

แนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

Practical Guidelines for Driving the Development of Public Sector Management Quality Award (PMQA), Provincial Public Health Office

สิริพร สมชื่อ

Siriporn Somchue

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

Public Sector Development Group, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health

Correspondence author E-mail: somchue12@yahoo.co.th

(Article submitted: December 3, 2021; final version accepted : January 4, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ศึกษาปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 25 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 105 คน และผู้มารับบริการ จำนวน 150 คน เก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2564 โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า แนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ ดำเนินการประกาศนโยบาย จัดทำคำสั่งเพื่อมอบภารกิจ ผู้บริหารร่วมดำเนินการเสริมพลัง สร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติ กำหนดหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวด 2) ด้านการดำเนินการวิเคราะห์ตนเองและองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กำหนดหมวดในการดำเนินการ พัฒนาศักยภาพบุคลากร มุ่งเน้นการดำเนินงานประจำมาดำเนินการประชุมและร่วมแก้ปัญหาเป็นระยะ ๆ 3) ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผลให้มีการดำเนินการเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการดำเนินการพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการจัดองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสื่อสาร และด้านการสร้างแรงจูงใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการดำเนินการพบว่าบุคลากรในการดำเนินการและผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง จากผลการวิจัยนี้จึงควรใช้แนวปฏิบัติดังกล่าวเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ: แนวปฏิบัติ, การขับเคลื่อน, การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Abstract

This mixed methods research aimed to study practice guideline for driving the development of Public Sector Management Quality Award (PMQA), the factors for the development PMQA and results of the development of PMQA of Maha Sarakham Provincial Public Health Office. The sample group of the qualitative study was management group and person responsible for improving PMQA, 25 persons. In-depth interview was used to collect data. For a quantitative study, the sample groups were 105 provincial public health office staffs, and 150 service providers. Data were collected during July to September 2021 by questionnaires. Qualitative data was analyzed by content analysis,

and quantitative data by descriptive statistics. The study results found that the practice guideline for driving the development of PMQA were; 1) Management: carried out policy announcements, made orders to deliver missions, executives co-operated, empower and motivate practitioners, assigned departments and the person responsible for each category. 2) Operation : self and the organization analysis according to PMQA criteria, set a category for implementation, developed personnel potential, focus on bringing routine tasks into action and regularly meet and participate in problem solving. 3) Directing, Monitoring, Evaluation: doing regularly and continuously and the operation, it was found the high average score of these factors, attitude, organization corporate, culture, communication and motivation. Whereas the participation of personnel was at a moderate level. The results of the operation found that personnel in operation and service recipients had the average score at a high level of satisfaction. According to the results, this practice guideline for the development of PMQA should be used other provincial public health offices.

Keywords: Practice Guidelines, Driving, Public Sector Management Quality Award (PMQA)

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก อาทิ เทคโนโลยีที่ทันสมัย การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย การได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว กว้างขวาง ฯลฯ ส่งผลต่อความคาดหวัง ความต้องการของประชาชน เช่น การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย ดังนั้น การปรับปรุงระบบราชการจึงมีความสำคัญและจำเป็น เพื่อให้การบริหารราชการในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับความเป็นจริงในสังคม เศรษฐกิจ และความต้องการของประชาชนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงและตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่⁽¹⁾ ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล⁽²⁾ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร⁽³⁾ นอกจากนี้ยังเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการผลลัพธ์สุดท้ายเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ⁽⁴⁾

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน อย่างต่อเนื่อง ขยายการดำเนินการดังกล่าวไปสู่ราชการส่วนภูมิภาคในสังกัด คือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) เพื่อบูรณาการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการภาคบังคับปีละ 2 หมวด ทั้งนี้ ปัญหาที่พบในการดำเนินการนั้น ส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหาในการขับเคลื่อนงาน คือ ผู้บริหารขาดการมีส่วนร่วม ขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจริงจัง ผู้ปฏิบัติมีการดำเนินการบางส่วน บางหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาในการขับเคลื่อนนี้เป็นปัญหาที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการดังกล่าวได้ดี มีความเข้มแข็งเกิดผลในทางปฏิบัติที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างและเป็นแนวทางให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่าง ๆ ได้ ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จึงได้ศึกษาแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อนำไปเป็นแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน (ของกรมต่าง ๆ)

