

การประเมินและพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคม
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

การประเมินและพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคม ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (THE ASSESSMENT AND DEVELOPMENT PROCESS ACCORDING TO PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD CRITERIA AT PATTANANIKOM DISTRICT HEALTH OFFICE)

กมลวรรณ สนามทอง 4836562 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ตรีเดช ศ.ค., พีระ ครีกรินทร์จิตร วท.ม.(ชีวสถิติ)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การประเมินและพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและหาแนวทางการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคมตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้การวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการประเมินองค์กร ขั้นประเมินองค์กร และขั้นหาแนวทางการพัฒนาและเสนอกิจกรรมเพื่อพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคม เก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคม (ผู้ร่วมวิจัย) จำนวน 6 คน และจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 44 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคมเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยวิธีสนทนากลุ่มและสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการพบว่ามีผลการประเมินที่สอดคล้องกัน คือผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบรายหมวด พบว่า หมวดวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด หมวดผลลัพธ์การดำเนินการ หมวดการนำองค์กร และหมวดการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ คะแนนอยู่ในระดับสูง ส่วนหมวดการจัดการกระบวนการ และหมวดการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด แนวทางการพัฒนาฯ ควรมีการดำเนินการดังนี้ แบ่งหน้าที่รับผิดชอบและคำอธิบายลักษณะงาน ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำแนวทางการควบคุมกำกับติดตามประเมินผล พัฒนาสมรรถนะบุคลากร การจัดการความรู้และ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาหน่วยงาน ซึ่งในการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จควรเริ่มต้นจากการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร ผู้นำองค์กรต้องเป็นแกนนำในการพัฒนา และเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานต้องตระหนักและมีเป้าหมายร่วมกันตลอดจนต้องให้ความร่วมมือในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีทีมพี่เลี้ยงซึ่งมีความเข้าใจเกณฑ์มาตรฐาน ติดตาม กำกับเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะประสบความสำเร็จ

คำสำคัญ: เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ / สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพัฒนานิคม /

การประเมินตนเอง/การพัฒนาองค์กร

THE ASSESSMENT AND DEVELOPMENT PROCESS ACCORDING TO PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD CRITERIA AT PATTANANIKOM DISTRICT HEALTH OFFICE

GAMONWAN SANAMTONG 4836562 PPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORS: PIYATHIDA TRIDECH, Dr.P.H., PEERA KRUGKRUNJIT M.Sc.(Bios.)

ABSTRACT

The objective of the study was to assess in order to find development process for Pattananikom District Health Office, Lopburi 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 Pattananikom district health office. 3 data collections have been organized review. A focus Group of 6 Pattananikom District Health Officers (co-researcher) and 44 survey forms from consumer and stakeholders were used. Descriptive statistics were used analysis.

The results of the Pattananikom 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 Pattananikom District Health Office using the Public Sector Management Award Criteria was similar between focus Group and consumer survey. Overall was given a medium score. However, in a comparative subgroup, the highest average score was the Strategy Formulation group. The Results based Management group, the Leadership group, and Measurement, Analysis and Knowledge Management group scored in the high range. Process Management group and Human Resource group were given a medium score. The lowest average 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.

KEY WORDS: PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD /
PATTANANIKOM DISTRICT HEALTH OFFICE /
SELF ASSESSMENT / ORGANIZATION DEVELOPMENT

141 pp.