

การบริหารราชการ 4.0 : กรณีศึกษาสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข*

Government 4.0 : A case study of Institute for Urban Disease Control and Prevention,
Department of Disease Control, Ministry of Public Health

เบญจวรรณ สุขเจริญ**

Benchavan Sukcharoen

6514832079@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ของการบริหารระบบราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนา เพื่อนำข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ผลการวิจัยพบว่า สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมืองบริหารราชการระบบ 4.0 ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการติดตามกำกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และคณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ พบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการ 4.0 คือ 1)บุคลากร ทั้งการเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กรและบุคลากร ทำให้ขาดความต่อเนื่องและความชำนาญในการปฏิบัติงาน 2)งบประมาณ ข้อยกจำกัดด้านงบประมาณในการสนับสนุนงานด้านป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ 3)เทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่เชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกันทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะ 1) ผู้นำองค์กรควรส่งเสริมให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม 2) ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ 3) จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะสมรรถนะของบุคลากร

คำสำคัญ: ระบบราชการ 4.0; การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ; สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง

Keyword: Government 4.0; Public Sector Management Quality Award (PMQA); Institute for Urban Disease Control and Prevention

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารราชการ 4.0 : กรณีศึกษาสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สถานการณ์โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและสลบซับซ้อนมากกว่าในอดีต ผลกระทบที่กำลังเกิดขึ้นจากการเคลื่อนตัวสู่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 4 หรือ Industry 4.0 ได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติทั้งด้านธุรกิจ การลงทุน และการใช้ชีวิต ดังนั้นการปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นจึงถือเป็นโจทย์ที่หลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญเหมือนกัน การผลักดันนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เพื่อใช้เป็นโมเดลในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไปสู่การแข่งขันด้วยฐานขององค์ความรู้ การใช้นวัตกรรม สามารถกระจายโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้รับมือกับกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงในระดับโลกได้คือ ทุทธพยานมนุษย์ที่มีความพร้อม ไทยแลนด์ 4.0 หรือ ประเทศไทย 4.0 เป็นนโยบายที่เกิดจากวิสัยทัศน์ของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไทยไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ คือ มีฐานการคิดที่เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ไปเป็นการผลิตสินค้าที่เกิดจากนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปเป็นการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่งคั่ง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือ ไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้น ระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สอดคล้อง และส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 จึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการ ซึ่งเป็นพันธกิจสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ และภาครัฐหรือระบบราชการต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ภายใต้หลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี เพื่อเกิดความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ ภายใต้อุดมการณ์ระบอบราชการ 4.0 คือ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ระบบราชการ 4.0 ประเทศไทยมุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ จึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda – Bases) และนำเทคโนโลยีมาพลิกโฉมระบบราชการสู่ Government 4.0

กรมควบคุมโรคเป็นส่วนราชการภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2564, ออนไลน์) ที่มีภารกิจหลักในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุม ประสานความร่วมมือกับเครือข่าย ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประชาชนได้รับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพพระระดับมาตรฐานสากล ภายในปี 2580” โดยตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมา ได้เพิ่มนโยบายการพัฒนาระบบควบคุมโรคให้เข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน (Collaboration) สร้างนวัตกรรม (Innovation) และปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)

และจากสถานการณ์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ จึงต้องปรับตัวเพื่อขับเคลื่อนองค์กรแห่งนวัตกรรมสู่การควบคุมโรคในชีวิตปกติวิถีใหม่ที่ยั่งยืน (Driving Innovation toward Sustainably New normal of Disease Control) ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ คือ มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Government) และมิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High-Performance Government)

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า การบริหารราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีรูปแบบ วิธีการบริหารราชการ 4.0 อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยทำการรวบรวมข้อมูล จากบทความ หนังสือ เอกสารวิจัย และวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวคิดในการวิจัย
2. การวิจัยสนาม (Field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือเป็นแบบทางการ (Structure interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งเป็นคณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ โดยการสัมภาษณ์จำนวน 3 คน ประกอบด้วย
 1. หัวหน้ากลุ่มนวัตกรรมคลินิกเขตเมือง
 2. หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กร
 3. หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview or formal interview) โดยสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อคำถามที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจัดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษา ค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำให้ทราบถึงรูปแบบ วิธีการปฏิบัติงาน วิธีการบริหารราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค

2. การวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 และข้อ 3 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการ 4.0 และทราบแนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ การบริหารราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข บริหารจัดการตามระบบราชการ 4.0 ผ่านการดำเนินงานการบริหารจัดการภาครัฐ ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และนำแนวทางการกำกับดูแลองค์กรที่ดีมาเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน ที่มุ่งเน้นการทำงานที่สานพลังกันทุกภาคส่วน (Collaboration) สร้างนวัตกรรม (Innovation) และปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตามนโยบายการพัฒนากระบวนการบริหารราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค โดยดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการติดตาม กำกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และคณะทำงาน 7 หมวด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. คณะกรรมการติดตาม กำกับ นโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยผู้บริหารของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้ากลุ่มงานภายในสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทาง และทิศทางการ

ดำเนินงาน กำกับ ติดตาม ให้ข้อเสนอแนะแก่คณะทำงานการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2. คณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ แบ่งออกเป็น 7 หมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ

คณะทำงานประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้ากลุ่มงาน มีหน้าที่ กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการติดตาม กำกับ นโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

คณะทำงานประกอบด้วยกลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นหลัก มีหน้าที่วิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงาน วางแผน กำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค รวมถึงแผนแม่บท และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี วิเคราะห์องค์การเพื่อการพัฒนา และนำไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะทำงานประกอบด้วยหน่วยบริการ กลุ่มงานที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย งานพัสดุ กลุ่มกฎหมาย มีการดำเนินการแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนา การให้บริการต่อไป หรือสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการต่อไป ระบบพบแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ได้รับการพัฒนามาจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

คณะทำงานประกอบด้วยกลุ่มขับเคลื่อนนโยบายและสื่อสารสุขภาพเขตเมือง กลุ่มเฝ้าระวังและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ห้องปฏิบัติการสาธารณสุข ศูนย์อบรมและวิจัยพัฒนา งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ มีการประเมินความเสี่ยงทางด้านสาธารณสุข เฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น พัฒนาองค์ความรู้จากงานวิจัย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการตรวจจับความผิดปกติต่างๆที่อาจเกิดขึ้น วิเคราะห์ เฝ้าระวัง ตรวจสอบเชื้อโรคต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ เช่น การรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายงาน 506) ซึ่งเป็นการรายงานการเฝ้าระวังการระบาดของโรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน ทำให้ทีมปฏิบัติการสามารถเตรียมรับมือกับสถานการณ์ทางสาธารณสุขที่อาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกัน ควบคุม การระบาดของโรคได้

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

คณะทำงานประกอบด้วยกลุ่มพัฒนาองค์กร และงานบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นแกนหลัก และบุคลากรจากทุกกลุ่มงาน เพื่อจัดฝึกอบรม พัฒนาทักษะ ความรู้ สมรรถนะ ชีตความสามารถของบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรใหม่เพื่อให้พร้อมปฏิบัติงานร่วมกับผู้มีประสบการณ์เพื่อพัฒนาตนเอง และเป็นกำลังทดแทนต่อไป

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

คณะทำงานประกอบด้วยทีมปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพต่าง ๆ มีกลุ่มเฝ้าระวังและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กลุ่มพัฒนาเครือข่ายสุขภาพเขตเมือง กลุ่มติดตามมาตรฐานและรูปแบบ

บริการสุขภาพเขตเมือง กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มบริการทางการแพทย์และการบาดเจ็บ ศูนย์อบรมและวิจัยพัฒนา ห้องปฏิบัติการสาธารณสุข เพื่อพัฒนาบุคลากรและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ทันต่อสถานการณ์โรคและ ภัยสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น มีแผนปฏิบัติการในการเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

รายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมทั้งหมดเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐให้เข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ทั้ง 3 มิติ คือ มิติเปิดกว้างและเชื่อมโยง มิติยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมิติมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

1. ผู้นำองค์กร มีการปรับเปลี่ยนน้อยทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการ นอกจากนี้การให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน เห็นความสำคัญ และกำหนดทิศทางนโยบายให้ชัดเจนจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. บุคลากร การปรับเปลี่ยนบุคลากรอยู่เสมอยังทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เนื่องจากขาดความชำนาญ ขาดประสบการณ์ สูญเสียงบประมาณในการฝึกฝน สิ้นเปลืองทรัพยากร

3. งบประมาณในการดำเนินงาน หากมีไม่เพียงพอจะทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ

4. เทคโนโลยีและสารสนเทศ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อถ่ายทอดให้แก่ประชาชน หรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง หากไม่มีการบำรุง ดูแล รักษา และพัฒนาให้ทันต่อสถานการณ์แล้วจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ระบบปฏิบัติการที่ใช้มีหลายระบบทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้งาน

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

1. ผู้บริหารหน่วยงานควรกำหนดนโยบาย ส่งเสริม และพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อน ให้แต่ละหน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน

2. บุคลากร โดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถ สมรรถนะต่าง ๆ ให้สูงขึ้น

3. พัฒนางานวิจัย นวัตกรรม เพื่อสนับสนุนงานด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. รูปแบบ วิธีการ การบริหารราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ติดตาม กำกับ นโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และคณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ให้เข้าสู่ระบบ

ราชการ 4.0 อย่างต่อเนื่อง มีการยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานขององค์กรให้ได้ตามแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมควบคุมโรค

คณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร แบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
- หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

กรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 ของสำนักงาน ก.พ.ร. มีการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดหลักคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี คือ เป็นองค์กรที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Organization) องค์กรที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Organization) และองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Organization)

1. องค์กรที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Organization) คือ มีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ ประมวลผล นำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ ซึ่งในการดำเนินงานด้านการเฝ้าระวังและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง มีการใช้ระบบรายงานการเฝ้าระวังโรค 506 ของกองระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค เพื่อใช้ในการเฝ้าระวังโรค/ภัยที่อาจเกิดการระบาดได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยเป็นหลัก มิใช่เป็นรายงานสถิติของโรคนั้น ๆ ซึ่งสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมืองได้ใช้ข้อมูลระบบนี้ในการเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพร่วมกับกรุงเทพมหานคร และมีการรายงานสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพให้แก่ประชาชนได้รับรู้ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ตามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 ได้กล่าวไว้ในคณะทำงานยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หัวหน้ากลุ่มพัฒนางค์กร, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2567)

2. องค์กรที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Organization) คือ ระบบแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ดำเนินการโดยกลุ่มนวัตกรรมคลินิกเขตเมือง สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ที่เป็นนวัตกรรมบริการที่พัฒนามาจากการสอบถามความพึงพอใจและสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในปี 2564 เรื่อง ความสนใจใช้บริการการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) หรือไม่ พบว่า 39% มีความสนใจ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี ทางสถานบริการจึงได้จัดทำระบบการแพทย์ทางไกลขึ้น เพื่อให้สอดคล้องตามบริบทของผู้รับบริการในเขตเมือง ซึ่งเป็นแนวทางพัฒนาระบบราชการ 4.0 เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาความแออัดในการรับบริการ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปพบแพทย์ของประชาชน โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ได้กล่าวไว้ว่า “...Telemedicine เป็นนวัตกรรมบริการที่พัฒนามาจากการสอบถามความพึง

พอใจและสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในปี 2564...” (หัวหน้ากลุ่มนวัตกรรมคลินิก-เขตเมือง, สัมภาษณ์ ส่วนบุคคล, 11 มิถุนายน 2567)

3. องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Organization) คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิดวิเคราะห์การตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 ได้กล่าวว่า “...กลุ่มพัฒนาองค์กรนั้นรับผิดชอบหลักในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร มุ่งเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะของบุคลากรสถาบันป้องกันควบคุมโรค เขตเมือง ให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อพร้อมรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างปฏิบัติงาน...” (หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กร, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2567)

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ผลการวิจัยข้างต้นพบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการ 4.0 คือ ผู้นำองค์กร บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Van Meter and Van Horn, Mazmanian and Sabatier, George C. Edward และ G. Shabbir Cheema & Dennis A. Rondinelli ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในเรื่องทรัพยากร คือ นโยบายที่จะประสบความสำเร็จนั้นต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากร ทั้งในเรื่อง ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และเครื่องมือในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ดังนี้

1. บุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่ผู้นำองค์กรไปจนถึงระดับผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งกล่าวถึงทั้งในเรื่อง จำนวนและคุณภาพของบุคลากร หากมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ ในนโยบายก็จะทำให้การนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กรและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ขาดความชำนาญที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กร, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2567) ซึ่งสอดคล้องกับ วิชชุตา ธนพูนไพศาล (2560) ที่พบปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนกลาง คือ การนำองค์กร ผู้บริหารยังไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ มีภาระงานมาก จัดบุคลากรไม่สอดคล้องกับภาระงาน รวมถึงการขาดความร่วมมือจากบุคลากร ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของบุคลากรภายในองค์กร และ ยังสอดคล้องกับ นรินทรา ผิวโต (2562) ที่พบปัญหาและอุปสรรคในการศึกษากลยุทธ์การบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษาเทศบาลตำบลดอนฉิมพลี จังหวัดฉะเชิงเทรา คือ บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบและเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรยังมีความยึดติดกับการปฏิบัติงานแบบเดิม ไม่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ รวมทั้งจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการรับผิดชอบงาน เฉพาะด้าน

2. งบประมาณ หากในการดำเนินโครงการมีงบประมาณที่เพียงพอ รวมถึงข้อจำกัดในการใช้งบประมาณ หรือหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการใช้จ่ายงบประมาณแต่ละประเภทที่ชัดเจน จะทำให้โอกาสในความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมีสูงขึ้น โดยผลการวิจัย จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 3 ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับงบประมาณ ใน

เรื่องข้อจำกัดด้านงบประมาณของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการตามระบบราชการ 4.0 (หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มิถุนายน 2567)

3. เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อถ่ายทอดนโยบายให้แก่ประชาชน หรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง หากมีไม่เพียงพอ หรือไม่มีการบำรุง ดูแล รักษา และพัฒนาให้ทันต่อสถานการณ์แล้วจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ระบบปฏิบัติการที่ใช้มีหลายระบบทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้งาน จากผลการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1 กล่าวว่า ข้อจำกัดของการใช้ระบบการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ที่ยังใช้ระบบปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจงไม่เชื่อมโยงกับระบบปฏิบัติการเดียวกันกับสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ทำให้แพทย์ผู้ทำการรักษาต้องใช้ทั้ง 2 ระบบในการดำเนินการ (หัวหน้ากลุ่มนวัตกรรมคลินิกเขตเมือง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มิถุนายน 2567) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ นรินทรา ผิวโต (2562) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษา เทศบาลตำบลดอนฉิมพลี จังหวัดฉะเชิงเทรา พบปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบและเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรยังมีความยึดติดกับการปฏิบัติงานแบบเดิม ไม่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ รวมทั้งจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการรับผิดชอบงานเฉพาะด้าน และประชาชนไม่ทราบหรือไม่ได้รับรู้ถึงวิธีการดำเนินงานภายในเขตเทศบาลดอนฉิมพลี เนื่องจากเทศบาลดอนฉิมพลียังไม่มีการสร้างการรับรู้สู่ประชาชนที่ชัดเจน

3. แนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ผลการวิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ดังนี้

1. ผู้บริหารหน่วยงานควรกำหนดนโยบาย ส่งเสริม และพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อน ให้แต่ละหน่วยงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน
2. ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถ สมรรถนะให้สูงขึ้น
3. พัฒนางานวิจัย นวัตกรรม เพื่อสนับสนุนงานด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมืองมีความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ สมรรถนะของบุคลากรด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร
2. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรใหม่และผู้ที่สนใจได้ศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2564) *Road to success DDC 4.0*.
 ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2567, จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1282520220606075511.pdf>
- กรมควบคุมโรค (2566). *ประกาศกรมควบคุมโรค เรื่อง นโยบายการพัฒนากรมควบคุมโรคเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567* (ประกาศลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2566) นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- กรมควบคุมโรค, สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง. (2562). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <https://ddc.moph.go.th/iudc/pagecontent.php?page=626&dept=iudc>
- โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2566). *เอกสารแนะนำวิชา PAD 7096 การค้นคว้าอิสระ*
- นรินทร์รา ผิวโต. (2562). *กลยุทธ์การบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลอนานิคมพื้ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิยม รัฐอมฤต (2559). *ไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0)*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B8%94%E0%B9%8C> 4.0 (Thailand 4.0)
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ
- ปรียวรรณ สุวรรณสุนย์ (2562). *รายการ ร้อยเรื่อง...เมืองไทย เรื่อง ระบบราชการไทย 4.0* สถาบันวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา และสำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <https://library.parliament.go.th/th/radioscript/rabbrachkarithy-40>
- วิษชุดา ธนพูนไพศาล. (2560). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0: กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนกลาง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิโรจน์ ก่อสกุล (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ
- สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560) *วารสาร "ไทยคู่ฟ้า" เล่มที่ 33 มกราคม - มีนาคม 2560*.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560) *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www2.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>