ให้เกิดคุณภาพที่ดีในการบริหารงาน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน เกิดการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนและเป็นองค์กรสมรรถนะสูงต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

วิธีการศึกษา

ดำเนินการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Method Research) เป็นแบบการศึกษาคนละเวลา (Sequential) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และตามด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เพื่อการศึกษาแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ตามแนวทางการสัมภาษณ์ในประเด็นการขับเคลื่อนการพัฒนา PMQA การเสริมพลังและการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในการดำเนินการ จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive selection) จำนวน 25 คน ดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (1 คน) หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกคน (5 คน) และตัวแทนสาธารณสุขอำเภอ (3 คน) รวม 10 คน 2) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ รวมจำนวน 15 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2564 ผู้วิจัยและคณะได้ใช้การตรวจสอบข้อมูลในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลควบคู่กันไป โดยตรวจสอบว่าครอบคลุมหรือไม่ (Saturation) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพียงพอหรือไม่ โดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและค้นหาประเด็น (Content and thematic analysis)

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เพื่อศึกษาปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แบบสอบถามใน 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (ผู้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ) ซึ่งมีทั้งสิ้น 142 คน คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร Yamane⁽⁵⁾ ได้จำนวน 105 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับสลากจากทะเบียนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ สสจ. มหาสารคาม ในปี 2564 และยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย 2) กลุ่มผู้มารับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้มารับบริการและกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ ทั้งหมด จำนวน 150 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 2.1) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้มารับบริการเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามทุกคนที่มาติดต่อประสานงาน หรือรับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามในเวลาราชการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2564 และยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย จำนวน 47 คน 2.2) กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามทุกคนที่ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564-กันยายน 2564 จำนวน 103 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสอบถามที่ให้ตอบคำถามด้วยตนเองสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม มีด้วยกัน 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ บทบาทที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และระยะเวลาปฏิบัติงานที่ สสจ. มหาสารคาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด หรือ

เติมข้อเท็จจริงในช่องว่างที่เว้นไว้ จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ ทศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (7 ข้อ) การจัดองค์กรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (5 ข้อ) วัฒนธรรมองค์กร (4 ข้อ) การสื่อสารในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (5 ข้อ) การสร้างแรงจูงใจ (4 ข้อ) และการมีส่วนร่วมของบุคลากร (8 ข้อ) รวมทั้งสิ้น 33 ข้อ โดยมีข้อคำถามแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ตัวเลือก ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 10 ข้อ 5 ตัวเลือก มีเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ในแต่ละเรื่อง และภาพรวม 3 ระดับ⁽⁶⁾ คือ คะแนนเฉลี่ย 3.68–5.00 = ระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 2.34–3.67 = ระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ย 1.00–2.33 = ระดับต่ำ

2. แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้มารับบริการและประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับประเภทผู้รับบริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และบริการที่รับ ลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิด หรือให้เติมข้อเท็จจริงในช่องว่างที่เว้นไว้จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 15 ข้อ 5 ตัวเลือก ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามในแต่ละเรื่อง และภาพรวม 3 ระดับ⁽⁶⁾ คือ คะแนนเฉลี่ย 3.68–5.00 = ระดับสูง, คะแนนเฉลี่ย 2.34–3.67 = ระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ย 1.00–2.33 = ระดับต่ำ เครื่องมือในการศึกษาวิจัยทั้งหมดได้ผ่านการตรวจสอบความตรงในเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) แบบครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.6–1.0 หลังจากนั้นนำเครื่องมือดังกล่าวไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดอื่น และผู้รับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่มารับบริการก่อนเวลาที่ศึกษา จำนวนกลุ่มละ 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดปัจจัยต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ และแบบวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพในกลุ่มเจ้าหน้าที่ ได้ค่า 0.93 และ 0.96 ตามลำดับ และแบบวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ = 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนกรกฎาคม 2564–กันยายน 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t- test

