวจไว้	ผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร
๑.๗ วิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code google form โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบสำรวจได้แก่ บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี ของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่เป็นผู้รับบริการกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งจากส่วนกลางและสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑-๑๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กร แบ่งออกเป็น ๔	-	การใช้ Google Form ในการดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และใช้ Microsoft Excel วิเคราะห์ผลการสำรวจ/การสอบถาม ช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของ กพร. ที่มีต่อผู้รับบริการในเบื้องต้น

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของงาน ดำเนินงาน
	ส่วนประกอบด้วย (๑) ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กร ผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (๒) ผลการสำรวจความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (๓) ผลการสำรวจความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ (๔) ผลการสำรวจภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยแต่ละส่วนมีผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ดังนี้ การสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งหมด ๑๐๗ คน ใช้ช่องทางในการขอรับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งทาง Online และ Offline โดยทาง Online ที่มีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ Group Line ร้อยละ ๕๓.๒๗ รองลงมา Line ส่วนตัว ร้อยละ ๕๕.๗๙ E-mail ร้อยละ ๒๓.๓๖ Website ร้อยละ ๒๒.๔๓ และ Facebook ร้อยละ ๓.๗๔ ส่วนทาง Offline ที่มีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ หนังสือราชการ ร้อยละ ๕๙.๘๑ รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ ๔๔.๘๖ และการเดินทางมาพบที่ กพร. ร้อยละ ๘.๔๑ ขณะเดียวกัน ช่องทางการรับทราบข่าวสารและข้อมูลบริการต่างๆ จาก กพร. มีทั้งทาง Online และ Offline โดยทาง Online ที่มีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ Group Line ร้อยละ ๖๖.๓๖ รองลงมา Website ร้อยละ ๑๙.๖๓ E-mail ร้อยละ		

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
	๑๓.๐๘ และ Facebook ร้อยละ ๖.๕๔ ส่วนทาง Offline ที่มีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ หนังสือแจ้งเวียน ร้อยละ ๘๕.๙๘ รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ ๑๖.๘๒ การสำรวจความต้องการขอรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของ กพร. พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการขอรับบริการ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับความต้องการมาก ร้อยละ ๘๑.๘๓ โดยด้านการพัฒนาระบบราชการ มีความต้องการเป็นลำดับที่ ๑ ที่ระดับความต้องการมาก ร้อยละ ๘๒.๗๗ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาศูนย์การบริหารจัดการภาครัฐ มีความต้องการระดับมาก ร้อยละ ๘๒.๗๖ และด้านการพัฒนาองค์กรและผลงาน ความเป็นร้อยละ ๗๙.๙๕ การสำรวจความคิดเห็นโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กพร. พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความคาดหวังมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๕๖ โดยความคาดหวังการดำเนินงานด้านบทบาทหน้าที่ มีความคาดหวังมาเป็นลำดับที่ ๑ ที่ระดับความคาดหวังมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๔ รองลงมาคือ ความคาดหวังด้านช่องทางการให้บริการ มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๙๘ ความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๙๒ ความคาดหวังด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๘๒ และความคาดหวังด้านการให้บริการ มีความคาดหวังระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๘๕.๒๓ การสำรวจภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของผู้รับบริการ พบว่าภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นของ		

