

สรุปกิจกรรมการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เรื่อง “แกะรอยแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)”

วันอังคารที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เวลา ๐๙.๓๐ น. เป็นต้นไป

ณ ห้องประชุมกลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร สำนักโรคติดต่อทั่วไป อาคาร ๕ ชั้น ๕ กรมควบคุมโรค

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

| | |
|---------------------------------|--|
| ๑. นางสาวพินดา ตีระรัตน์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ |
| ๒. นางสาววิภา แสงธาราพิชัย | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นางมยุรี โสมเสมสุวรรณ | เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน |
| ๔. นางสาวสุดธิดา แสงยนต์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๕. นางสาวลออรัตน์ เวชกุล | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๖. นางสาวกัญญารัตน์ พึ่งประยูร | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๗. นางสาวลักษณะภรณ์ คงเจริญพร | เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญงาน |
| ๘. นางสาวศรัณญา พันธุ์คุณ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๙. นางสาวรัตนา ไชยมูล | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๑๐. นายอัมภัส วิเศษโมรา | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ |
| ๑๑. นางสาวสุชาทิพย์ สุทธิเมธากร | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๑๒. นางสาวปณิตา คำไทรแก้ว | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๑๓. นางสาวรุ่ง ปุยเงิน | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| ๑๔. นางสาวอามีนา แสงจันทร์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| ๑๕. นางสาวศิริพร กาศหาญ | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๑๖. นางสาวสุชาดา ลำพูน | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๑๗. นางสาววัชรภรณ์ วงศ์คุณ | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๑๘. นางสาวณิชฐา จันทร์พิลา | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๑๙. นางสาวจันทร์จิรา เสนาพรหม | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๒๐. นางสาวสุกัญญา ทรงแจริญ | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๒๑. นางสาวมัลลิกา ผดุงหมาย | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๒๒. นางสาวมนัสกร คำทะเนตร | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๒๓. นางสาวสุภัทรา ศรีทองแท้ | นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ |
| ๒๔. นางสาวนพพร อูทัย | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| ๒๕. นางสาวกัญญาดา ดอนนนท์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| ๒๖. นางสาวกัลยาณี ดวงตา | เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ |
| ๒๗. นายมนัส มัดตอฮา | นักจัดการงานทั่วไป |

เริ่มกิจกรรมเวลา ๐๙.๓๐ น.

ผลการดำเนินการ

กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง โดยนางสีวิกา แสงธราทิพย์ (หัวหน้างานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้) เกริ่นนำวัตถุประสงค์ของการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “แกะรอยแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)” ตามที่สำนักโรคติดต่อทั่วไป มีคำสั่งที่ ๙๖/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรและคณะทำงานรายหมวด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จัดทำแผนปรับปรุงองค์กร ชื่อแผน “การปรับปรุงระบบการวัดผลการดำเนินงานของสำนักโรคติดต่อทั่วไป” ซึ่งเป็นการจัดทำแผนตามโอกาสในการปรับปรุง (OFI) เพื่อลดช่องว่างหมวด ๔ ของสำนักโรคติดต่อทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์ข้อหนึ่ง คือ การนำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับปรุงหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ สำนักโรคติดต่อทั่วไปรับผิดชอบตัวชี้วัดรวม ๕๕ ตัวชี้วัด ในไตรมาสที่ ๑ คณะทำงานหมวด ๔ จึงดำเนินการจัดกลุ่มตัวชี้วัดเพื่อความไวต่อการแก้ปัญหา โดยตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานหรือมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน หรือมีผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาต่ำกว่าค่าเฉลี่ย จะต้องได้รับการติดตามเป็นพิเศษ และจัดลำดับความสำคัญให้เป็นกลุ่มที่ ๑ ซึ่งตัวชี้วัดในกลุ่มนี้ควรได้รับการติดตามทุกเดือน เพื่อให้หน่วยงานสามารถรับมือและแก้ไขสถานการณ์ได้ทันต่อเหตุการณ์หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ตัวชี้วัดกลุ่มที่ ๒ คือ ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมาก ความถี่ในการติดตาม คือ ไตรมาสละ ๒ ครั้ง และตัวชี้วัดกลุ่มที่ ๓ คือ ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามเป็นปกติ ความถี่ในการติดตาม คือ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

กิจกรรมชี้แจงแฉกไข โดยนางสีวิกา แสงธราทิพย์ (หัวหน้างานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้) อธิบายความหมายของแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ตามนิยามของ American Productivity and Quality Center ว่า Best Practice หมายถึง การปฏิบัติทั้งหลายทั้งปวงที่ก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศ หรือวิธีการปฏิบัติใดๆ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือก้าวสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการปฏิบัติที่จะเรียกได้ว่าเป็น Best Practices มีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