ผลการศึกษา

จากการศึกษาแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ มุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินการส่งเสริมและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี พร้อมทั้งสนับสนุนและร่วมดำเนินการ โดย

1.1 นำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรโดยนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จากสำนักงานปลัดกระทรวงฯ โดยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ประกาศให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดำเนินการตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร

1.2 จัดทำคำสั่งคณะกรรมการ / คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับจังหวัด และอำเภอซึ่งจะมีเลขานุการในแต่ละระดับเป็นผู้ประสาน เสนอเรื่อง แนวทางในการดำเนินการ ต่อคณะกรรมการ / คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของแต่ละหน่วยทราบหรือพิจารณา

1.3 ผู้นำสูงสุดขององค์กร (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด) ร่วมดำเนินการ หรือมอบหมายผู้บริหารระดับรองร่วมดำเนินการ พร้อมกันนี้มีการเสริมพลัง สร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติ โดยอาจจัดให้มีรางวัล / การสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ อาทิ พิจารณาความดีความชอบให้เป็นกรณีพิเศษ หรือรางวัลเชิดชูเกียรติต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

1.4 แบ่งหน่วยงาน / หรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการในแต่ละด้านตามศักยภาพและความเหมาะสมและมีผู้บริหารเข้าร่วมในแต่ละหมวด

2. ด้านการดำเนินการ มุ่งเน้นการนำงานที่ทำมาพัฒนาให้เกิดผลสำเร็จยิ่งขึ้น หรือการแก้ปัญหาที่สำคัญขององค์การ โดยทุกคนมีส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาพร้อมกันด้วยการมีส่วนร่วมและบูรณาการงานร่วมกัน ทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องงานเกิดผลสำเร็จ ผู้ดำเนินการมีความสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และองค์การเกิดภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ยอมรับต่อสังคม โดย

2.1 จัดให้มีการวิเคราะห์ตนเองและองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในแต่ละหมวด และปัญหาที่สำคัญขององค์กรและนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาตัดสินใจ / วางแผนร่วมกัน

2.2 การพิจารณาการดำเนินการในบางหมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละปีให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านได้ร่วมดำเนินการไปด้วยกัน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม และการบูรณาการงานร่วมกัน โดยมีผู้บริหารเข้าร่วมดำเนินการในทุกหมวด / กิจกรรม

2.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินการในแต่ละหมวดร่วมกัน โดยกำหนดกติกาการยอมรับฟังอย่างสร้างสรรค์ เคารพในความคิดเห็นที่ต่างกัน ตามหลักประชาธิปไตย พร้อมทั้งนำองค์ความรู้และข้อคิดเห็นที่ยอมรับกันไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมีการปรับปรุง พัฒนาการเรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุด

2.4 จัดประชุมการดำเนินการ และร่วมกันแก้ปัญหาเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการยึดหลักการปฏิบัติจริงมากกว่าการจัดทำเอกสาร ทั้งนี้ ควรจัดให้มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนกันอย่างต่อเนื่อง

2.5 มุ่งเน้นการนำงานประจำมาดำเนินการโดยประยุกต์ใช้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน ที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จ ผู้ดำเนินการมีความสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และองค์การเกิดภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ยอมรับต่อสังคม

3. ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผล โดยการประชุมติดตามการดำเนินการเป็นระยะ ๆ ทุก 1-2 เดือน เพื่อให้ทราบว่าได้ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย หรือต้องเพิ่มเติมการดำเนินงานในส่วนไหน หากผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมาย จะพิจารณาหาสาเหตุแก้ไขปัญหายังต่อเนื่อง และนำไปสู่ความสำเร็จที่วางไว้โดยมีการกำกับ ติดตาม รายงานผลสำเร็จ และร่วมช่วยเหลือปัญหาในการดำเนินการเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการรายงานผลตั้งแต่กลุ่มผู้ปฏิบัติ ตลอดจนกลุ่มผู้บริหาร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้บริหารสูง (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด) ให้ความสำคัญ กำหนดเป็นนโยบายให้หน่วยงานบริหารดำเนินการ และร่วมดำเนินการ

2. ผู้บริหาร (รอง นพ. สาธารณสุขจังหวัดและหัวหน้ากลุ่ม) ร่วมดำเนินการและรับผิดชอบในแต่ละหมวด / กิจกรรม

3. การดำเนินการมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพงานที่ดำเนินการอยู่หรือปัญหาขององค์กร ซึ่งผู้ดำเนินการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ผู้บริหารมีการเสริมพลังและสร้างแรงจูงใจเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

5. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณถึงปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. กลุ่มผู้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.52 เป็นเพศหญิง มีอายุ 30–39 ปี ร้อยละ 43.81 รองลงมาอายุ 40–49 ปี ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 21.90, 20.95 และ 13.34 ตามลำดับ โดยเฉลี่ย มีอายุ 39.63 ปี ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.00 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 76.19 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ บุคลากร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.24 เป็นข้าราชการ ประเภทของการปฏิบัติงาน พบว่า ร้อยละ 92.38 เป็นผู้ปฏิบัติ และร้อยละ 7.62 เป็นผู้บริหาร โดยมีหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ เป็นผู้ดำเนินการ ร้อยละ 52.38 และเป็น คณะกรรมการ / คณะทำงาน ร้อยละ 47.62 บุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.67 ปฏิบัติงานที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มหาสารคาม น้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ยปฏิบัติงาน 8.90 ปี

ปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณา ปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.41) ด้านการจัดองค์กรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.43) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.56) ด้านการสื่อสารในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.66) และด้านการสร้างแรงจูงใจต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.71) มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.83) มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละเรื่องของแต่ละด้าน พบว่า ด้านการ จัดองค์กรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการสื่อสารในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้าน การสร้างแรงจูงใจต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง ส่วนด้านทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการเพิ่มภาระงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.25) และ สสจ.ไม่จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 0.52) และด้านวัฒนธรรมองค์กรในเรื่อง สสจ. ควรปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.00)

ความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรผู้ดำเนินการ พบว่า โดยรวมบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.63) พบว่า มีความพึงพอใจสูง ใน 3 ลำดับแรก เรื่อง การกำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สสจ. ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.70) การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สสจ. ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.68) และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจาก การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.75)

2. กลุ่มผู้ได้รับผลจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้รับบริการ ร้อยละ 68.67 เป็นประชาชน ร้อยละ 31.33 เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ร้อยละ 66.99 เป็นเพศหญิง มีอายุ 30–39 ปี ร้อยละ 39.81 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี, 40–49 ปี, 50–59 ปี และตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.27, 16.50, 14.56 และ 4.85 ตามลำดับโดยเฉลี่ยมีอายุ 37.84 ปี ร้อยละ 53.40 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 73.79 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 48.54, 22.33 และ 17.48 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการ และค้าขาย มารับบริการขอข้อมูล / เอกสารความรู้ต่าง ๆ ขอใบอนุญาตตนวด ติดต่อราชการ ขอรับคำปรึกษาและร้องเรียน ร้อยละ 33.01, 30.10, 18.45, 6.80, 5.83 และ 5.83 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า ร้อยละ 55.32 เป็นเพศชาย มีอายุ 40–49 ปี ร้อยละ 38.30 รองลงมา อายุ 30–39 ปี, 50–59 ปี, น้อยกว่า 30 ปี และตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.17, 14.89, 8.51 และ 2.13 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยมีอายุ 41.57 ปี ร้อยละ 57.45 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 95.74 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ทั้งนี้ ทั้งหมดรับราชการ และเป็นผู้นำติดต่อราชการถึงร้อยละ 93.62

ผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของผู้รับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในกลุ่มประชาชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.48 และ $\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.63) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมระหว่างกลุ่มประชาชน กับกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ($p = 0.700$) แสดงว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามมีการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงในกลุ่มประชาชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ใกล้เคียงกัน (ตาราง 1)

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จำแนกรายกลุ่ม และโดยรวม ($n = 150$)