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
	ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๒๖ ไม่เชื่อมั่นมีเพียงร้อยละ ๓.๗๔ โดยความน่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นด้านกระบวนการให้บริการ/ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการ / ด้านคุณภาพการให้บริการ/ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านบทบาทหน้าที่ของ กพร. ในทุกหัวข้อมีคะแนนเท่ากันที่ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๒๖ และไม่เชื่อมั่นมีเพียงร้อยละ ๓.๗๔ (รายละเอียดรายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามเอกสารแนบหมายเลข ๒)		
๑.๘ เสนอรายงานผลการสำรวจการค้นหา/การสอบถามช่องทางในการขอรับบริการ การค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ผู้บริหารรับทราบ	- ขณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ได้จัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอผู้บริหารรับทราบเรียบร้อยแล้ว	-	-
กิจกรรมที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจและความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน กพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; คลสข.) ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	การประเมินความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรกรมควบคุมโรคแต่ละบุคคล (ด้วยเครื่องมือที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมควบคุมโรค) ที่จะตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรกรมควบคุมโรคทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล ทาง กพร. จึงได้มุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นเครือข่ายพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน และขับเคลื่อนสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ นำมากำหนดเป็นแผนงานและแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการ	-	การนำข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทบทวนลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน มากำหนดกลุ่มเป้าหมาย
๒.๑ ทบทวนกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรกรมควบคุมโรค ที่จะตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรกรมควบคุมโรคทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล ทาง กพร. จึงได้มุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นเครือข่ายพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน และขับเคลื่อนสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ นำมากำหนดเป็นแผนงานและแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการ	- ขณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ร่วมกันทบทวนกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรกรมควบคุมโรคทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล ทาง กพร. จึงได้มุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นเครือข่ายพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน และขับเคลื่อนสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ นำมากำหนดเป็นแผนงานและแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการ	-	การนำข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทบทวนลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน มากำหนดกลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๒.๒ ออกแบบ (design) เครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย	ปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะรายบุคคล ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑.๑.๑) หัวหน้ากลุ่มงาน ๑.๑.๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน ๑.๑.๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี		
๒.๓ พัฒนาและจัดทำเครื่องมือประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	- ขณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ร่วมกันออกแบบและจัดทำ (ร่าง) แบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ในการนำมาประโยชน์เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการที่ดียิ่งขึ้นของหน่วยงาน (รายละเอียดแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันฯ ตามเอกสารแนบหมายเลข ๓)	-	การพัฒนาเครื่องมือ (Quick Survey) ที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่พัฒนาจากแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของสำนักงานกพร. และศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ; ศสช.
	- ขณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ร่วมกันพัฒนาและจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from โดยเป็นการนำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย (เครือข่ายพัฒนาองค์กร) เข้าไปตอบแบบประเมินฯ เพื่อเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	-	การนำนวัตกรรมระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from มาใช้อำนวยความสะดวกในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๒.๔ เสนอเครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ผู้บริหารเห็นชอบ	 QR Code แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันฯ		
๒.๕ ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ เสนอแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือ (Quick Survey) ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เสนอผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบแล้ว	-	-
๒.๕ ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมาย ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code Line ทาง google from	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ทำหนังสือแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ขอความอนุเคราะห์บุคลากรจากหน่วยงาน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กพร. ประกอบด้วย บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาศูนย์หรือบุคลากรจากกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาศูนย์ฯ เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผ่านระบบออนไลน์ด้วย Link/QR Code google from เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการของ กพร. ให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล ต่อไป	หน่วยงานผู้ตอบแบบประเมินฯ หลากแห่ง มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านพัฒนาองค์กรลดลงเนื่องจากมีบุคลากรเปลี่ยนกลุ่มงาน ย้ายกลับภูมิลำเนา บรรจุในส่วนราชการอื่นหรือลาออก ทำให้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งหมดลดลงจากจำนวนที่กพร.เคยได้ทำการสำรวจไว้	การให้ความร่วมมือจากหน่วยงานผู้รับบริการทุกหน่วยงานในสังกัดกรมฯ เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหารของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๒.๖ วิเคราะห์และจัดทำสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	QR Code แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันฯ - คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Link/QR Code google form โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี ของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่เป็นผู้รับบริการกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งจากส่วนกลางและสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑-๑๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แบ่งออกเป็น ๔ ส่วนประกอบด้วย (๑) ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (๒) ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (๓) ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมที่มีต่อการ	-	การใช้ Google Form ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และใช้ Microsoft Excel วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและผลการผูกพันฯ ของผู้รับบริการในเบื้องต้น

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
	ให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ (๔) ผลความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยแต่ละส่วนมีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ ดังนี้ การสำรวจข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพัฒนาศูนย์ หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาศูนย์ ได้ทำการตอบแบบประเมินฯ จำนวนทั้งหมด ๙๑ คน โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพัฒนาศูนย์ หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาศูนย์ ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๑ รองลงมาคือ ปฏิบัติงาน ๕-๑๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๗ ปฏิบัติงาน ๑๑-๑๕ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๗ ปฏิบัติงานมากกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ และปฏิบัติงาน ๑๖-๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๙ ขณะเดียวกันตำแหน่งการปฏิบัติงานในกลุ่มงานพัฒนาศูนย์ หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๑ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ ๒ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๗ และเป็นหัวหน้ากลุ่มงานฯ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๘ การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากกระบวนการตามภารกิจของ กพร. ในภาพรวมอยู่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕		

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
	โดยด้านการพัฒนาระบบราชการ มีความพึงพอใจ มาเป็นลำดับที่ ๑ ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ คะแนน คิดเป็น ร้อยละ ๘๒.๑๕ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ มีความพึงพอใจ ระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ และด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๕ การประเมินความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๗ โดยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับที่ ๑ ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๙ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อด้านบทบาทหน้าที่ของ กพร. มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๘ ความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๘ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๗ และความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๒ การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ความผูกพันของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับความผูกพันมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ คะแนน คิด		

