การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ด้วยเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

Developing Organizational Management Systems Using The Public Sector Management Quality Award (PMQA) to Increase the Efficiency of Disease and Health Hazard Surveillance, Prevention and Control

(Received: December 13,2024 ; Revised: December 27,2024 ; Accepted: December 28,2024)

ธวัชชัย รักษานนท์[1]ณัฐธิดา ชำนิยันต์[2]
Thawatchai Raksanon[1], Natthida Chamniyan[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) นี้ มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ให้ได้ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบเก็บข้อมูลการประเมินจากระบบ DDC PMQA 4.0 กรมควบคุมโรค แบบสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล และแบบบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติพรรณนา โดยใช้จำนวน ร้อยละ ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์จากเนื้อหาของข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างในการพัฒนา คือ ขาดการคาดการณ์ผลการดำเนินงานและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ให้ครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข เพื่อนำไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อรองรับความท้าทายที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ขาดการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินความต้องการและความผูกพันที่ชัดเจน ขาดความชัดเจนในการระบุนวัตกรรม และเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ขาดกระบวนการ แนวทาง กลไกเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน และขาดการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน หน่วยงานมีคะแนนการประเมินตามเกณฑ์หมวด 1 - 6 ซึ่งเป็นหมวดกระบวนการที่หน่วยงานได้พัฒนาการดำเนินการในปี พ.ศ. 2566 มีผลคะแนนเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2565 ในหมวด 1-5 และ หมวด 6 คะแนนคงเดิม

คำสำคัญ: บริหารจัดการองค์กร, คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA), ป้องกันควบคุมโรค

Abstract

This action research aims to develop an organizational management system that complies with the Public Sector Management Quality Award (PMQA) standards to enhance the efficiency of disease surveillance, prevention, and control at the Office of Disease Prevention and Control, Region 8 Udon Thani. The study involved executives, group leaders, and the organizational PMQA development team as the sample population. Research tools included data collection forms based on the DDC PMQA 4.0 system from the Department of Disease Control, in-depth individual interviews, and focus group discussion records. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, such as frequencies and percentages, while qualitative data were analyzed through content analysis.

The findings revealed gaps in development, such as the lack of comprehensive forecasting of performance outcomes and impacts across economic, social, environmental, and public health dimensions to inform strategic planning for addressing organizational challenges. Additionally, there was insufficient

[1] วท.บ (อนามัยสิ่งแวดล้อม) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี
Corresponding Author Email: t.raksanon@gmail.com
[2] วท.ม (การป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง) นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี

segmentation of service recipients and stakeholders, unclear assessments of their needs and engagement, a lack of clarity in defining innovations, inadequate cybersecurity readiness, and the absence of clear processes and mechanisms to enhance workforce efficiency. Furthermore, operational processes lacked improvement strategies to reduce costs and improve competitiveness.

The organization's evaluation scores across process-oriented categories 1–6 showed improvements in categories 1–5 in 2023 compared to 2022, with the score for category 6 remaining unchanged.

Keywords: Organizational Management Development, Public Sector Management Quality Award (PMQA), Disease Prevention and Control

บทนำ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีพื้นที่รับผิดชอบ เขตสุขภาพที่ 8 ซึ่งประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี บึงกาฬ หนองคาย หนองบัวลำภู เลย นครพนม และสกลนคร มีภารกิจหลักในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพในพื้นที่รับผิดชอบ และพื้นที่ชายแดน หน่วยงานมีการพัฒนาระบบบริหารองค์กร[1] ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและการจัดการทรัพยากรที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้านเทคโนโลยี กฎหมาย ทำให้องค์กรต้องปรับตัวอยู่เสมอเพื่อความอยู่รอดและความยั่งยืนในระยะยาว ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้นส่งผลให้องค์กรต้องพัฒนาระบบบริหารให้สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่า มาตรฐานสากล[2] หน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ได้นำใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบบริหารองค์กร เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลักของหน่วยงาน คือ การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ และการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน โรคและภัยสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ เพื่อจุดมุ่งหมายคือประชาชนมีสุขภาพดี โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี ได้ใช้ระบบประเมินออนไลน์ DDC PMQA 4.0 ของกรมควบคุมโรค[3] ในการประเมินตนเอง และมีผู้ประเมินให้คะแนนจากกรมควบคุมโรค โดยในแต่ละหมวดมีการกำหนดคะแนนเต็ม 500 คะแนน โดยผลการประเมินฯ ในปี พ.ศ. 2565 คะแนนเฉลี่ย 403 คะแนน จะเห็นได้ว่าหน่วยงานยังมีช่องว่าง (GAP) หรือการดำเนินการการตามเกณฑ์ PMQA ที่ต้องพัฒนาให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด[1]