รายการ	ประชาชน ($n = 103$)			จนท.สาธารณสุข ($n = 47$)			โดยรวม ($n = 150$)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ารับ									
บริการ	4.34	0.51	สูง	4.36	0.64	สูง	4.35	0.55	สูง
การตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัย									
ต่าง ๆ ได้	4.37	0.48	สูง	4.32	0.72	สูง	4.35	0.56	สูง
มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการ									
ให้บริการ	4.36	0.48	สูง	4.30	0.72	สูง	4.34	0.56	สูง
การให้บริการอย่างเป็นกันเอง	4.30	0.50	สูง	4.36	0.64	สูง	4.32	0.54	สูง
ความใส่ใจต่อการให้บริการของ									
เจ้าหน้าที่	4.35	0.51	สูง	4.26	0.736	สูง	4.32	0.59	สูง
มีข้อมูลที่ทันสมัย ทันต่อเวลาและ									
สถานการณ์	4.33	0.49	สูง	4.23	0.69	สูง	4.30	0.56	สูง

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกรายกลุ่ม และโดยรวม (n = 150) (ต่อ)

รายการ	ประชาชน (n = 103)			จนท.สาธารณสุข (n = 47)			โดยรวม (n = 150)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่เยอะ									
และไม่ยุ่งยาก	4.28	0.53	สูง	4.26	0.67	สูง	4.27	0.57	สูง
การรับฟังความคิดเห็น และข้อ									
เรียกร้องต่าง ๆ	4.29	0.53	สูง	4.21	0.62	สูง	4.27	0.56	สูง
การให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.32	0.54	สูง	4.15	0.69	สูง	4.27	0.59	สูง
ความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต	4.34	0.49	สูง	4.13	0.82	สูง	4.27	0.62	สูง
การบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.20	0.53	สูง	4.34	0.63	สูง	4.25	0.56	สูง
การให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.21	0.51	สูง	4.26	0.73	สูง	4.23	0.59	สูง
การอำนวยความสะดวกและ									
ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.17	0.57	สูง	4.28	0.71	สูง	4.20	0.62	สูง
มีจำนวนผู้ให้บริการที่เพียงพอ	4.22	0.57	สูง	4.15	0.75	สูง	4.20	0.63	สูง
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.17	0.60	สูง	4.06	0.79	สูง	4.14	0.66	สูง
ความพึงพอใจโดยรวม	4.28	0.48	สูง	4.24	0.63	สูง	4.27	0.53	สูง
$t = -0.427 \text{ df} = 71.693 \text{ p} = 0.700$									

อภิปรายผล

จากการศึกษา แนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัด ได้มาจากการดำเนินการจริงในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดมหาสารคาม โดยมีปัจจัยในการดำเนินการด้านทัศนคติ ด้านการจัดองค์กร ด้านการสื่อสาร ด้านการสร้างแรงจูงใจ
และด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อยู่ในระดับสูง ทำให้เกิดผลจากการ
ขับเคลื่อน คือ ทั้งผู้ดำเนินการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ คือ ผู้นำให้ความ
สำคัญเป็นผู้นำการดำเนินการด้วยตนเอง อีกทั้ง มอบหมายให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เข้าไปร่วมในการดำเนินการในแต่ละ
หมวด / กิจกรรม ดำเนินการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมและการบูรณาการงาน มีการสร้างแรงจูงใจให้คนทำงานเกิดขวัญ
กำลังใจที่ดี เน้นการนำปัญหาในการปฏิบัติงาน / ปัญหาในองค์กรที่เป็นปัญหาร่วมกันมาดำเนินการ โดยยึดหลักการปฏิบัติ
จริงมากกว่าการทำเอกสารในการพัฒนาคุณภาพ อีกทั้ง มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้
ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมุ่งมั่น
โดยผู้นำจะเป็นผู้เสริมสร้างการทำงานให้เกิดขึ้น ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเป็นผู้นำผู้จูงใจผู้อื่นให้
ปฏิบัติตาม รวมทั้งเป็นผู้ที่มีอำนาจโดยหน้าที่ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ดังนั้น
ผู้นำจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ⁽⁷⁾ นอกจากนี้ การดำเนินการโดยการมีส่วนร่วมก็เป็นสิ่งสำคัญ
เพราะในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หากกลุ่มงานหรือบุคคลทำอยู่ฝ่ายเดียวก็เกิดความเสี่ยง

