

การประเมินและพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

“ตามเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ”

Assessment and Development of the Thanyaburi District Public Health Office Pathumthani

Province "According to the quality criteria for public administration"

สิริรัตน์ คำอ่อน

Sirirat Kam-on

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

Thanyaburi District Public Health Office Pathumthani Province

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและหาแนวทางการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ตามเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้การวิจัยปฏิบัติการ(Action Research) 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการประเมินองค์กร ขั้นประเมินองค์กร และค้นหาแนวทางการพัฒนาและเสนอกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี เก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสนทนากลุ่ม(Focus Group) ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี(ผู้ร่วมวิจัย) จำนวน 10 คน และจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 56 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรีเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ โดยวิธีสนทนากลุ่มและสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการ พบว่ามีผลการประเมินที่สอดคล้องกัน คือ ผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับรายหมวด พบว่าหมวดการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด หมวดวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวดการนำองค์กร หมวดการวัดวิเคราะห์ การจัดการความรู้ หมวดการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวดผลลัพธ์การดำเนินงาน คะแนนอยู่ในระดับสูง ส่วนหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง แนวทางการพัฒนาฯ ควรมีการดำเนินการดังนี้ แบ่งหน้าที่รับผิดชอบและคำอธิบายลักษณะงาน ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำแนวทางการควบคุมกำกับติดตามประเมินผล พัฒนสมรรถนะบุคลากร การจัดการความรู้ และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูล

คำสำคัญ : เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการ/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี/การประเมินตนเอง/

การพัฒนางานองค์กร

Abstract

The purposes of this research to study assessment and find development process for Thanyaburi District Health Office, Pathumthani province, according to Public Sector Management Award Criteria. The Action Research method was used to investigate three areas: preparation, assessment organization, and development of guidelines and strategies to implement to the Thanyaburi district health office. 3 data collections have been organized review. A focus Group of 10 Thanyaburi District Health Officers (co-researcher) and 56 survey forms from consumer and stakeholders were used. Descriptive statistics were used analysis.

The results of the Thanyaburi District Health Office evaluation showed that there was agreement between focus Group and opinion surveys of consumers and stakeholders regarding management quality. The assessment of the Thanyaburi District Health Office using the Public Sector Management Award Criteria was similar between focus Group and consumer survey. Overall was given a high score. However, in a comparative subgroup, the highest

average score was the Human Resource group. The Strategy Formulation group, the Leadership group, and Measurement, Analysis and Knowledge Management group, Operations focus group and Results based Management group were given a high score. The medium score was in the group of Customer Service Relations and the Stakeholders group. The subsequent included the following components: delegation of key tasks, and setting a job description, Obtaining consumer and stakeholders satisfaction evaluation with follow up and job assessment, competency building , knowledge, and information management.

The suggestion from this study is to focus on the development plan. The success of an organization depends upon the policy set-up by executives and they should be key people involved in development. The employees should be dedicated and co-operate in the development plan, and until accomplishment for set goals.

KEYWORDS: PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD / THAYABURI DISTRICT HEALTH OFFICE / SELF ASSESSMENT / ORGANIZATION DEVELOPMENT

หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) กำหนดให้ มีการปรับเปลี่ยน กระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการ ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลโดยยึดหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งหลักการดังกล่าวได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังปรากฏใน พระราชบัญญัติการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น หลังจากที่มีนโยบายปฏิรูประบบราชการและมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้ นำพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมาใช้อย่างจริงจัง โดยเริ่มนำแนวทางโดยใช้เครื่องมือต่างๆ หลายรูปแบบ มาใช้ในการดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เช่น การปรับปรุงกระบวนการ เทคโนโลยีสารสนเทศ การประเมินสมรรถนะ การ

จัดการความรู้ เป็นต้น รวมทั้ง การปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ โดยมีกลยุทธ์การปฏิบัติ และมีการ ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำหรับข้าราชการ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 โดยใช้บริษัท Thailand Rating and Information Services (TRIS) ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยประเมินตามคำรับรองที่ ส่วนราชการทำสัญญา ไว้กับสำนักงาน กพร. ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะประเมินเป็นภาพรวมไม่ได้ เฉพาะเจาะจงเฉพาะ งานด้านใดด้านหนึ่งและคุณภาพของงานเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก และนำผล การประเมินใช้ในการคำนวณเงินโบนัสในปี นั้น ๆ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบและเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนเป็นการรับรอง การพัฒนาระบบราชการในขั้นต่อไป สำนักงาน กพร.จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือ ในการ ดำเนินการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหรือ Public Sector Management Quality Award (PMQA) เป็นแนวทางที่จะพัฒนาองค์กรให้มี ประสิทธิภาพ หรือ เรียกว่า High Performance

Organization การมีประสิทธิภาพนี้แสดงให้เห็นถึงองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง เป็นองค์กรคุณภาพ PMQA จึงเป็นรางวัลคุณภาพที่ให้กับภาครัฐ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้นำแนวทางมาจากเกณฑ์ Malcolm Baldrige Nation Quality Award (MBNQA) มาปรับและตั้งเป็นเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในส่วนภาค ธุรกิจได้นำแนวทางของรางวัลนี้ไปใช้เช่นกันแต่เรียกว่ารางวัล Thailand Quality Award (TQA) ในภาคธุรกิจเอกชนได้เริ่มมอบรางวัลในปี 2546 ส่วนเกณฑ์ PMQA นำมาจากการนำเกณฑ์ TQA และ MBNQA มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทของราชการไทย องค์กรใดได้รับรางวัล PMQA แล้ว จะไปขอรางวัล TQA หรือรางวัล MBNQA จากประเทศสหรัฐอเมริกาต่อไปได้ มีประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศได้นำระบบมาตรฐานการบริหารจัดการมาใช้ในภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศต่างๆ มากกว่า 70 ประเทศ (สุทธินิ โพธิ์จันทร์, 2558)

ในการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน PMQA นอกจากเพื่อเป็นการดำเนินงานให้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แล้วยังทำให้เกิดผลทางปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพด้านการ บริหาร มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดชั้น ตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็น ทำให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ผลสุดท้ายเพื่อประโยชน์ของประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ในปีงบประมาณ 2550 สำนักงาน กพร. ได้

มีแนวนโยบายให้หน่วยงานราชการทุกหน่วย งานนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการ ประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับและเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้จังหวัดปทุมธานี มีเป้าหมายในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐในปีงบประมาณ 2561 โดยมีนโยบายผลักดันให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานส่งมอบคุณค่าที่ดีทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (มะยม โพธิ์สุวรรณ, 2556)

เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ได้กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดปทุมธานี ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ประเมินหน่วยงานตนเอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรีเป็นหน่วยงานหนึ่งจากทั้งหมด 7 แห่ง ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี มีหน้าที่ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ดำเนินการและประสานงานที่เกี่ยวข้อง กำกับดูแล ประเมินและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่ให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพและได้รับการคุ้มครองด้านสุขภาพ ผู้ศึกษาในฐานะผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี และเป็นผู้รับผิดชอบงาน PMQA เห็นว่าการดำเนินการตามนโยบาย ดังกล่าวมีความสำคัญ และจะประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนต้องมีส่วนร่วม ในการ

ส่งเสริมให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรีมีระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพจึงควรมีการประเมินและพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยการศึกษาเชิงปฏิบัติการครั้งนี้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามแนวเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562

2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามแนวเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562

ข้อตกลงเบื้องต้น

การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เป็นแนวทางในการประเมินองค์กร

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อประเมินและหาแนวทาง พัฒนากำหนดงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีกระบวนการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการประเมินองค์กร ขั้นตอนที่ 2 ขั้นประเมินองค์กร ขั้นตอนที่ 3 ขั้นหาแนวทางการพัฒนาและนำเสนอกลยุทธ์การพัฒนา

สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี โดยมีผู้ร่วมศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานีจำนวน 10 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาทำการศึกษาเพื่อประเมินและหาแนวทางการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยมีผู้ร่วมศึกษาและประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ

1. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรีจำนวน 10 คนประกอบด้วยนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ 1 คน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ 4 คน นักวิชาการสาธารณสุข 1 คน พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ 1 คน เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขอาวุโส 1 คน พนักงานธุรการ 1 คน และพนักงานขับรถยนต์ราชการ 1 คน เป็นผู้ร่วมศึกษาและให้ข้อมูลในการประเมินองค์กรตลอดจนหาแนวทางการพัฒนาและเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี

2. ผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยในเขตอำเภออัญบุรีจำนวน 49 คน โดยผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภออัญบุรี จำนวน 3 คน เพื่อเป็นผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรีตามแบบสอบถามความคิดเห็นที่สร้างขึ้นจากแนวคำถามของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

3. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง รวมทั้งสิ้น 53 คน ได้แก่ คณะกรรมการ

ประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.ธัญบุรี) จำนวน 10 คน คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอธัญบุรี (พชอ.ธัญบุรี) จำนวน 3 คน นายอำเภอธัญบุรี ปลัดอำเภอธัญบุรีหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง หัวหน้าส่วนราชการอำเภอธัญบุรี ได้แก่ เกษตรอำเภอ ปศุสัตว์อำเภอ พัฒนาการอำเภอ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ จำนวน 6 คน ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูปียังโฮ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีที่เป็นข้าราชการ เลือกตัวแทนกลุ่มงานละ 2 คน เลือกแบบเฉพาะเจาะจงโดยเลือกผู้ที่มีการประสานงานร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ในเรื่องการบริหารจัดการของแต่ละกลุ่มงานมากที่สุดจากจำนวนทั้งหมด 13 กลุ่มงาน จำนวน 26 คน กำนันในเขตพื้นที่ จำนวน 3 คน ผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ จำนวน 3 คน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขระดับอำเภอ จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ มีวิธีเก็บข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนที่ 1 ขึ้นเตรียมการประเมินองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อจัดทำแนวคำถามในการสนทนากลุ่มและแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนเตรียมความพร้อมของผู้ร่วมศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 ขึ้นประเมินองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม โดยทำการดัดแปลงข้อคำถามสนทนากลุ่มตามแนวคำถาม กมลวรรณ สนามทอง (2551) ที่สร้างขึ้นจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 หมวด โดยผู้ศึกษาเป็นผู้อ่านคำถามทีละข้อแล้วให้ผู้ร่วมศึกษาได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริหารงานจนครบประเด็นคำถาม แล้วเปิดโอกาสให้คณะผู้ศึกษาแสดงความคิดเห็นจนครบทุกประเด็นแล้วคณะผู้ศึกษาร่วมกันสรุปประเด็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กร สำหรับแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี มีทั้งสิ้น 70 ข้อ โดยผู้ศึกษาทำการดัดแปลงแบบสอบถามดังกล่าวตามแนวทาง กมลวรรณ สนามทอง (2551) ใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 56 คน (ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในข้อ 1.2 และ 1.3)

ขั้นตอนที่ 3 หาแนวทางการพัฒนาและนำเสนอกลยุทธ์เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและข้อเสนอแนวทางการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรีซึ่งเป็นข้อคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มและแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากขั้น ตอนที่ 2

การตรวจคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการ สนทนากลุ่มและแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สร้างขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน และนำแนวคำถามสนทนากลุ่มทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปทุมธานีจำนวน 5 คน ส่วนแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มี

คุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อเท่ากับ 0.9098 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ แล้วจึงนำเครื่องมือไปใช้จริงในขั้นตอนที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปมีการจัดประเด็นหลักของข้อมูลเป็นหมวดหมู่ สรุปประเด็นดังกล่าวนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณ ภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ระบบงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี และอธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามประเด็นทั้ง 7 หมวด และใช้ค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละในการสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี

ข้อพิจารณาเชิงจริยธรรม

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำนึงถึงจริยธรรมในทุกขั้นตอน ประเด็นสำคัญ ดังนี้ 1) การเคารพในการเป็นบุคคลและการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ 1.1) การให้สิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการเก็บข้อมูล พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถามจนมีความเข้าใจแล้ว ให้อิสระในการยินยอมซึ่งได้รับการยินยอมด้วยวาจาจากผู้ให้ข้อมูลทุกคน 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการปกปิดข้อมูลบางอย่างหรือสามารถถอนตัวจากการ