ผู้วิจัยและคณะ ได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ด้วยเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ให้ได้ตามเกณฑ์

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดการทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน มีการตัดสินใจที่แม่นยำและรวดเร็วขึ้น จากการมีข้อมูล และสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูลรองรับ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจผิดพลาด สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรสามารถให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและมีความผูกพันกับองค์กร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีอยู่เสมอ มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม รักษาความสามารถในการแข่งขัน ส่งผลให้มีการการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ด้วยเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยใช้กระบวนการ PAOR ตามแนวคิดของ เคมมิสและแมกทากาท (Kemmis & McTaggart[2]ทำการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2566 โดยมีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

1) การวางแผน (P : Planning) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร ปัญหาที่พบในองค์กรและช่องว่าง (GAP) ผลการประเมินตามเกณฑ์ PMQA หมวด 1-6 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในระบบ DDC PMQA 4.0 ของกรมควบคุมโรค และดำเนินการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview) ในกลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อรวบรวมวิเคราะห์ สังเคราะห์โอกาสในการพัฒนา

2) การปฏิบัติการ (A : Action) ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงาน นำข้อมูลองค์กร ช่องว่างผลการประเมิน และโอกาสในการพัฒนาที่ได้ในขั้นตอนการวางแผน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการจัดประชุมคณะทำงานร่วมกันทั้ง 7 หมวด และคณะทำงานย่อยรายหมวด นำมาจัดทำเป็นแนวทางในการพัฒนาให้สอดคล้องกับการประเมินตามเกณฑ์ PMQA

3) การสังเกตการณ์ (O : Observe) ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน จากการติดตามการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA ของแต่ละหมวด โดยเก็บข้อมูลในการสนทนากลุ่ม (Group Discussion) ของคณะทำงานย่อยรายหมวด นำมารวบรวมเข้ากับข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อประเมินความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น

4) การสะท้อนผล (R : Reflecting) ดำเนินการนำผลการประเมิน และสังเกตการณ์ คืนข้อมูลในการประชุมคณะทำงานฯ และเปรียบเทียบผลการประเมินในปี 2565 และ 2566 เพื่อจัดทำเป็นแนวทางพัฒนาที่ครอบคลุมและต่อเนื่องในการประเมินในรอบถัดไป

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงานคณะทำงาน PMQA ของหน่วยงาน จำนวน 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบเก็บข้อมูลการประเมินจากระบบ DDC PMQA 4.0 กรมควบคุมโรค

2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview)

3) แบบบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Group Discussion)

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้เสนอผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ก่อนนำไปทดลอง และนำไปใช้จริง โดยมีค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (IOC) เท่ากับ 0.77

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนา โดยใช้จำนวน ร้อยละ ในการอธิบาย คุณลักษณะส่วนบุคคล และคะแนนผลการประเมินตามเกณฑ์ PMQA จากระบบ DDC PMQA 4.0 พร้อมนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์จากเนื้อหาของข้อมูล (Content Analysis)

จริยธรรมงานวิจัย

ผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธในบางข้อคำถามและปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยได้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ไว้เป็นความลับ โดยข้อมูลแบบสอบถามจะถูกทำลายภายใน 1 ปี โดยการจัดทำรายงานผลการศึกษาและการนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอข้อมูลในภาพรวม จะไม่มีการระบุชื่อหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถระบุตัวตนได้