สำเร็จได้ยากหรือได้น้อย หรือช้า เพราะการดำเนินการในภาครัฐซึ่งเป็นภาคที่ใหญ่ เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน การดำเนินการแต่เพียงลำพังก็จะเกิดผลช้า และไม่เพียงพอต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมเป็นการเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลที่จะกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติ⁽⁸⁾ แสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม และมีความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร⁽⁹⁾ ในส่วนของการกำกับ ติดตาม และประเมินผล ก็เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เป็นขั้นตอนที่จะช่วยให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ และทำให้ทราบว่าการทำงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด มีการเบี่ยงเบนไปจากสิ่งที่คิดไว้หรือไม่ ถ้าเบี่ยงเบนจะได้หาวิธีปรับปรุงแก้ไขความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงนั้น ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการที่จะทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน จำเป็นจะต้องอาศัยกระบวนการติดตามและประเมินผล⁽¹⁰⁾ ซึ่งแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนี้ ได้ยึดแนวทางดังกล่าว ที่จะนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรคุณภาพนำไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ต่อไป

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการรับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้รับบริการทั้งในส่วน of ประชาชน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในระดับสูง และสองกลุ่มนี้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนั้น จะมุ่งเน้นที่ผู้มารับบริการเป็นหลัก มองถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละคน ให้บริการที่รวดเร็ว บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันเสมอเหมือนกันทุกคน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้บริหารควรกำหนดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นนโยบายของหน่วยงาน และมอบหมายผู้บริหารระดับรองร่วมดำเนินการในแต่ละกิจกรรมอย่างใกล้ชิด
2. หน่วยงานควรจัดตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงานในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยให้ทุกกลุ่มงานมีส่วนร่วมดำเนินการและมีผู้บริหารเข้าร่วมในแต่ละหมวด
3. หน่วยงานควรมีแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้และศักยภาพที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
4. หน่วยงานควรมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อาทิ พิจารณาความดีความชอบให้เป็นกรณีพิเศษ หรือรางวัลเชิดชูเกียรติต่าง ๆ
5. มุ่งเน้นการนำงานที่ทำมาพัฒนาให้เกิดผลสำเร็จยิ่งขึ้น หรือการแก้ปัญหาที่สำคัญขององค์กร ที่สามารถทำให้งานเกิดผลสำเร็จ ผู้ดำเนินการมีความสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และองค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ยอมรับต่อสังคม
6. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการรายงานผลตั้งแต่กลุ่มผู้ปฏิบัติ ตลอดจนถึงกลุ่มผู้บริหารเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าในการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขควรพิจารณานำแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เอกสารอ้างอิง

1. ระวี ธิษฐจร และสุภัทรา เอื้อวงศ์. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัย พยาบาล
สังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.
วารสารพยาบาลตำรวจ 2559; 8(1): 107–115.
2. สุภา แก้วเกรียงไกร, กัลยาณี ประสมศรี, มณฑา ชาวโพธิ์ และวิสรารูปสวย. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร
ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA). รายงานวิจัย. 2558.
3. ประกาศ เล่งพานิชย์. กระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ บุคลากรสาธารณสุข
สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม 2562; 3
(5) : 119–133.
4. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ:
สำนักงาน ก.พ.ร. ; 2557.
5. Yamane, T. Statistics: An Introductory Analysis. London: John Weather Hill, Inc. ; 1967.
6. Best, J.W., & James, V.K. Research in education (5thed.) New Jersey: Prentice Hall Inc. ; 1986.
7. พรพิมล รัตนช้อน. ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดกระบี่.
วารสารวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยทักษิณ 2562; 2(3): 13–25.
8. Newstorm, J.W. Organizational Behavior: Human Behavior at Work. New York: McGraw–Hill. 1993.
9. Stavenhagen, R. “Marginality, Participation Agarian Structure in Latin America.” Bulletin of the International
Institute of Labour Studies. 1970.
10. สมพิศ สุขแสน. CIPP Model: รูปแบบการประเมินผลโครงการ [อินเทอร์เน็ต]. 2021 [เข้าถึงเมื่อ 2021 พฤศจิกายน 15].
เข้าถึงได้จาก: <http://www.google.co.th/search?hl>.