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๒.๗ เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ให้ผู้บริหารรับทราบ	เป็นร้อยละ ๘๐.๘๘ โดยความผูกพันในหัวข้อมีความตั้งใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม/ขอรับบริการกับ กพร. ในภารกิจการพัฒนากระบวนการ และการผูกพันในหัวข้อมีความตั้งใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม/ขอรับบริการ กับ กพร. ในภารกิจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีคะแนนความผูกพันเท่ากันที่ระดับความผูกพันมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๒ ส่วนความผูกพันในหัวข้อมีความตั้งใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม/ขอรับบริการ กับ กพร. ในภารกิจการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ และความผูกพันในหัวข้อมีความตั้งใจที่จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาขอรับบริการ/เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กพร. มีคะแนนความผูกพันเท่ากันที่ระดับความผูกพันมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖ ความผูกพันในหัวข้อมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/การขอรับบริการกับ กพร. มีความผูกพันระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๔ (รายละเอียดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามเอกสารแนบหมายเลข ๔)		
๒.๗ เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ให้ผู้บริหารรับทราบ	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ ได้จัดทำสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอผู้บริหารรับทราบ เรียบร้อยแล้ว	-	-
กิจกรรมที่ ๓ หมวด ๓ ข้อ ๓.๓ ระดับ Significance	ระดับ Significance การพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล และเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาย่างทันการณ์		

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๓.๑ ทบทวนกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดของกรมควบคุมโรค	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ตามการทบทวนลักษณะสำคัญองค์กร ที่จะเข้ามาขอรับบริการหรือใช้งานระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย (๑) บุคลากรจากกลุ่มงานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี และ (๒) บุคลากรจากกลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีความสนใจ	-	การนำข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทบทวนลักษณะสำคัญองค์กรของหน่วยงาน มากำหนดกลุ่มเป้าหมาย
๓.๒ รวบรวมคำถามจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการหลัก (Key Process) ของหน่วยงานตามภารกิจ ทั้ง ๓ กระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ร่วมกันดำเนินการรวบรวมคำถามที่พบบ่อยหรือประเด็นที่คาดว่าจะได้รับการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้งจากกระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ ที่อาจมีข้อสงสัยหรือประเด็นคำถาม ที่นี้ได้กำหนดให้แต่ละกระบวนการรวบรวมคำถามที่ถามบ่อย/ประเด็นข้อสงสัย พร้อมคำตอบส่งมาให้คณะทำงานฯ กระบวนการและ ๕ ข้อ เพื่อนำมารวบรวมเป็นข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website	-	การให้ความร่วมมือจากกลุ่มงานภายในกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทั้ง ๓ กระบวนการตามภารกิจหลัก (Key Process) ประกอบด้วย กลุ่มงานพัฒนาระชาขการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพระบบบริหาร จัดการภาครัฐ และกลุ่มงานพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ ทำการรวบรวมประเด็นคำถาม หรือข้อสงสัยของผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการมาจัดทำคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ส่งให้คณะทำงานฯ นำมารวบรวมเป็นข้อมูลสำหรับ

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
			การออกแบบและพัฒนา ระบบ ตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website
๓.๓ วิเคราะห์ จัดเรียง แบ่งกลุ่ม และจัดลำดับ ความสำคัญของคำถาม (FAQs)	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ร่วมกันดำเนินการ นำคำถามที่พบบ่อย (FAQs) หรือประเด็นที่คาดว่าผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจจะมีข้อสงสัยหรือประเด็นคำถามของ ทั้ง ๓ กระบวนการที่เป็นภารกิจหลัก (Key Process) มา วิเคราะห์ จัดเรียง และจัดลำดับความสำคัญของคำถาม (FAQs) พร้อมคำตอบในแต่ละคำถามของทั้ง ๓ กระบวนการ (Key Process) เพื่อนำมาจัดทำข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (FAQs) ลงบน Website และจัดทำข้อมูลในรูปแบบ Infographic (รายละเอียด ข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (FAQs) ของทั้ง ๓ กระบวนการ (Key Process) : กระบวนการพัฒนาระบบราชการ กระบวนการ การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการภาครัฐ และกระบวนการ การพัฒนาองค์กรและผลงานคุณภาพ ตามเอกสารแนบหมายเลข ๕)	-	
๓.๔ นำข้อมูล FAQs ลง Website กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร และตรวจสอบความถูกต้อง	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ร่วมกันดำเนินการ นำคำถามที่พบบ่อย (FAQs) หรือประเด็นที่คาดว่าผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจจะมีข้อสงสัยหรือประเด็นคำถามของ ทั้ง ๓ กระบวนการที่เป็นภารกิจหลัก (Key Process) รวมทั้ง คำตอบมาเผยแพร่บน Website ของ กพร. https://ddc.moph.go.th/psdg/ และนำข้อมูลที่จัดทำใน รูปแบบ Infographic มาเผยแพร่ใน Group Line พัฒนาองค์กร และ Website ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร https://ddc.moph.go.th/psdg/ (รายละเอียดตามเอกสาร แนบหมายเลข ๖)	-	-