เป็นผู้ให้ข้อมูลได้ทุกเมื่อไม่ว่าเหตุผลใดก็ตาม 2) ความรับผิดชอบของผู้ศึกษา 2.1) ความลับของข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล ในด้านชื่อ สกุล ชื่อหน่วยงานที่ศึกษาจะไม่ถูกเปิดเผย โดยผู้ศึกษาหรือโดยกระบวนการศึกษาในครั้งนี้ 2.2) เพื่อดำรงไว้ซึ่งการรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ศึกษา โดยรักษาเป็นความลับ การจัดเก็บข้อมูลทุกชนิดเป็นความลับและทำลายเมื่อสิ้นสุดการศึกษา การเผยแพร่ผลการศึกษาจะกระทำในเชิงวิชาการและพิจารณาอย่างรอบครอบทุกครั้งผู้ศึกษาคนเดียวที่ทราบข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ผลการประเมินสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี จากผลการประเมินสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวดพบว่าในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จการบริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี กับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า

1.1 หมวดการนำองค์กร มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวทาง วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และเป้าประสงค์ ตามภารกิจที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของระชี ดิษฐจร และสุภัทรา เอื้อวงศ์ (2559) เรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า หมวด 1 การนำองค์กร หน่วยงานควรกำหนดวิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจน โดยสาธารณสุขอำเภอธัญบุรีเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการ และพัฒนาระบบสุขภาพการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่มี

คุณภาพโดยการสนับสนุนการดำเนินงานหน่วยงานระดับตำบล ซึ่งส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะเป็นหน่วยงานราชการในพื้นที่ ส่วนประชาชนจะเข้าถึงได้ยาก นอกจากจะมีเรื่องติดต่อโดยตรง เช่น เรื่องร้องเรียน การขอรับการช่วยเหลือเร่งด่วน เป็นต้น ส่วนการบริหารงานภายในองค์กร พบว่ามีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้รับผิดชอบงานทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ยืดหยุ่นและข้อปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น และควรมีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานของบุคลากรทุกคนเพื่อให้การบริหารชัดเจนมากขึ้น ทำให้เกิดความรับรู้สร้างความเข้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไชแสง โพธิ์โกสุม อ่างอิง ใน สุภาวดี นพจุจินดา (2553) เรื่ององค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การมีแผนงานที่สอดคล้องกับวิสัย พันธกิจ และนโยบายมีผลต่อความสำเร็จตามแผน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบ โดยหน่วยงานภายนอกในรูปแบบของคณะกรรมการ ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ปทุมธานี คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต (พขอ.) เป็นต้นเพื่อทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน

1.2 หมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ไม่ได้มีการจัดทำแผนจากแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเองแต่เป็นการวางแผนยุทธศาสตร์ร่วมกันในรูปแบบของเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอธัญบุรี แต่ยังไม่มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานในพื้นที่และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แต่มีภารกิจที่กำหนดไว้บางภารกิจที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเครือข่ายฯ ทั้งหมด เช่น งานบริหาร งานบุคคล งาน

สารบัญ จะไม่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดิศลิน กอบวิทย์ภรณ์ (2548) พบว่า การใช้แผนยุทธศาสตร์ มีผลต่อการพัฒนาการบริหารและจัดการให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำแผนงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งถ้าภารกิจที่ต้องดำเนินการในภาพรวมของเครือข่ายบริการสุขภาพให้วางยุทธศาสตร์ในภาพรวม แต่ถ้าภารกิจนั้นดำเนินการเพียงหน่วยงานเดียวให้จัดทำแผนแยกเฉพาะสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี แต่ให้รวมไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของเครือข่ายบริการสุขภาพ และควรมีการควบคุมกำกับกับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

1.3 หมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ไม่ได้กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ แต่มีการจัดรูปแบบการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการเปิดช่องทางการรับฟังทางโทรศัพท์ จดหมาย และทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้นำข้อมูลสารสนเทศ การรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง เสียงสะท้อน และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ และนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนและปรับปรุงการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรียังไม่ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรีเป็นลายลักษณ์อักษร และยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเพียงการสอบถามเป็นรายบุคคลบ้าง ทำให้ไม่มีข้อมูลที่จะนำมาพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุงหน่วยงาน นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มช่องทาง การเข้าถึงหน่วยงานได้ง่ายจึงมีการจัดทำกลุ่มไลน์ เฟสบุ๊ก และเว็บไซต์ ของเครือข่ายบริการ

เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชชิต ติษฐจรและสุภัทรา เอื้อวงศ์ (2559) เรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรประเมินความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียอย่างเป็นรูปธรรม

1.4 หมวดการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี สอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และได้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดผ่านการประชุม มีโปรแกรมจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (คลังข้อมูลสุขภาพ Health Data Center) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดตามนโยบายที่สำคัญของกระทรวงสาธารณสุข และมีการเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายและหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายกัน ทำให้มีการแข่งขันในการทำงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพของตนเอง และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์การจัดเก็บคลังความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับ พิรส บุญชุม (2552) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 (เชียงใหม่). พบว่า ปัญหาด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ขาดหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจัด

องค์ความรู้ที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม จึงควรได้รับการปรับปรุง ซึ่งถ้าหากมีระบบการจัดการความรู้จะเกิดประโยชน์กับหน่วยงาน อีกทั้งเผยแพร่ความรู้สู่หน่วยงานภายนอก ซึ่งจะประโยชน์ต่อบุคคลอื่น ๆ ควรดำเนินการพัฒนาด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มอบโดยมอบหมายให้กลุ่มวิชาการ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ และประสานงานร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร พัฒนาการวางระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศให้ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรและเผยแพร่องค์ความรู้ต่อสังคม

1.5 หมวดการมุ่งเน้นทรัพยากร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี มีการจัดโครงสร้าง ที่ชัดเจนตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้และสอดคล้องกับโครงสร้างของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี การบริหารบุคลากร โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามภาระงาน ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความยากง่าย และความเหมาะสมของตำแหน่ง มีการกำหนดระยะเวลาในการทำงานโดยให้บรรลุผลสำเร็จก่อนการประเมินผล ทุกคนสามารถตัดสินใจในงานของตนเองได้ ถ้ากรณีที่ไม่สามารถตัดสินใจได้หรือมีผลกระทบต่อนักเรียน ต้องรายงานให้ผู้บริหารทราบ นอกจากนี้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างจูงใจ การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังมีระบบที่ไม่ชัดเจน เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งถ้าหากมีการจัดทำหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ทุกคนยอมรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว และมีการแจ้งผลการประเมินกลับให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปฐนียา ศิริประพททธิ (2548) พบว่า กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือในการจัดกิจกรรม คือสิ่งจูงใจที่เป็น

เงินหรือของรางวัล และที่มีใช้เงินและของรางวัล นอกจากการให้รางวัลแล้ว การส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็มีความสำคัญในการ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี ไม่มี บทบาทในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เนื่องจากการบริหาร บุคลากรเป็นไปในแนวทางของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพุมธานี แต่มีการสนับสนุนความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้วยการให้ไปฝึกอบรม พัฒนา ทักษะความรู้ความสามารถ แต่ไม่มีการเตรียม บุคลากรเพื่อขึ้นสู่สานงานบริหารของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภออัญบุรีในทุกระดับ ตลอดจนมีการ สำนวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการสร้างผลึกในการ ทำงานจะทำให้ผลการดำเนินงานของหน่วยงานใน ภาพรวมดีขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นในการ ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พิศ บุญชุม (2552) ได้ศึกษา ปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักบริหาร พื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 (เชียงใหม่) พบว่า ปัญหาการ ดำเนินการด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาที่ สำคัญ ได้แก่ การขาดการจัดระบบการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากรที่ชัดเจน เป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี และการ สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ควร ดำเนินการพัฒนาด้านการมุ่งเน้นทรัพยากร โดยจัดทำ โครงสร้าง ความก้าวหน้าในสายงานแก่บุคลากรเน้น การนำหลักธรรมาภิบาล และศักยภาพของบุคลากรมา ประกอบการพิจารณาความก้าวหน้า และควรส่งเสริม การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมาก ขึ้น

1.6 หมวดการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี มีวิธีการออกแบบ

ผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงาน ศึกษา และทำความเข้าใจ นโยบาย เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ปัญหาในระดับพื้นที่ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานซึ่งการกำหนดกระบวนการที่สำคัญ สมรรถนะหลัก วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม รวมทั้ง ยุทธศาสตร์และระบบงาน ตลอดจนความเสี่ยง มีการ ถ่ายทอดวิธีการออกแบบผลผลิต ระบบบริการ และ กระบวนการทำงานในรูปของตัวชี้วัดงานให้กับผู้ ปฏิบัติในระดับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้ง 3 แห่ง เพื่อนำไปสู่การเตรียมความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี ได้ กำหนดแนวทางการควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งได้มีการ จัดทำแผนการควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารทุกระดับประกาศเป็นนโยบายในการ ดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีแนวทางขั้นตอนการ ดำเนินงานเพื่อลดเวลาการทำงาน มีการตรวจสอบผล การดำเนินงานก่อนถึงมือผู้ส่งมอบทุกครั้งเพื่อลด ข้อผิดพลาด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี มีแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการออกแบบ กระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ให้กับผู้รับบริการและมีการ ประสานงานกับภาคีเครือข่ายหรือส่วนราชการอื่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการสร้างการเรียนรู้ ในแนวทางการดำเนินงานด้านความปลอดภัยตาม มาตรการที่กำหนด มีวิธีการและรูปแบบการป้องกัน อุบัติเหตุ อุบัติภัย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาหน่วยบริการผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน Green & Clean Hospital

สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี ได้มีการ ขับเคลื่อนในการทำงานของศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

ด้านสาธารณสุข(EOC)ร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อกระตุ้นและยกระดับความสามารถในการจัดการปัญหาด้านสาธารณสุข มีการสนับสนุนในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคีเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีชา ดาวเรือง (2561) เรื่อง กลยุทธ์การจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ตามเกณฑ์ พบว่า หมวดที่ 6 มุ่งเน้นการปฏิบัติการผู้บริหารและสถานศึกษาควรพิจารณาให้มีความสำคัญในด้าน ระบบข้อมูลสารสนเทศ ให้มีระบบ มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจาก หน่วยงานที่ต้องอาศัย ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลในการ ปฏิบัติงาน ในการจัดกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันระบบ ข้อมูล และสารสนเทศ ล้วนมีความสำคัญต่อการในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็น ด้านงานวิชาการ ด้านงานบริหารบุคคล ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านบริหาร งานทั่วไป ตลอดจนด้านอื่น ๆ

1.7 หมวดผลลัพธ์การดำเนินงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี มีการประเมินผลงาน ตามหลักเกณฑ์ของ กพร. ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กรซึ่งถูกกำหนดให้ประเมินจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ทุกๆ 6 เดือน ตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าหากมีการประเมินผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เช่น เป็นรายไตรมาส จะทำให้มีการปรับกระบวนการทำงานได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สาโรจน์ สิงห์ชม (2557) เรื่อง กลยุทธ์การบริหารงานกีฬา ตามแนวคิด การพัฒนา และการบริหาร และการจัดการภาครัฐของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคตะวันออก พบว่า กลยุทธ์การประเมินองค์กร มีกิจกรรมที่จะปฏิบัติควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จในการพัฒนากีฬาที่ระบุไว้ในแผนงาน โครงการ มีการประเมินความสำเร็จของยุทธศาสตร์ในการพัฒนากีฬา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านการเงิน และการควบคุม มีการปรับปรุงตัวชี้วัดในการประเมินความสำเร็จในการพัฒนา มีการจัดกิจกรรมแบบสำรวจ และดาเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจ ความ ผาสุกของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีมีการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงข้อมูลกีฬาที่ได้รับเป็นประจำ มีการจัดทำเกณฑ์การพัฒนาในหมวดต่าง ๆ ทั้ง 6 หมวด มีการนำผลลัพธ์จากการดาเนินการ มาปรับปรุงแผนงาน และการดาเนินงานในปีต่อ ๆ ไป

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ ต้องศึกษาทำความเข้าใจเกณฑ์ ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้นำในการดาเนินงาน บุคลากรในหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือ การดาเนินงานที่ต่อเนื่อง การกำกับนิเทศติดตามอย่างสม่ำเสมอ

การสนับสนุนจากหน่วยงานบังคับบัญชา และการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

2. แนวทางการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สรุปรจากการสนทนากลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ในการทบทวนผลจากการประเมินองค์กรสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาและนำเสนอกลยุทธ์การพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี ดังนี้

2.1 ด้านการนำองค์กร ผู้นำองค์กรควรมีการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