ผลการวิจัย

1) ช่องว่างในการพัฒนา ระบบบริหารจัดการองค์กร ด้วยการใช้เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จากการผลการประเมินตามเกณฑ์ PMQA หมวด 1-6 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในระบบ DDC PMQA 4.0 ของกรมควบคุมโรค และดำเนินการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ในกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงาน มีดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร หน่วยงานยังขาดการระบุความชัดเจนของผู้บริหารที่คาดการณ์ผลการดำเนินงานและกำหนดทิศทางในการรองรับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ที่ชัดเจน การติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากองค์กร เพื่อนำไปสู่การสร้างสารสนเทศเชิงลึกที่เชื่อมโยงกับผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข หรือสิ่งแวดล้อม โดยขาดการยกตัวอย่างประกอบพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หน่วยงานยังขาดการระบุวิธีการในการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น พร้อมระบุแผนหรือแนวทางในการรองรับต่อยุทธศาสตร์ความท้าทาย การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน รวมทั้งวิธีการติดตามเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานมีการระบุกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แต่ยังขาดการจำแนกกลุ่มที่ชัดเจน และยังขาดแนวทาง ขั้นตอนวิธีการในการประเมินความต้องการ ความพึงพอใจ และความผูกพัน ในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หน่วยงานยังขาดการระบุการพัฒนานวัตกรรมจนได้รับรางวัลหรือเป็นที่ยอมรับ หรือการศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก โดยไม่ได้ระบุผลลัพธ์ที่ชัดเจน คือ ชื่อนวัตกรรม จำนวนนวัตกรรม รางวัลนวัตกรรมที่หน่วยงานได้รับ จำนวนหน่วยงานที่มาศึกษาดูงาน เป็นต้น รวมถึงขาดการระบุกระบวนการการสื่อสาร และฝึกซ้อมแผนความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้ชัดเจน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หน่วยงานขาดการระบุกระบวนการ แนวทาง กลไกเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน และสอดคล้องกับผลลัพธ์ การระบุผลลัพธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล และพัฒนาบุคล ยังไม่ชัดเจน เช่น ผลการวิเคราะห์สภาพกำลังคน ทั้ง

สมรรถนะ ความเพียงพอ จำนวน ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาในแต่ละด้าน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ หน่วยงานยังขาดการวิเคราะห์เทียบเคียงผลการดำเนินงานกับหน่วยงานคู่เทียบ (Benchmarks) ขาดการบุกระบวนงานที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมระบุผลลัพธ์ของการลดต้นทุนหรือเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

2) โอกาสในการพัฒนา จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview) ในกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน ของหน่วยงาน คือ

หมวด 1 การนำองค์กร หน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ที่ค่อนข้างครบถ้วนแล้ว ควรปรับปรุงวิธีการบรรยายข้อมูลให้กระชับ ชัดเจน การเพิ่มเติมข้อมูล คือ ปรับรูปแบบการตอบข้อคำถามตามเกณฑ์ โดยสามารถใช้หลักการทำงานทางระบาดวิทยา คือ Time Place Person มาประยุกต์ใช้ โดยระบุว่าหน่วยงานได้ดำเนินการเมื่อไร กับใคร อย่างไร ยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจน ประเด็นผลกระทบที่มีผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น ผลกระทบต่อกรณีโรคระบาดในแหล่งท่องเที่ยวพื้นที่ชายแดน ที่เป็นบริบทของเขตสุขภาพที่ 8 ประเด็นการคาดการณ์ผลกระทบ ให้ยกตัวอย่างกรณีวัณโรคดื้อยา ประเด็นอุบัติเหตุทางถนนที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ประเด็นโรคติดเชื้อ เช่น โรคไข้เลือดออก อาหารเป็นพิษ ที่อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ จนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ให้มีการปรับปรุงวิธีการตอบคำถามตามเกณฑ์ เน้นภารกิจ ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ให้มีความกระชับมากขึ้น การระบุข้อมูลการดำเนินการ ควรยึดหลัก ADR คือ Approach มีแนวทางการดำเนินงานของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ แบบแผนหรือไม่ คงเส้นคงวาหรือไม่ ทำซ้ำได้หรือไม่ Deploy การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งจะดูความครอบคลุม ทั่วถึงทุกระดับ ทุกพื้นที่ Result ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบุและจำแนกข้อมูลที่ชัดเจน ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการโดยตรงจากหน่วยงาน ระบุข้อมูลผลลัพธ์เป็นจำนวนหรือร้อยละ หรือหากยังไม่มีผลลัพธ์ ให้ควรคาดการณ์จำนวนหรือร้อยละ ที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการ ส่วนการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางสื่อออนไลน์ที่มี คลอบคลุมเกือบทุกแพลตฟอร์ม สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการค้นหาความต้องการฯ และตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หน่วยงานดำเนินการเปิดเผยข้อมูล (Open Data) บนเวปไซต์อยู่แล้ว ที่ทำให้ได้รับคะแนนในหมวดนี้ค่อนข้างสูง แต่หน่วยงานไม่ผ่านการประเมินในระดับพื้นฐาน เนื่องจากไม่ได้แสดงกลไก กระบวนการ วิธีการ และดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายใด จึงได้ผลลัพธ์ตามกระบวนการนั้น ส่วนการตอบคำถาม เช่น การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิผล ควรตอบในประเด็นตัวชี้วัดงบประมาณ และแผนงานโครงการ ให้อธิบายตัวชี้วัดที่สำคัญก่อน อธิบายให้เห็นว่าเกิดจากกระบวนการ กลไก วิธีการอย่างไร ก่อนที่จะได้ผลลัพธ์

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การตอบคำถามของการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ได้ หน่วยงานมีการดำเนินการตามเกณฑ์ แต่ในบางหัวข้อตอบไม่ตรงประเด็น ซึ่งต้องศึกษาตัวอย่างแนวทางการตอบคำถามจากหน่วยงานอื่น หรือมีการดำเนินการแต่ไม่ได้นำมาตอบ เนื่องจากอาจการตีความประเด็นคำถามไม่ชัดเจน ไม่เข้าใจซึ่ง

สามารถสอบทวนคำถามกับทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรคได้

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ หน่วยงานควรระบุข้อมูลที่ครบถ้วนตาม Value Chain ครอบคลุมทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ในข้อที่ไม่ได้รับคะแนนจากผู้ประเมิน ต้องทบทวนโดยทำความเข้าใจกับข้อคำถามและเขียนรายงาน สิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการ ซึ่งบางครั้งหน่วยงานได้ดำเนินการ แต่ไม่ได้เขียนลงแบบประเมิน หน่วยงานควรใช้จุดแข็งของของบุคลากรที่มีความถนัดทางเทคโนโลยี สร้างโอกาสในการนวัตกรรมกระบวนการให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

3) แนวทางในการพัฒนา จากการวิเคราะห์ผลผลการประเมิน และสังเกตการณ์ คืนข้อมูลในการประชุมคณะทำงานฯ หน่วยงานควรมีการพัฒนาในแต่ละหมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

(1) วิเคราะห์การดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยประเด็นการดำเนินการด้านการป้องกันควบคุมโรคในอนาคต เช่น การกระจายอำนาจด้านการป้องกันควบคุมโรคไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การท่องเที่ยว โรคและภัยสุขภาพในพื้นที่ชายแดน และแรงงานข้ามชาติ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีผลต่อการเกิดโรค อุบัติใหม่ อุบัติซ้ำ ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข การเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การพัฒนาระบบการป้องกันควบคุมโรคของหน่วยงานสาธารณสุขที่สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อบจ.) เวชศาสตร์การเดินทางและการท่องเที่ยว ระบบสุขภาพชายแดน เป็นต้น

(2) ติดตามการดำเนินการและประเมินผลกระทบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยติดตามผลกระทบทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ทางสังคม ได้แก่ การติดตามข่าวที่บิดเบือนทำให้สังคมเข้าใจคลาดเคลื่อน ทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ผลกระทบต่อการใช้สารเคมีกำจัดยุงที่เป็นพาหะนำโรค ขยะติดเชื้อจากกระบวนการควบคุมโรค ขยะและน้ำเสียจากห้องปฏิบัติการด้านการควบคุมโรค ทางสาธารณสุข ได้แก่ อัตราการป่วยตาย จากโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญ โดยกำหนดกรอบเวลาในการติดตามระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3 - 5 ปี และนำเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ระบบ GIS ระบบ Dashboard เข้ามาใช้ในการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรค

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หน่วยงานพัฒนาแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ของหน่วยงาน ที่พร้อมรับมือกับความท้าทาย ที่ระบุไว้ในหมวด 1 การนำองค์กร โดยมีกระบวนการการพัฒนาแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปีของหน่วยงาน มี 3 ขั้นตอน คือ 1) การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ 2) การจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทาย การเปลี่ยนแปลง พร้อมกำหนดตัวชี้วัด 3) การสื่อสารแผนฯ สู่การปฏิบัติ และการประเมินการรับรู้แผนการปฏิบัติราชการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน พร้อมการรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวังผ่านการตรวจราชการ การประชุมรับฟังแลกเปลี่ยน การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) หน่วยงาน ทบทวน วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม โดยกลุ่มผู้รับบริการ ของหน่วยงาน คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่หรือเดินทางเข้ามาในเขตสุขภาพที่ 8 และผู้ที่เดินทางระหว่างพรมแดนระหว่างประเทศ โดยสามารถจำแนกเป็น กลุ่มเสี่ยงต่อการเกิดโรคและภัยสุขภาพ กลุ่มวัย และกลุ่มโรคและภัยสุขภาพ กลุ่มป่วย/พิการ กลุ่มพื้นที่เฉพาะ และกลุ่มผู้รับบริการโดยตรงจากหน่วยงาน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภายในกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานราชการนอกสังกัด

กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานอิสระภายใต้กำกับรัฐ NGOs 5 องค์กรระหว่างประเทศ หน่วยงานเอกชน และภาคประชาชน เป็นองค์กร/ภาคส่วนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการเฝ้าระวังและการป้องกันควบคุมโรคในชุมชน/พื้นที่

(2) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาความต้องการและคาดหวัง ช่องทาง Website ของหน่วยงาน ช่องทางผ่านสื่อ Social media พัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจที่ให้แต่ละกลุ่มงานนำไปใช้ในรูปแบบเดียวกัน เพื่อวิเคราะห์ ความต้องการในภาพรวม และเฉพาะกลุ่ม เพื่อนำผลมาปรับปรุงการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) พัฒนาแนวทางการบูรณาการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันกับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งข้อมูลนอกหน่วยงาน หรือหน่วยงานเครือข่าย ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลง และด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

(1) พัฒนาการดำเนินงานด้านนวัตกรรมวิจัย การจัดการความรู้ให้กับบุคลากรภายใน และภายนอกหน่วยงาน โดยมีกระบวนการคือ ดำเนินการทบทวน วิเคราะห์การดำเนินงานที่ผ่านมา สำรวจความต้องการด้านการทำวิจัย นวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางวิชาการ มีแนวปฏิบัติด้านการสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมของหน่วยงาน จัดทำแผนการทำวิจัยของหน่วยงานระยะ 3 ปี ติดตามการดำเนินงานฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในปีต่อไป

(2) หน่วยงานพัฒนาแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพ ทบทวนและประเมินความเสี่ยงการโจมตีทางไซเบอร์ของหน่วยงาน นำเสนอผลการทบทวนและประเมินความเสี่ยงฯ และรูปแบบการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ฯ เพื่อขอความคิดเห็นและข้อความร่วมมือดำเนินงานจากที่ประชุมฯ หน่วยงาน ซ้อมแผนบนโต๊ะ (Table Top Exercise) เพื่อทบทวน ปรับแก้ไข ให้เหมาะสมกับการใช้เป็นแนวปฏิบัติประกาศใช้การป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ ติดตามการดำเนินงานฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร พัฒนาให้บุคลากรมี Multi-skill พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทักษะที่ใช้ทำงานในสายอาชีพ (Hard skill) เช่น ด้านระเบียบวินัยทางราชการ กฎหมายด้านการป้องกันควบคุมโรค การจัดการข้อมูล ทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะ (Soft skill) เช่น ทักษะด้านเทคโนโลยี (เช่น โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ระบบออนไลน์ต่าง ๆ) ทักษะด้านการสื่อสาร (การพูดในที่สาธารณะ การสร้างสื่อรูปแบบต่าง ๆ) และทักษะด้านการประสานงาน ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) กำหนดหลักสูตรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมควบคุมโรค และความต้องการของบุคลากร การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ e-learning ออนไลน์ โดยการรวบรวมหลักสูตรและแหล่งเรียนรู้พร้อมแนวทางการใช้งานที่สะดวกต่อการเข้าถึงการเรียนรู้ และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการพัฒนา และประเมินผลการพัฒนา

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เน้นการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงาน โดยศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยงานเทียบเคียงที่มีภารกิจเดียวกัน ได้แก่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 ในประเด็น อัตรากำลัง งบประมาณ สถานที่ ระบบงาน แผนการดำเนินงาน โครงการ การดำเนินการตามมาตรฐานการป้องกันควบคุมโรค และดำเนินการศึกษาพัฒนาเพื่อค้นหาเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมใน

การลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยพัฒนาเป็นนวัตกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design thinking)

นอกจากประเด็นเนื้อหากระบวนการดำเนินการและผลลัพธ์ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในการตอบแบบประเมินตามเกณฑ์พัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้รับคะแนนที่สอดคล้องกับการดำเนินการจริงของหน่วยงาน คือ ตอบข้อคำถามโดยใช้คำสำคัญที่สอดคล้องกับข้อคำถาม ทำความเข้าใจข้อคำถามโดยสอบถามกับกรมควบคุมโรคและหน่วยงานข้างเคียง ตอบคำถามด้วยคำตอบที่กระชับ ชัดเจน โดยการยกตัวอย่างในแต่ละประเด็น ยกตัวอย่างชื่อนวัตกรรม ใช้หลักการตอบให้ครอบคลุมตามแนวคิด ADR คือ Approach Deploy Result

4) ผลการเปรียบเทียบคะแนนการประเมินตามเกณฑ์หมวด 1 - 6 ซึ่งเป็นหมวดกระบวนการที่หน่วยงานได้พัฒนาการดำเนินการในปี พ.ศ. 2566 มีผลคะแนนเพิ่มขึ้นในหมวด 1-5 หมวด 6 คะแนนคงเดิม รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ PMQA ปี พ.ศ. 2565 -2566

หมวด	ปี พ.ศ. 2565	ปี พ.ศ. 2566	คะแนนส่วนต่าง	ร้อยละ
หมวด 1 การนำองค์กร	433	461	28	6.47
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	344	410	66	19.19
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	383	477	94	24.54
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	436	500	64	14.68
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	408	441	33	8.09
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	396	396	0	0.00

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ด้วยเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี มีช่องว่างในการพัฒนาคือ ขาดการคาดการณ์ผลการดำเนินงานและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข เพื่อนำไปวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อรองรับความท้าทายที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ซึ่งอาจเกิดจากหน่วยงานดำเนินการตามภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานและเกิดผลกระทบกับประชาชนในเชิงบวก คือประชาชนได้รับการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่มีมาตรฐาน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ[5] กำหนดให้หน่วยงานราชการนอกจากจะให้บุคลากรเฝ้าระวังผลกระทบทั้งเชิงบวกอาจจะยังไม่เพียงพอ ต้องเฝ้าระวังเชิงลบด้วย โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลง หน่วยงานต้องสร้างความร่วมมือของเครือข่ายในการเฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบต่อสังคม จะช่วยให้ให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ ครบถ้วน ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ปกิต มูลเพ็ญ และอติพร เกิดเรือง[6] ที่พบว่า ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่วางมักไม่ครอบคลุมการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินความต้องการและความผูกพันที่ระบุได้ไม่ชัดเจน อาจเกิดจากหน่วยงานเป็นหน่วยงานวิชาการ มีการบริการโดยตรงกับประชาชนน้อย ทำให้ไม่สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้อย่าง

ครอบคลุม ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องให้การประเมินความต้องการไม่ครอบคลุมด้วย ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค[5] ระบุให้หน่วยงานที่สังกัดกรมควบคุมโรคดำเนินการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับกลุ่มและประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยสามารถการจำแนกตามลักษณะของผลผลิตหรือการบริการ ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ความต้องการและความคาดหวัง พฤติกรรม ความนิยม หรือลักษณะที่เหมือนกันในแต่ละกลุ่มหรือปัจจัยอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนกาปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มหรือบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของสุชาติ อนันตะ[8] ที่พบว่าหน่วยงานขาดการประเมินความต้องการของผู้รับบริการ การระบุนวัตกรรมที่ชัดเจนและเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ กระบวนการแนวทาง กลไกเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน และการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยหน่วยงานมีการดำเนินการและมีนวัตกรรม แต่ควรปรับวิธีการการตอบข้อคำถามการประเมินให้กระชับ ตรงประเด็น ระบุผลลัพธ์และยกตัวอย่างประกอบให้ชัดเจน โดยเน้นภารกิจยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว มาใช้ในการค้นหาความต้องการผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อธิบายกระบวนการ กลไก วิธีการสร้างนวัตกรรม ก่อนที่จะได้ผลลัพธ์ ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการ โดยอาจเกิดจากคณะทำงาน PMQA ที่ยังขาดความความใจในข้อคำถาม ซึ่งคณะทำงานควรจะทำความเข้าใจ และตอบคำถาม และระบุข้อมูลตามที่สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.[9] ที่ใช้ เป็นกรอบ A D R คือ Approach แสดงถึงแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจน สามารถทำซ้ำได้ Deploy การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบมีมาตรฐานในการนำไปใช้ ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจที่ตรงกัน Result ผลลัพธ์ของกระบวนการที่เกิดขึ้น แนวทางในการพัฒนา คือ วิเคราะห์การดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ติดตามการดำเนินการและประเมินผลกระทบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จัดทำและพัฒนาแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พร้อมการประเมินการรับรู้แผนการปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับการศึกษาของปัทมภรณ์ กุลทอง และนิตยา สินเธาว์[10] ที่ระบุว่าหน่วยงานควรมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทบทวน วิเคราะห์ค้นหาความต้องการและคาดหวังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมโนชัย สุดจิตร[11] ที่พบว่า การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดช่องทางรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินความ พึงพอใจ และความไม่พึงพอใจหลังการให้บริการ พัฒนาการดำเนินงานด้านนวัตกรรม วิจัย การจัดการความรู้ โดยกำหนดขั้นตอน วิธีการพัฒนานวัตกรรม วิจัยให้เป็นมาตรฐาน และมีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มโนชัย สุดจิตร[11] ที่พบว่า การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ต้องทำให้องค์การมีฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น ทั้งข้อมูลภายในและภายนอกอย่างเพียงพอ ทันสมัยและสามารถประมวลวิเคราะห์มาใช้เพื่อใช้ในการจัดการความเสี่ยงอย่างรวดเร็ว และหน่วยงานควรสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อังคณา แย้มนิล[12] ที่พบว่าการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทำให้ภารกิจขององค์กรประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากร

ของหน่วยงานต้องได้รับการพัฒนาให้บุคลากรมี Multi-skill มีศักยภาพเพียงพอที่พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับการศึกษาของ อำพร มณีเนียม ,ศดานนท์ วัตตธรรม, ประลอง นนท์ณรงค์ และรังสรรค์ วัฒนาชัยวณิช[13] ที่ระบุว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย มีการศึกษาและ ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สามารถเข้าถึงความรู้และทักษะที่ก้าวหน้าได้ด้วยตนเอง จะยกระดับการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเทียมเท่ามาตรฐานระดับสากล การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนากระบวนการทำงานทั้งกระบวนงานหลัก และสนับสนุน และต่อยอดเป็นนวัตกรรม เพื่อทำให้เกิดการลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ วาณิชวศิน[14] ที่พบว่าระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนต้องพัฒนาโดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence-AI) Big Data เพื่อให้เกิดเป็นสำนักงานดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานควรพัฒนาสมรรถนะคณะทำงาน สร้างความเข้าใจในเกณฑ์ เพื่อสามารถนำข้อมูลที่หน่วยงานดำเนินการตามภารกิจ มาตอบคำถามตามเกณฑ์ PMQA ได้กระชับ ตรงประเด็น ครบถ้วน ครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินการ และมีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่หมวด 1 - หมวด 6 หน่วยงานควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ตลอดจนรวบรวมลักษณสำคัญขององค์กรเพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานเข้าถึงข้อมูล และนำไปตอบแบบประเมินตามเกณฑ์และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยประสานเกณฑ์การดำเนินงานเข้ากับกระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนาแนวทางตามเกณฑ์การประเมินที่ต่อเนื่อง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.แพทย์หญิงศศิธร ตั้งสวัสดิ์ ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี ที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณ ดร.วรวัตต์ ชาญวิรัตน์ ที่ให้คำปรึกษาการรูปแบบการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ขอบคุณผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และคณะกรรมการ PMQA ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี. (2565). รายงานประจำปี 2565 [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 21 ธันวาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://ddc.moph.go.th/odpc8/news.php?news=41285&deptcode=
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://www.opdc.go.th/content/Nzc
3. กลุ่มติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมควบคุมโรค. (2565). รายงานประจำปี 2565 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 21 ธันวาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://anyflip.com/dikfw/mxhw
4. Kemmis, S & Mc Taggart, R. (1988). The Action Research Planer (3rd ed.). Victoria: Deakin University.
5. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 10 ธันวาคม 2566]. เข้าถึงได้จาก: https://psdg.anamai.moph.go.th/th/cms-of-59/211543

5. ปกิต มูลเพ็ญ และอติพร เกิดเรือง. (2564). ประสิทธิผลการดำเนินงานเพื่อเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล. วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์. 6(2), 49-62.
7. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค. (2565). คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (PMQA 4.0 Checklist) กรมควบคุมโรค (ฉบับปรับปรุง). [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 10 ธันวาคม 2566]. เข้าถึงได้จาก: https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1275220220829050646.pdf
8. สุชาติ อนันตะ. (2563). การพัฒนารูปแบบการนิเทศงานสาธารณสุขโดยการประยุกต์ใช้เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา. วารสารวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2(1), 31-40.
9. สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). รายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 18 ธันวาคม 2566]. เข้าถึงได้จาก: https://pdg.industry.go.th/th/reprotpmqa4-0
10. ปัทมภรณ์ กุลทอง และนิตยา สินเธาว์. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) ของศูนย์การทหารราบ ค่ายธนะรัชต์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์. 25(1), 166-179.
11. มโนชัย สุดจิตร. (2560). การบูรณาการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์การกับการจัดการ คุณภาพภาครัฐ: กรณีศึกษากรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วารสารสถาบันพระปกเกล้า 15(2), 116-135.
12. อังคณา แย้มนิล. (2564). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กร ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 8(1), 108-122.
13. อำพร มณีเนียม, ศดานนท์ วัตตธรรม, ประลอง นนท์ณรงค์ และรังสรรค์ วัฒนาชัยวณิช. (2564). การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.วารสารมหาจุฬาตานีปริทรรศน์ ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 3(6), 23-28.
14. สมศักดิ์ วาณิชวศิน. (2562). แนวทางสู่ความเป็นเลิศของสำนักงาน กสทช. ผ่านการประยุกต์ใช้มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.วารสารกิจการสื่อสารดิจิทัล. 3(3), 196-216.