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
๓.๕ ประชาสัมพันธ์ช่องทาง FAQs ให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค รับทราบ	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ทำหนังสือแจ้งเวียนไปทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค เพื่อขอประชาสัมพันธ์ช่องทาง การเข้าถึง FAQs ทาง Website ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร https://ddc.moph.go.th/psdg/ ให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรครับทราบ (ทั้งนี้ ช่องทางการเข้าถึง FAQs ได้จัดทำเป็นรูปแบบ QR Code) โดย การทำระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) บน Website กพร. เป็นการรวบรวมคำถามและคำตอบไว้ให้ผู้ที่มีข้อสงสัยสามารถหาคำตอบเองได้ในรูปแบบคำถามพร้อมคำตอบ (FAQs) อีกทั้ง มีการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อระบบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง และ ส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการของกลุ่ม พัฒนาระบบบริหารต่อไป QR Code ช่องทาง FAQs บนเว็บไซต์ กพร.	-	การให้ความร่วมมือจาก หน่วยงานผู้ให้บริการทุก หน่วยงานในสังกัด กรม ควบคุมโรค เข้าไปศึกษา รายละเอียดข้อมูลคำถาม และคำตอบที่พบบ่อย (FAQs) ของทั้ง ๓ กระบวนการหลักตามภารกิจ (Key Process) : รวมทั้ง ประเมินความพึงพอใจและให้ ข้อคิดเห็นที่มีต่อระบบคำถาม ที่พบบ่อย (FAQs)
๓.๖ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้งานระบบ FAQ	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ได้ดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ การใช้งานระบบ FAQ ผ่านทาง Website ของกลุ่มพัฒนาระบบ บริหาร https://ddc.moph.go.th/psdg/ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ (๑) บุคลากรจากกลุ่ม งานพัฒนาองค์กร หรือกลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบ	หน่วยงานผู้ตอบแบบ ประเมินฯ หลายแห่งมี จำนวนบุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านพัฒนา องค์กรลดลง เนื่องจาก มีบุคลากรเปลี่ยนกลุ่ม งาน ย้ายกลับภูมิลำเนา	๑) การให้ความร่วมมือจาก หน่วยงานผู้ให้บริการทุก หน่วยงานในสังกัด กรมควบคุม โรค เข้าตอบแบบประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อ การใช้งานระบบ FAQ รวมทั้ง การให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
	เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า ๒ ปี และ (๒) บุคลากรจากกลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีความสนใจสำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้งานระบบ FAQ ฯ พบว่า มีบุคลากรที่เป็นผู้รับบริการเข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และมีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ ทั้งนี้เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ฯ ในแต่ละด้าน พบว่า - ด้านเนื้อหาที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ - ด้านคำถามและคำตอบ FAQ มีความชัดเจน และตอบปัญหา/ข้อสงสัย ที่มีต่อการดำเนินงาน มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ - ด้านการใช้ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ - ด้านลักษณะภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐	บรรจุในส่วนราชการอื่น หรือลาออก ทำให้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งหมดลดลงจากจำนวนที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเคยได้ทำการสำรวจไว้	เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และให้บริการของกลุ่มพัฒนา ระบบบริหารต่อไป ๒) การใช้ Google Form เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ต่อ FAQ และการนำ Microsoft Excel มาวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการใช้งานระบบ FAQ ในเบื้องต้น

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
	- ด้านการใช้ตัวอักษรที่อ่านง่าย สวยงาม ทันสมัย มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ - ด้านเนื้อหาเป็นประโยชน์ น่าสนใจ และตรงตามความต้องการ มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ - ด้านข้อมูล FAQ ที่อยู่บน Website ของ กพร. สามารถค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว และสะดวก มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ - ด้านคำถามและคำตอบของ FAQ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ - ด้านการประชาสัมพันธ์ FAQ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความเหมาะสม มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ (รายละเอียดสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อยู่ในเอกสารแนบหมายเลข ๖)		
๓.๗ ปรับปรุงข้อคำถาม/ประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)	- ไม่มีการปรับปรุงข้อคำถาม และไม่มีประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม	-	-
๓.๘ สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร	- คณะทำงาน PMQA หมวด ๓ และหมวด ๔ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานพัฒนาระบบตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQs) และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ระบบคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอผู้บริหารรับทราบ เรียบร้อยแล้ว	-	-