2.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญในการคิด วิเคราะห์ แผนงาน โครงการให้มากขึ้น มีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างจริงจัง และควรมีการถ่ายทอดแผนเชิงยุทธศาสตร์สู่ผู้ปฏิบัติงาน

2.3 ด้านการให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควรมีการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปฏิบัติงานมีมาตรฐานและความเข้าใจที่ดีต่อกัน

2.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควรมีการวางแผนที่จะทำให้อำเภอในองค์กร มีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ และควรมีการส่งเสริมความรู้ให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเรื่องอื่น ๆ

2.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควรจัดให้มี แผน การสร้าง ความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน และควรจัดให้มีการถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ภายในองค์กร

2.6 ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มีการทบทวนข้อกำหนดของผลิต การบริการและกระบวนการทำงาน แต่ยังไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นได้ทั้งหมด ควรมีการทบทวนสมรรถนะหลัก วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม รวมทั้งยุทธศาสตร์ และระบบงาน ตลอดจนความเสี่ยงให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควรมีการประเมินผลงาน ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หากมีการประเมินผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น เช่น รายไตรมาส จะทำให้มีการปรับกระบวนการทำงานได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน

2.8 ด้านอื่น ๆ ควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยครอบคลุมและทั่วถึง และควรสนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อให้มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทุกคน

นอกจากนี้ ได้พบว่า เงื่อนไขสำคัญต่อการผลักดันการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามแนวเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562 ให้ประสบผลสำเร็จ คือ การสร้างความเข้าใจเกณฑ์ ผู้นำองค์กรเป็นแกนนำในการดำเนินความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงาน ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน การนิเทศติดตามอย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุนจากหน่วยงานบังคับบัญชา และการกำหนดเป็นนโยบาย

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ผู้บริหาร/หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด) ควรมีการกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานอย่างจริงจัง ผู้นำของหน่วยงานและทีมบุคลากรในหน่วยงาน ต้อง

ศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หน่วยงานบังคับบัญชาสนับสนุนทั้งทางด้านความรู้ แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และงบประมาณ ซึ่ง หากสามารถดำเนินได้ตามเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ หรือมีการพัฒนาในแต่ละหมวด ผลประโยชน์จะเกิดกับผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน และ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาการประเมินผลความสำเร็จหลังจากที่นำแนวทางการและกลยุทธ์มาพัฒนา สำนักงานสาธารณสุขอำเภออัญบุรี เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการของหน่วยงาน

2. ควรมีการประเมินและหาแนวทางการ พัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุข อำเภอภายในจังหวัดเดียวกัน เพื่อนำผลการศึกษามา เปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องการ บริหารจัดการภาครัฐหรือไม่ และเพื่อเป็นแนวทางใน การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐของ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ปฐนียา ศิริประพทธี. กระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในการจัดการความรู้ขององค์กรที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพ.จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ. (2548).
- พิรส บุญชุม ปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 (เชียงใหม่). (2552)
- มะยม โพธิสุวรรณ. การพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) การศึกษาส่วนบุคคล การพัฒนาหลักสูตรพัฒนานักบริหารระดับสูง กระทรวงศึกษาธิการ (นบส.ศธ.) รุ่นที่ 3. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ. (2556).
- ระวี ดิษฐจร สุภัทรา เอื้อวงศ์.การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและ สังกัดส านักงานต รวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. วารสารพยาบาลต รวจ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2559 (2559).
- สาโรจน์ สิงห์ ชม. กลยุทธ์การบริหารงานกีฬา ตามแนวคิดการพัฒนา และการบริหาร และการ จัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคตะวันออก. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา (2557).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการะบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภา ค รั ฐ พ .ศ . 2558 Public Sector Management Quality Award. พิ ม พ์ ค ร ั้ง แ ร ก . กรุงเทพมหานคร :บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด (2558).
- สุธาสินี โพธิจันทร์., PDCA หัวใจสำคัญ ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง – สถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาต , [ออนไลน์] , ได้ จาก : <http://www.ftpi.or.th> > วารสาร Productivity World > Operations [สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563]. (2558).
- สุภาวดี นพจุจินดา ศิริชัย ชินะตั้งกูร. องค์ ประกอบภาวะผู้นำ ของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขวารสารการ บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (มกราคม - มิถุนายน 2554) 15 (2554).