

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อ
งานบริการของกรมควบคุมโรค เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบผสม (Descriptive mixed method research)
เก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของหน่วยงานใน
การดำเนินการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์ที่
กรมควบคุมโรคกำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จากระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์(EstimatesSM :
ESM) ของกรมควบคุมโรค จำนวน 39 หน่วยงาน ดำเนินงาน 3 ขั้นตอนคือ 1) วิเคราะห์ผลการจำแนก
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 2) วิเคราะห์งานบริการหลัก
งานบริการสนับสนุนตามห่วงโซ่คุณค่า (Value chain)ของหน่วยงาน กรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
และ 3) วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จุดเด่น จุดที่ต้องพัฒนา ข้อเสนอแนะของต่อ
งานบริการของกรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และแนวโน้มด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากตัวชี้วัดที่สำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า 1) ภาพรวมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมควบคุมโรค
แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ ผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้บริหารและหน่วยงานในกรมควบคุมโรค ตัวแทนหรือ
หน่วยงานกลาง ได้แก่ เครือข่ายงานป้องกันควบคุมโรคภายในกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานราชการที่
เกี่ยวข้องจากกระทรวงอื่น ๆ ภาคเอกชน และ NGO เป็นต้น และผู้รับบริการมาใช้บริการเองที่หน่วยงาน ได้แก่
ประชาชนกลุ่มเสี่ยง กลุ่มโรค และกลุ่มวัย 2) กระบวนการตามห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ที่หน่วยงาน
นำมาใช้มากที่สุดของกระบวนการสร้างคุณค่า คือ กระบวนการพัฒนารูปแบบบริการเฉพาะด้าน ส่วน
กระบวนการสนับสนุน คือ กระบวนการกำกับ ติดตาม ประเมินผล 3) ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึง
พอใจต่องานบริการของ กรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} =4.31,
SD=0.17) คิดเป็นร้อยละ 86.26 เท่ากับ 5.0000 คะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมี
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} =4.38, SD=0.15)
คิดเป็นร้อยละ 87.53 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X} =4.35, SD=0.17) คิดเป็นร้อยละ 86.93 และ
ผลรวมสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
(\bar{X} =4.50, SD=0.20) คิดเป็น ร้อยละ 89.96) รองลงมาคือสำนัก/สถาบัน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} =4.24,
SD=0.25) คิดเป็นร้อยละ 86.68 และกองบริหารอยู่ในระดับพึงพอใจ (\bar{X} =4.19, SD=0.25) คิดเป็นร้อยละ
83.83 จุดเด่นการบริการของกรมควบคุมโรคคือการให้บริการองค์ความรู้ต่าง ๆ ของบุคลากร จุดที่ต้องพัฒนา
และข้อเสนอแนะคือสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ดังนั้นผู้บริหาร และ

ผู้รับผิดชอบหลักด้านยุทธศาสตร์และพัฒนางานของหน่วยงานควรให้ความสำคัญของการวิเคราะห์องค์กร
อย่างเป็นระบบ เสริมสร้างความเข้าใจการเชื่อมโยงของการวางวิสัยทัศน์ ทิศทางการทำงานเพื่อนำมาวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์ ออกแบบกระบวนการทำงาน แบ่งปันความรู้ สร้างนวัตกรรม และประเมินผลเพื่อพัฒนา
คุณภาพระบบการทำงานและการบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การเรียนรู้
ร่วมกันทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และ
รองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลลัพธ์ขององค์กรและความสำเร็จในการบริหารงาน
เชิงยุทธศาสตร์ของกรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การควบคุมค่าใช้จ่าย การสร้างความสามารถในการ
ปฏิบัติการ โดยรวมถึงความรวดเร็ว การตอบสนอง และความยืดหยุ่นต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย
มุ่งเน้นการผลักดันกระบวนการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ศึกษานำเสนอ
การพัฒนาเชิงระบบทั้งในด้านพัฒนาคนและพัฒนางาน ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เพื่อรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดย
เริ่มตั้งแต่ต้นนวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) อันเป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ
นโยบายแบบใหม่ โดยทีมยุทธศาสตร์ของกรมหรือหน่วยงานหลักในการพัฒนาเชิงระบบ ได้แก่ กองแผนงาน
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองการเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรทำให้เกิดนวัตกรรมการบริหาร/
องค์กร (administrative or organizational innovation) เพื่อนำไปสู่เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่
ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนการใหม่ (new process) เสริมสร้างการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อให้
เกิดนวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) อันเป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือการแสวงหาวิธีการ
หนทางใหม่ ๆ ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สร้างบางสิ่งบางอย่างขึ้นมาจากสิ่งที่ไม่เคยมีอยู่มาก่อน โดย
ไม่ได้ติดอยู่ในกรอบกับดักของทรัพยากร (เงินทุน ทรัพยากรมนุษย์และความสามารถพิเศษ) กล่าวคือ การ
ดำเนินงานควบคุมป้องกันโรคและภัยสุขภาพที่ตอบสนองทันที ทันเวลา เชิงรุก ทันทต่อการเปลี่ยนแปลง มีการ
คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน
เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน
และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง

2. ผู้บริหารควรเน้นย้ำและให้ความสำคัญของการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิง
ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration) ส่งเสริมให้ทำงานมีความ
เชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ทั้งนี้โดยการนำเครื่องมือการพัฒนางาน องค์กร ได้แก่ เกณฑ์

การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปใช้ในหน่วยงานอย่างเข้มข้น เพื่อให้บุคลากรเห็นภาพเชิงระบบของหน่วยงาน เสริมสร้างความเข้าใจการเชื่อมโยงของการวางวิสัยทัศน์ ค่านิยม ทิศทางการทำงาน เพื่อนำมาวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง นำไปสู่การถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดขององค์กรไปสู่หน่วยงาน/บุคคล อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันทั้งองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการตามภารกิจของกรม

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1. หน่วยงานในสังกัดของกรมควมคุมโรคควรให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำผลคะแนนในทุกประเด็นตลอดจนจุดที่ต้องพัฒนาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปพิจารณาร่วมกันทั้งหน่วยงานเพื่อเป็นการร่วมคิดร่วมทำร่วมพัฒนาหน่วยงานไปด้วยกัน

2. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบริบทของหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบหลักควรเป็นแกนนำ นำหลักคิดและมอบหมายให้ทุกกลุ่มงานวิเคราะห์ผู้รับบริการและวิธีการส่งมอบงานบริการ คือ ส่งมอบให้ผู้รับบริการโดยตรง ส่งผ่านเครือข่ายป้องกันควบคุมโรค และผู้รับบริการมาใช้บริการเองที่หน่วยงาน เป็นต้น หน่วยงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การรับฟังและเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับยุทธศาสตร์โดยรวมขององค์กร ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียช่วยทำให้องค์กรสามารถวางยุทธศาสตร์ รวมทั้งการนำเสนอบริการที่เหมาะสมในการรับฟังและเรียนรู้ ยุทธศาสตร์ด้านความสัมพันธ์แต่ละยุทธศาสตร์อาจใช้ได้ผลกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานอาจต้องใช้ยุทธศาสตร์การรับฟังและเรียนรู้ที่แตกต่างกันด้วย

3. หน่วยงานควรใช้โอกาสจากผลการประเมินความพึงพอใจที่พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด รักษามาตรฐานและพัฒนาเสริมสร้างองค์ความรู้ ทัศนคติที่ดีเชิงบวกต่อการให้บริการไปด้วยกันทั้งองค์กร อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของกรมควบคุมโรค