

การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมหาสารคาม ปี 2564-2566

สิริมาพร นาศพัฒน์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ดำเนินการ 4 ขั้นตอน แล้วสรุปรูปแบบการพัฒนา ประชากรคือผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากร จำนวน 155 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบประเมินการมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนาหมวด 1 การนำองค์การ ได้ยกระดับการพัฒนามุ่งสู่องค์การยกระดับเพิ่มผล แสวงหาความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก ถ่ายทอดขยายผลไปสู่องค์กรอื่น หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์องค์กรในบริบทการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้บรรลุเป้าหมายของจังหวัด หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล/ความต้องการ และข้อเสนอแนะ ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างนวัตกรรม ยกระดับการประเมินผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพของการวิจัยและพัฒนา หมวด 5 บุคลากร มีการพัฒนาระบบการวางแผน และการจัดอัตรากำลังคน ให้สอดคล้องกับโครงสร้างอัตรากำลัง หมวด 6 การปฏิบัติการมีการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการในบริบทการถ่ายโอนภารกิจ รพ.สต. เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม ซึ่งก่อนการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 (S.D.=0.53) ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (S.D.=0.47) และเกิดต้นแบบการดำเนินงานคือ เกิดการบูรณาการ PMQA ในแต่ละหมวดไปสู่ฐานคุณภาพต่าง ๆ ในองค์กร ภายใต้ชื่อ “PMQA & Happy MOPH” ปัจจัยแห่งความสำเร็จคือ 1) ผู้บริหารให้ความสำคัญ มีนโยบายชัดเจน 2) การมีส่วนร่วม และ 3) มีการติดตามประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ: การยกระดับคุณภาพ, การบริหารจัดการ, การพัฒนาคุณภาพองค์การ

¹นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

*Corresponding Author; Sirimaporn Nassapat; Email: siri.mkho@gmail.com

Received: November 18, 2024; Revised December 27, 2024; Accepted December 27, 2024

The Enhancement of Management Quality at Mahasarakham Provincial Public Health Office (2021–2023)

Sirimaporn Nassapat¹

Abstract

This research and development aimed to study an enhancement of Management Quality at Mahasarakham Provincial Public Health Office from 2021 to 2023. The objectives are threefold: 1) to improve management practices 2) to evaluate stakeholder participation and 3) to identify success factors. The population group was stakeholders and those who involved in the study involved 155 participants, including senior executives, department heads, and staff, who provided data through questionnaires, participation assessments, and qualitative interviews. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, while qualitative data were assessed through content analysis. Findings revealed significant advancements in various domains. In leadership, organizational development was elevated to a "Leverage Organization" model aimed at improving health services and fostering collaboration internally and externally. Strategic planning efforts resulted in a comprehensive strategy to adapt to the transfer of responsibilities within public health services, aligning with provincial goals for 2023. Stakeholder engagement saw increased satisfaction and improved relationships. Furthermore, a data management system was developed to streamline information and feedback from service users. Results suggested that before Enhancement of Management Quality at Mahasarakham Provincial Public Health Office, the mean participation score was rated at a medium level of 2.08 (SD=0.53), while the mean participation score after the intervention was 2.68, represented a high level (SD=0.47). The project led to the establishment of best practices integrating PMQA frameworks into various organizational quality activities under the initiative "PMQA & Happy MOPH." Key success factors included: 1) strong emphasis on the PMQA operation of the executives, 2) having participation and integrate of work, and 3) having monitor, evaluation and summary of the PMQA operations.

Keywords: Quality enhancement, Management, Organizational Quality Development

¹Public Health Technical Officer, Professional Level. Mahasarakham Provincial Public Health Office

*Corresponding Author; Sirimaporn Nassapat; Email: siri.mkho@gmail.com

บทนำ (Introduction)

ระบบคุณภาพการบริหารจัดการมีมากกว่า 10 ประเทศของโลกที่นำมาใช้ทั้งในภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้นำเอาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการนำเอาหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย ตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย¹

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ออกแบบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้ส่วนราชการนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร โดยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้

กำหนดตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ระยะ 20 ปี ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารเป็นเลิศ ด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) แผนงานที่ 11 การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ ตัวชี้วัดที่ 45 ร้อยละความสำเร็จของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐผ่านเกณฑ์ที่กำหนด¹

จังหวัดมหาสารคาม ได้เริ่มดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ก.พ.ร. แต่ด้วยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในองค์กร อาทิเช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงาน ทำให้การดำเนินงานที่ผ่านมาเน้นกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน ตามตัวชี้วัดของกระทรวงสาธารณสุข ขาดการบูรณาการงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้สามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement : PA) ของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยได้มอบนโยบายให้

การดำเนินงาน PMQA เป็นนโยบายที่สำคัญ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยต้อง ดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมาย ภายใต้ แผนงานตาม ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) แผนงานที่ 11 การพัฒนาระบบ ธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ โครงการที่ 38 โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ² ซึ่งการ ประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ยังไม่ผ่านเกณฑ์การดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการยังไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการ ร้อยละ 73.40 (เป้าหมาย ร้อย ละ 95) ขาดการบูรณาการทำงานทั้งภายในและ ภายนอกกลุ่มงาน และระบบบริหารจัดการความ เสี่ยงเพื่อลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานยังไม่ ครอบคลุมทุกภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน³

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการ ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ปี 2564-2566 เพื่อให้สามารถประเมินจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการ ทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนากระบวนการ ดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มหาสารคาม ให้สามารถเทียบเคียงกับการ บริหารจัดการในระดับสากล และเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพที่ตรงกับความต้องการความ เหมาะสมกับบริบทขององค์กร มีประสิทธิภาพ

มีความต่อเนื่องและยั่งยืน ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objective)

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด มหาสารคาม
2. เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมการยกระดับ การบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของ การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) 4 ขั้นตอน (นงลักษณ์ วิรัชชัยและสุวิมล ว่องวาณิช, 2544)¹⁰ มี ระยะเวลาการศึกษารอบ 3 ปี ดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 ถึง มิถุนายน 2566 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้ **ระยะที่ 1 (ปีที่ 1 พ.ศ. 2564)** ขั้นตอน ที่ 1 การวิจัยตอน 1 (R1) ศึกษาสถานการณ์ เพื่อหาแนวทางและจัดทำแผนการพัฒนา 1 โดยการประชุมระดมสมอง การประชุมกลุ่ม และการสัมภาษณ์ ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา ตอน 1 (D1) เพื่อพัฒนาตามแผนการพัฒนา 1 ขั้นตอนที่ 3 การวิจัยตอน 2 (R2) เพื่อ ตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนา 1 **ระยะ ที่ 2 (ปีที่ 2 พ.ศ. 2565)** ขั้นตอนที่ 4 การ พัฒนาตอน 2 (D2) เพื่อปรับปรุงและพัฒนา แนวทางการพัฒนา 2 ขั้นตอนที่ 3 (ซ้ำรอบ 1)

การวิจัยตอน 3 (R3) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนา 2 (ซ้ำรอบ 1) **ระยะที่ 3 (ปีที่ 3 พ.ศ. 2566)** ขึ้นตอนที่ 4 (ซ้ำรอบ 1) การพัฒนาตอน 3 (D3) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการพัฒนา 3 (ซ้ำรอบ 1) แล้วสรุปรูปแบบการพัฒนา

ประชากร คือ ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รวมทั้งสิ้น 155 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหาร จำนวน 6 คน 2) หัวหน้า/ รองหัวหน้ากลุ่มงาน 30 คน และ 3) ผู้ปฏิบัติงานจากทุกกลุ่มงาน จำนวน 119 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบประเมินการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องต่อการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 20 ข้อ ลักษณะ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert's Type Scale) มี 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย กำหนดคะแนน 3, 2, 1 คะแนน ตามลำดับ โดยการแปลผล พิจารณาคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (สุ่มทนา กลางคร และ วรพจน์ พรหมสัตยพรต, 2553 อ้างอิงจาก Best, 1997)¹⁷ คิดค่าคะแนนจาก (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)/ จำนวนชั้น ผลสรุปเป็น 3 ระดับ คือ การมีส่วนร่วมระดับมาก (2.33-3.00) ระดับปานกลาง (1.67-2.33) และระดับน้อย (1.00-1.66) 2. แบบเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม บันทึกการประชุม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการตรวจสอบความตรง (Validity) ของแบบสัมภาษณ์ด้านความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 3 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหา การครอบคลุมเนื้อหา และความชัดเจนของการใช้ภาษา เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) และนำข้อเสนอจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์มีความเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ โดยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม

ที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงไปทดลองใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องต่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เท่ากับ 0.949

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน สถิติอนุมาน Paired t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมก่อนและหลังการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลของผู้ที่เข้าร่วมการวิจัย งานวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และได้ใบรับรองอนุมัติเลขที่ 16/2564 ลงวันที่ 15 กันยายน 2564

ผลการวิจัย (Results)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.5 มีอายุเฉลี่ย 42.3 ปี (S.D.=9.5) ซึ่งมีอายุระหว่าง 47-56 ปี ร้อยละ 42.5 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.7 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 70.9 เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน PMQA ประจำกลุ่มงาน ร้อยละ 22.6 เคยปฏิบัติงานหรืออบรมเรื่อง PMQA ร้อยละ 100

บริหารการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จากกรณีวิเคราะห์ปัญหาพบว่า การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการยังไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ขาดการบูรณาการทำงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน และระบบบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ยังไม่ครอบคลุมทุกภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน มีการคืนข้อมูลทุกไตรมาส แต่ยังไม่มีการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุในทุกไตรมาส การวิเคราะห์และประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยได้ประชุมหาแนวทางวิธีการ การดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการโดยให้ทุกกลุ่มงานมีส่วนร่วม มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมีการสรุปผลการดำเนินงาน ถอดบทเรียนการดำเนินงาน และคืนข้อมูล มีความต้องการหรือความคาดหวังในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระยะเวลาเร่งด่วนคือ บุคลากรมีความเข้าใจ ให้ความร่วมมือในการพัฒนาองค์กร ระยะเวลาคือ ต้องการให้การพัฒนามีระบบการประเมิน กำกับ ติดตามงาน คืนข้อมูลแก่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนางานอย่างเป็นระบบ

ผลการศึกษาขั้นตอนที่ 1 การทำแนวทางและแผนการพัฒนาของปี 2564 ดังนี้

(1) จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร (2) ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 1) ลักษณะสำคัญขององค์กร 2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 การปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (3) นำโอกาสในการปรับปรุงที่ได้จากการประเมินองค์กรด้วยตนเอง เทียบกับเกณฑ์ในหมวดที่ดำเนินการมาจัดทำแผนพัฒนาองค์กร หมวดละ 1 แผน (4) จัดทำตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ในหมวดที่ดำเนินการตามเกณฑ์หมวด 7 (5) ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร รายงานผลการดำเนินงาน รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน ไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และ (7) การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ผลการศึกษาขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาตามแผนการพัฒนาของปี 2564 ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ (1) มีโครงสร้างการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานระดับจังหวัด (2) ระดับอำเภอมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA โดยมีสาธารณสุขอำเภอเป็นประธาน ผู้ช่วย

สาธารณสุขอำเภอเป็นเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเป็นคณะทำงาน โดยมีการขับเคลื่อนงานผ่านคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) กรรมการบริหารภายในหน่วยงาน (กบน.) และคณะกรรมการชมรมอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ทั้ง 13 อำเภอ (3) มีการประชุมมอบนโยบายระดับจังหวัดและอำเภอ โดยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เป็นประธาน และนักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา) เป็นผู้กำกับดูแล และ (4) มีการประชุมคณะทำงาน เพื่อวิเคราะห์องค์กร ประเมินจุดแข็งจุดอ่อน แต่ละหมวด

ผลการศึกษาขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาของปี 2564 พบว่า การประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ยังไม่ผ่านเกณฑ์ เมื่อวิเคราะห์รายหมวดพบว่า หมวด 1 การนำองค์กร ได้คะแนน 3.53 หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ได้คะแนน 3.30 หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้คะแนน 2.30 หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้คะแนน 3.38 หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ได้คะแนน 2.94 และหมวด 6 การปฏิบัติการ ได้คะแนน 1.50 (เกณฑ์คะแนนเต็ม 5 คะแนน) และจากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการยังไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ร้อยละ 73.40 (เป้าหมาย ร้อยละ 95) ขาดการบูรณาการทำงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน และระบบบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานยังไม่ครอบคลุมทุกภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน โดยมีข้อเสนอเพื่อปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการ คือ (1) ทบทวนลักษณะสำคัญขององค์การ จำนวน 13 ข้อคำถาม ทุกปี (2) พัฒนาศักยภาพ Project manager (PM) ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 ซึ่งปัญหาที่พบได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการวิจัยขั้นต้นถัดไปในปี 2565

ผลการศึกษาขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการพัฒนาในปี 2565 ประกอบด้วย 6 กิจกรรม คือ (1) มีโครงสร้างการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน Dream Team PMQA เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานระดับจังหวัด (2) ระดับอำเภอมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมีสาธารณสุขอำเภอเป็นประธาน ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเป็นเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเป็นคณะทำงาน โดยมีการขับเคลื่อนงานผ่านคณะกรรมการประสานงาน

สาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) กรรมการบริหารภายในหน่วยงาน (กบน.) และคณะกรรมการชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทั้ง 13 อำเภอ (3) มีการประชุมมอบนโยบายระดับจังหวัดและอำเภอ โดยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เป็นประธาน และนักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา) เป็นผู้กำกับดูแล (4) มีการประชุมคณะทำงาน Dream Team PMQA ทุกวันอังคาร เพื่อวิเคราะห์ห้องค์กร ประเมินจุดแข็งจุดอ่อน จัดทำแบบ ADLI แต่ละหมวด/ทุกหน่วย/ทุกปี (5) การประสานการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานใน Group Line “PMQA_มค” เพื่อให้การปฏิบัติงานระดับจังหวัดและระดับอำเภอมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดเวลาการพัฒนา และ (6) การให้คำแนะนำ เรียนรู้ และพัฒนาร่วมกันของ Dream Team PMQA กับ Dream Team PMQA ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตลอดเวลาการพัฒนา

ผลการศึกษาขั้นตอนที่ 3 (ซ้ำรอบ 1) การตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาของปี 2565 (ซ้ำรอบ 1) พบว่า การประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม มีผลคะแนนการประเมินเพิ่มขึ้น เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า หมวด 1 การนำองค์กร ได้คะแนน 4.48 หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ได้คะแนน 4.79 หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้คะแนน

4.17 หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้คะแนน 4.08 หมวด 5 บุคลากร ได้คะแนน 4.10 และหมวด 6 การปฏิบัติการ ได้คะแนน 4.19 และร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 92.16 เกิดการบูรณาการทำงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน และมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน โดยมีข้อเสนอเพื่อปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการ คือ (1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การจัดทำองค์ความรู้/ การขยายผล/ การพัฒนา Data Center ของกลุ่มงาน (2) ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การที่โดดเด่นรายหมวด

ผลการศึกษาระดับต้นที่ 4 (ซ้ำรอบ

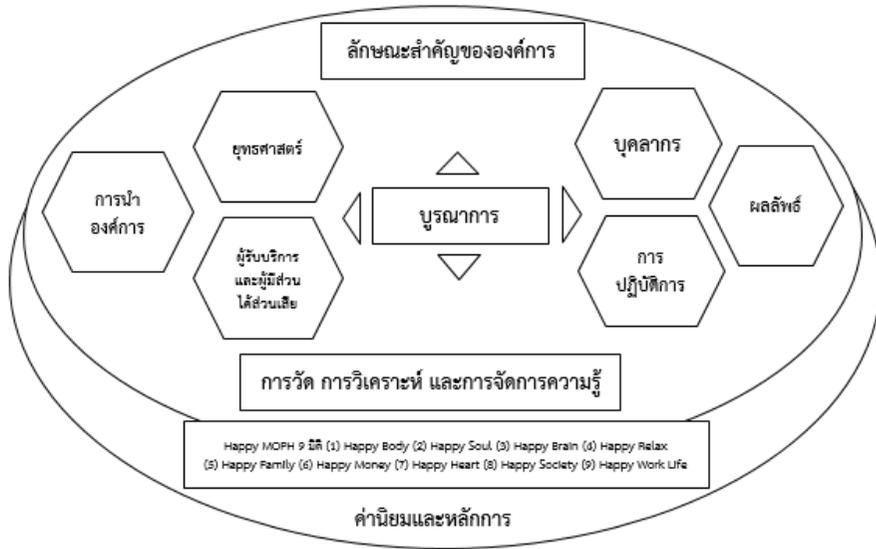
1) การปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการพัฒนาในปี 2566 เป็นการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 8 กิจกรรม คือ (1) การขับเคลื่อนการดำเนินงาน PMQA ภายในองค์กร โดยการมอบนโยบาย PMQA และองค์กรแห่งความสุข เป็นคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับบุคคลทุกคน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (Individual Performance Agreement : IPA) (2) มีโครงสร้างการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน Dream Team PMQA เพื่อขับเคลื่อนการ

ดำเนินงานระดับจังหวัด (3) ระดับอำเภอมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมีสาธารณสุขอำเภอเป็นประธาน ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเป็นเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเป็นคณะทำงาน โดยมีการขับเคลื่อนงานผ่านคณะกรรมการ คป.สอ. กบน. และคณะกรรมการชมรม อสม. ทั้ง 13 อำเภอ (4) เร่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA ทั้ง 7 หมวด โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามทุกคนร่วมกันดำเนินการ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การจัดทำองค์ความรู้/ การขยายผล/ การพัฒนา Data Center ของกลุ่มงาน (5) การบูรณาการร่วมกับการดำเนินงาน Happy MOPH ในการสร้างองค์กรสร้างสุขภายใต้ชื่อกิจกรรม "PMQA & Happy MOPH" ดังภาพที่ 1 (6) การติดตามผล มีการคืนข้อมูล การยกระดับการบริหารจัดการ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (7) การมีเวทีเชิดชูเกียรติการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงานและระดับอำเภอ และ (8) การสรุปรูปแบบการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยยกระดับการพัฒนาในหมวดที่โดดเด่น เพื่อส่งเข้ารับโล่รางวัลจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดังภาพที่ 2 โดยในปี พ.ศ. 2566 สำนักงาน

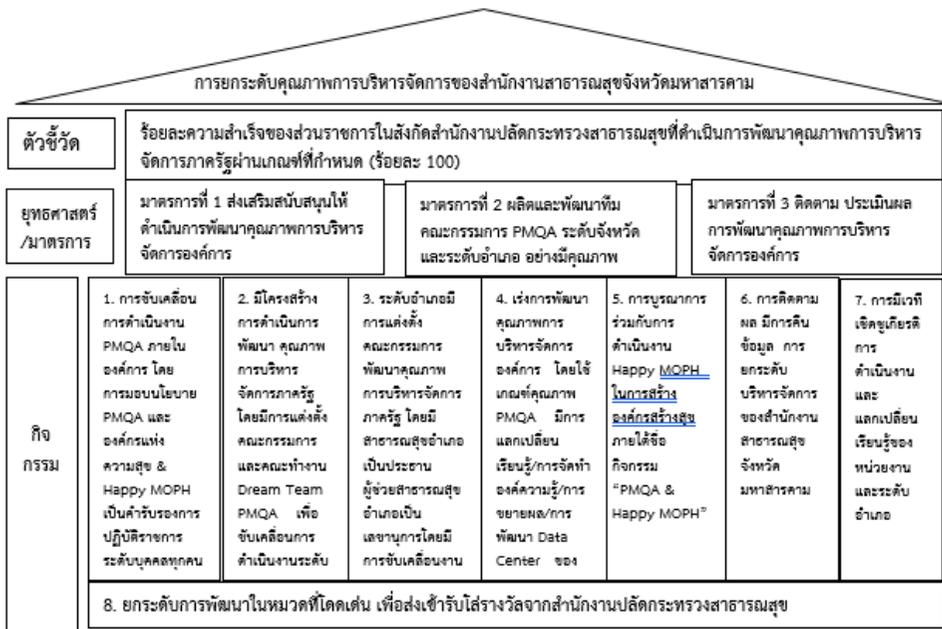
สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี 2566 ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน Site-Visit จังหวัดมหาสารคาม และผ่านการประเมินการพัฒนาในหมวดที่โดดเด่น ในหมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ ได้รับโล่รางวัลจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลลัพธ์การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม หมวด 1 การนำองค์กร ได้ยกระดับการพัฒนามุ่งสู่องค์กรยกระดับเพิ่มผล (Leverage Organization) ในงานบริการสุขภาพ แสวงหาความร่วมมือในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ถ่ายทอดขยายผลไปสู่องค์กรอื่น หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์องค์กรในบริบทการถ่ายโอนภารกิจ รพ.สต. เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าหมายของจังหวัด ปี 2566 หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจและ

ความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล/ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างนวัตกรรมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ยกกระตือรือร้นผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการวิจัยและพัฒนา หมวด 5 บุคลากร มีการพัฒนาระบบการวางแผนและการจัดอัตรากำลังคน ให้สอดคล้องกับโครงสร้างอัตรากำลัง หมวด 6 การปฏิบัติการ มีการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการในบริบทการถ่ายโอนภารกิจ รพ.สต. เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม ซึ่งก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 (S.D.=0.53) ภายหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (S.D.=0.47) ดังตารางที่ 1



ภาพที่ 1 การบูรณาการ PMQA กับ Happy MOPH สสจ.มหาสารคาม



ภาพที่ 2 รูปแบบการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสภาพก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม (N=155)

ระดับการมีส่วนร่วม	N	\bar{x}	S.D.	Std. Error Mean	t	95%CI	p-value
ก่อนการเข้าร่วมวิจัย	155	2.08	0.53	0.046	2.875	0.226-	0.007*
หลังการเข้าร่วมวิจัย	155	2.68	0.47			0.046	

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (Discussion and Conclusion)

การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ปี 2564-2566 ทำให้สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนากระบวนการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ให้สามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่ตรงกับความต้องการความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร มีประสิทธิภาพ มีความต่อเนื่องและยั่งยืน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งดำเนินการโดยมีแผนการพัฒนาระบบการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ให้สามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่ตรงกับความต้องการความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร หมวด 1 มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านระบบควบคุมภายในของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม หมวด 2 มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุข เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าหมายของจังหวัดมหาสารคาม หมวด 3 มีแผนการพัฒนาระบบการเรื่อง การ

พัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 มีแผนการพัฒนาระบบการเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล/ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างนวัตกรรมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม หมวด 5 มีแผนการพัฒนาระบบการเรื่อง การพัฒนาระบบการวางแผนและการจัดอัตรากำลังคน ให้สอดคล้องกับโครงสร้างอัตรากำลัง และหมวด 6 มีแผนการพัฒนาระบบการเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม

การวิเคราะห์และประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยได้ประชุมหาแนวทางวิธีการ การดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการโดยให้ทุกกลุ่มงานมีส่วนร่วม มีการประชุม

ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และ มีการสรุปผลการดำเนินงาน ถอดบทเรียน การดำเนินงาน และคืนข้อมูล มีความต้องการ หรือความคาดหวังในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระยะเร่งด่วนคือ บุคลากรมีความเข้าใจ ให้ความร่วมมือในการพัฒนาองค์กร ระยะยาวคือ ต้องการให้การพัฒนามีระบบการประเมิน กำกับ ติดตาม งาน คืนข้อมูลแก่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อ พัฒนางานอย่างเป็นระบบ คล้ายกับการศึกษาของพรชัย ดีไพศาลสกุล⁶ พบว่า ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการ ปัจจัยสำคัญของคุณภาพ บริการ คือ แพทย์ ที่มีความรู้ความสามารถ มีจรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ความ เข้าใจในแผนการรักษา กำหนดแนวทาง ปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนควบคู่กับการ ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจาก เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ความต้องการเฉพาะ ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ คือ ต้องการความเลิศหู และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกอย่าง สมบูรณ์ ชื่อเสียงของ โรงพยาบาล และมาตรฐานการรับรองเป็นสิ่ง สำคัญ ที่ผู้รับบริการต้องการได้รับตามความ เหมาะสมกับระดับชั้นทางสังคมและฐานะ ทางการเงิน

การยกระดับคุณภาพการบริหาร จัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มหาสารคาม เกิดการบูรณาการกับงานตาม บทบาทขององค์กร โดยหมวด 1 การนำ

องค์การบูรณาการร่วมกับการดำเนินการตาม นโยบาย การกำกับดูแลองค์กรที่ดี (OG) ร่วมกับการดำเนินงานคุณธรรมและความ โปร่งใสภาครัฐ (ITA) และการดำเนินงาน องค์กรคุณธรรมและองค์กรสร้างสุข (Happy MOPH) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มหาสารคาม หมวด 2 การวางแผนเชิง ยุทธศาสตร์ บูรณาการร่วมกับการขับเคลื่อน นโยบายระดับจังหวัดแบบบูรณาการ คณะกรรมการระดับจังหวัด เช่น คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด / คณะอนุกรรมการสาธารณสุขจังหวัด (อสรจ.) / คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการ EMS/ การบูรณาการงานด้านการส่งเสริม สุขภาพ ป้องกันโรค และคุ้มครองผู้บริโภค (PP & P) โดยใช้งบประมาณกองทุนหลักประกัน สุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กปท.) ให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด และการดำเนินการตาม ประเด็นของการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับ อำเภอ (พชอ.) โดยบูรณาการงบประมาณ กปท. และตามโครงการพระราชดำริด้านสาธารณสุขของอปท. คล้ายกับการศึกษาของ ลำพูน ฉวีรักษ์¹⁴ พบว่า ระดับการบริหาร จัดการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง การมี ส่วนร่วมหลังปรับปรุงคุณภาพดีขึ้น ปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสำเร็จคือทีมงาน ภาวะผู้นำ การสร้างองค์ความรู้การกระจายอำนาจใน การตัดสินใจ ทำให้การปรับปรุงงานสามารถ ทำได้ตรงจุด มีการตอบสนองที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจทั้งนี้การวิจัยครั้งต่อไปควร

ศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นเพื่อยกระดับคุณภาพ หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บูรณาการร่วมกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด/สื่อสารมวลชนทุกช่อง และ Social, Web site หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การบูรณาการร่วมกับการบริหารยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบสารสนเทศ (CIO) การดำเนินงานวิชาการ สาธารณสุข การพัฒนางานวิจัยในงานประจำ/งานวิชาการ เพื่อมุ่งสร้างการปฏิบัติที่ดีและนวัตกรรมของกระบวนการหลัก หมวด 5 บุคลากรบูรณาการร่วมกับการดำเนินงาน Happy MOPH ในการสร้างองค์กรสร้างสุข สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ จูมแพง และคณะ^๖ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ค่านิยมร่วมองค์กร กลยุทธ์องค์กร ระบบงาน ทักษะบุคลากร และโครงสร้างองค์กร จึงควรให้ความสำคัญกับทั้ง 5 ปัจจัยเหล่านี้เพื่อช่วยผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น และหมวด 6 การปฏิบัติการ บูรณาการร่วมกับการบริหารการเงินการคลัง (CFO) เพื่อมุ่งสร้างการปฏิบัติที่ดีและนวัตกรรมของกระบวนการสนับสนุน เกิดต้นแบบในการดำเนินงานคือ การบูรณาการ PMQA ในแต่ละหมวดไปสู่งานคุณภาพต่างๆ ในองค์กร ภายใต้ชื่อกิจกรรม “PMQA & Happy MOPH” โดยมีทีมพี่เลี้ยง Dream team PMQA ให้

คำแนะนำ เรียนรู้ และพัฒนาร่วมกันกับทีมปัจจัยแห่งความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้