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
กิจกรรมที่ ๔ การพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot เพื่อเป็นช่องทาง การติดต่อสอบถาม ค้นหาความต้องการและการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล ๔.๑ วิเคราะห์สถานการณ์ความพร้อมด้านทรัพยากรของ กพร. ในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) ๔.๑.๑ บุคลากร ๔.๑.๒ งบประมาณ ๔.๑.๓ เทคโนโลยี ๔.๑.๔ ทรัพยากรอื่น ๆ	- การวิเคราะห์สถานการณ์ความพร้อมด้านทรัพยากรของ กพร. ในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) พบว่า - ปัจจุบัน งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อยู่ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลความรู้ของหน่วยงาน และการพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องการตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับหน่วยงาน รวมทั้งมีการนำบุคลากรที่เกี่ยวข้องในเรื่อนั้น ๆ มาร่วมเป็นทีมให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล Chatbot จึงจะเป็นผลทำให้ Chatbot มีความฉลาดมากขึ้น แล้วจึงจะดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot ไปใช้แทนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบข้อมูลต่อไป - หน่วยงานยังขาดความพร้อม เพราะบุคลากรยังไม่มีพื้นฐานองค์ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยี Chatbot ขาดผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลระบบ Chatbot และขาดงบประมาณที่จะสนับสนุนในการดำเนินงานทั้งหมด เช่น ไม่มีงบประมาณสนับสนุนการอบรมให้ความรู้ ไม่มีงบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot เป็นต้น ดังนั้นคณะทำงาน PMQA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้การดำเนินงานในกิจกรรมที่ ๔ การพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot (ขั้นตอนที่ ๔.๒-๔.๓) ไปเริ่มต้นดำเนินการในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	-	-

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของงานดำเนินงาน
๔.๒ เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) ด้วยการอบรมให้ความรู้บุคลากร กพร.	- ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๑) การขาดความพร้อมของบุคลากร เนื่องจากยังไม่มีพื้นฐานองค์ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยี Chatbot รวมทั้งขาดผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลระบบ Chatbot ๒) ขาดงบประมาณที่จะสนับสนุนในการดำเนินงานทั้งหมด เช่น ไม่มีงบประมาณสนับสนุนการอบรมให้ความรู้ ไม่มีงบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot เป็นต้น	ควรมีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานทั้งหมด เช่น งบประมาณสนับสนุนการอบรมให้ความรู้ งบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยี Line Chatbot
๔.๓ วางแผนจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot) (เฟส ๑)	- ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	ไม่มีงบประมาณจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot)	ควรมีงบประมาณสนับสนุนการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาเทคโนโลยี (Line Chatbot)

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน
หมวด ๕ ข้อ ๕.๓ ระดับ Significance			
กิจกรรม ที่ ๑ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นการสร้างคุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์สุขของประชาชน			
๑.๑ เสริมสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวกับ การออกแบบภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship) ให้กับบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๑.๒ ฝึกอบรมเรื่องการออกแบบแนวคิด ภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship)	กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการจัดอบรมโครงการพัฒนา ศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ หลักสูตรพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค รุ่น ๒ ระหว่างวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ - ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมทีนีสี โยเทล แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมให้มีความรู้ (ความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะ) ในด้านการพัฒนาหน่วยงานที่สังกัด ระบบราชการ ๔.๐ ๒. เพื่อให้ผู้ใช้การอบรมเกิดสมรรถนะในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี นวัตกรรมที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐและส่วนงานอื่นๆ ในการออกแบบการพัฒนาหน่วยงานในสังกัดได้อย่างเหมาะสม และ ๓. เพื่อสร้างเครือข่ายนักพัฒนาองค์กร ของกรมควบคุมโรค และได้ทำการฝึกอบรม เรื่อง การออกแบบแนวคิด ภาครัฐเชิงพาณิชย์ (Public Entrepreneurship)		ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน และได้ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับบุคลากร พร้อมทั้งยึดมั่นนโยบายส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง จึงส่งผลให้การดำเนินงานในหมวด ๕ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้รับผิดชอบลงนาม



(.....ในยี่ริวิทย์ ตั้งจิตไพศาล.....)
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
 ตำแหน่ง.....
 วันที่..... ๒๓ กย. ๒๕๖๕ /

ผู้บริหารลงนาม



(นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์).....)
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
 ตำแหน่ง.....
 วันที่..... ๒๓ กย. ๒๕๖๕ /