๑. วิธีการปฏิบัตินั้น ดำเนินการให้บรรลุผลได้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร หรือเป็นวิธีการปฏิบัติที่สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กรได้

๒. วิธีการปฏิบัตินั้น ผ่านกระบวนการนำไปใช้อย่างเป็นวงจร จนเห็นผลอย่างชัดเจนว่า ทำให้เกิดคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือวิธีการปฏิบัตินั้นมี PDCA จนเห็นแนวโน้มของตัวชี้วัดความสำเร็จที่ดีขึ้น

๓. องค์กรสามารถบอกเล่าวิธีการปฏิบัตินั้นได้ว่า “ทำอะไร” (what) “ทำอย่างไร” (how) และ “ทำไมจึงทำ หรือ ทำไมจึงไม่ทำ” (why)

๔. ผลลัพธ์จากวิธีการปฏิบัตินั้น เป็นไปตามองค์ประกอบ ข้อกำหนดของการพัฒนาคุณภาพเชิงระบบ

๕. วิธีการปฏิบัตินั้น สามารถระบุได้ว่า เกิดจากปัจจัยสำคัญที่ชัดเจน และปัจจัยนั้นก่อให้เกิดการปฏิบัติที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

๖. วิธีการปฏิบัตินั้น ใช้กระบวนการจัดการความรู้ เช่น การเล่าเรื่อง (Storytelling) ในการถอดบทเรียนการดำเนินการ (ขอขอบคุณข้อมูลจาก <https://www.gotoknow.org/posts/๑๑๓๘๙๓>)

คณะทำงานหมวด ๔ จัดทำ Flowchart แสดงระบบการติดตามและพิจารณาผลการดำเนินงาน เพื่อดำเนินการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของสำนักโรคติดต่อทั่วไปเมื่อสิ้นสุดไตรมาสที่ ๒ พบว่า แนว

ปฏิบัติที่ดีด้านวิชาการ ได้แก่ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมควบคุมโรคในส่วนที่สำนักโรคติดต่อทั่วไปรับผิดชอบ จำนวน ๑ ตัวชี้วัด คือ ร้อยละของตำบลในการคัดกรองพยาธิใบไม้ตับ และแนวปฏิบัติที่ดีด้านงานสนับสนุน ได้แก่ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงานสำนักโรคติดต่อทั่วไป BuSc ๔ : ระดับความสำเร็จของการดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทราบหลักการทำงานและแนวทางการปฏิบัติงานว่า ทำอย่างไรจึงได้รับการคัดเลือกเป็น Best Practices นางสีวิกา แสงธาราทิพย์ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงานสำนักโรคติดต่อทั่วไป BuSc ๔ : ระดับความสำเร็จของการดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ จึงเล่าเคล็ดลับการวางแผนการทำงาน รวมทั้งแนวทางปฏิบัติเพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ว่า ประกอบด้วย ๑) การติดตาม Template เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ๒) การตรวจสอบรายละเอียดใน Template ๓) การทำความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสาร/หลักฐานการประเมินผล ๔) การกำหนดแผนปฏิบัติงานภาพรวม ๕) การดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน ๖) การกำกับ/ติดตามการดำเนินงานรายกิจกรรม และรวบรวมปัญหา-อุปสรรค ทันท่วงทีหลังจบกิจกรรมนั้นๆ ๗) หากพบปัญหา-อุปสรรค ให้ปรับกิจกรรมที่ได้รับผลกระทบตามความจำเป็นโดยทันที ๘) การเก็บรวบรวมเอกสาร/หลักฐานการประเมินผลทันที (รายขั้นตอน) ๙) การสรุปผลการดำเนินงานทันที (รายขั้นตอน) และ ๑๐) การประชุม/หารือ ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง หลังจากนั้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจากกลุ่มงานต่างๆ เช่น กลุ่มโครงการตามพระราชดำริฯ กลุ่มโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน กลุ่มโรคติดต่อในเด็ก ฯลฯ ร่วมแลกเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน

กิจกรรมร่วมกันสร้าง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิจารณาตรวจสอบงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละคน ว่า ปัจจุบันดำเนินการถึงขั้นตอนไหน มีปัญหาหรือข้อผิดพลาดอย่างไร โดยนำหลักการและขั้นตอนการทำงานของแผนงานที่ได้รับคัดเลือกเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของสำนักฯ มาประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบให้มีผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น

เลิกกิจกรรม เวลา ๑๑.๓๐ น.

๒๐-----๒๒

นางสาวอามิณา แสงจันทร์ ผู้สรุปกิจกรรม
นางสีวิกา แสงธาราทิพย์ ผู้ตรวจสรุปกิจกรรม
๒ มิถุนายน ๒๕๖๐