1. นโยบาย ผู้บริหารให้ความสำคัญขับเคลื่อนการดำเนินงาน PMQA ภายในองค์กร โดยการมอบนโยบาย PMQA และองค์กรแห่งความสุข เป็นคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับบุคคลทุกคน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (Individual Performance Agreement : IPA) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงาน Dream Team PMQA ซึ่งมีตัวแทนจากทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นทีมนำในการขับเคลื่อนการยกระดับคุณภาพ การบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
2. การมีส่วนร่วม เร่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามทุกคนร่วมกันดำเนินการ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การจัดทำองค์ความรู้/ การขยายผล/ การพัฒนา Data Center ของกลุ่มงาน และมี การบูรณาการการทำงานร่วมกับงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และ
3. การติดตามประเมินผล มีการติดตาม ประเมินผล สรุปผล และการคืนข้อมูลการยกระดับการบริหาร

จัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ในการประชุมคณะกรรมการบริหารภายใน (กบน.) คณะกรรมการวางแผนและประเมินผล (กวล.) การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ 1) มีแนวปฏิบัติในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ให้สามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบทขององค์กร มีความต่อเนื่องและยั่งยืน 2) เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อให้สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบงานการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับจังหวัด ระดับเขตสุขภาพ และระดับประเทศ 4) พัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มุ่งเน้นให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยได้รับบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม โดยการบูรณาการความร่วมมือและงบประมาณจากทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินงานที่

ยั่งยืนดังต่อไปนี้ 1) การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ผู้บริหารต้องมอบเป็นนโยบายสำคัญ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน 2) การสนับสนุนการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในการบริหารองค์กรอย่างต่อเนื่อง และทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กรทุกปี 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4) มีการประชุมคณะทำงานเดือนละ 1 ครั้ง และประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทุกไตรมาส 5) มีการสรุปผลและรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเดือนละ 1 ครั้ง และมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนจากการดำเนินงานไตรมาสละ 1 ครั้ง

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

ขอขอบพระคุณนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามและรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ผู้บริหารสาธารณสุขระดับอำเภอของจังหวัดมหาสารคาม ผู้บริหารสาธารณสุขระดับกลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเสียสละเวลามีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง (Reference)

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร; 2562.
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564**. สำนักนายกรัฐมนตรี; 2560.
3. กองยุทธศาสตร์และแผน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. **แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข; 2561.
4. งานนิเทศงานและประเมินผล กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข. **คู่มือการนิเทศงานสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2562**. มหาสารคาม: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม; 2563.
5. งานยุทธศาสตร์สุขภาพ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข. **เอกสารประกอบการตรวจราชการและนิเทศงานกรณีปกติ กระทรวงสาธารณสุข รอบที่ 1/2563**. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม; 2563.
6. งานนิเทศงานและประเมินผล กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข. **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (KPIs) ประจำปีงบประมาณ 2562**. มหาสารคาม: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม; 2563.
7. นางลักษณีนีรัชชัย, สุวิมล ว่องวาณิช. **การวิจัยและการพัฒนาเพื่อการปฏิรูปทั้งโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2544.
8. สุ่มัทนา กลางคาร และวรวพจน์ พรหมสัตยพรต. **หลักการวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ**. มหาสารคาม: สวารคามการพิมพ์-สวารคามเปเปอร์; 2553.
9. นิโรธ เดชกำแหง. **การพัฒนากลยุทธ์การจัดการคุณภาพขององค์การธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย**. 2558.
10. พรชัย ดีไพศาลสกุล. **ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพบริการโรงพยาบาล**. วารสารวิชาการ. 2557; 6(1): 573-92.
11. ประชาภรณ์ ทัพโพธิ์. **ปัจจัยที่ผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม**. วารสารวิชาการ. 2557; 7(2): 475-91
12. ลำพูน ฉวีรักษ์. **การประยุกต์ใช้เกณฑ์**

- รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อการปรับปรุง คุณภาพการบริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิชาการ ศรีปทุม ชลบุรี. 2555; 10(4): 95-102.
13. ทิพย์วรรณ จุ่มแพง, กุหลาบ รัตนสังข์ธรรม, วัลลภ ใจดี. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข. บริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร.2553.
- วารสาร สาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา; 2555. 7(2), 38-52.
14. ฉัตรชัย บัวกันต์. สภาพการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา; 2553.
15. ธัญญ์ รอดรักษา. ศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร.2553

