

ตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

The Outcome Indicators of organizational management directors under
Department of Medical Sciences

สุวรรณา เจริญสุวรรณค์

Suwanna Charoensawan

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

Public Sector Development Group, Department of Medical Sciences

Received January 09, 2025 Revise February 15, 2025 Accepted February, 24, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนาใช้เทคนิคเดลฟาย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ผู้เชี่ยวชาญ 20 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 16 คน กลุ่มนักวิชาการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์และหน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพหรือการบริหารองค์กร 4 คน โดยวิธีเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้วิจัยรอบที่ 1 แบบถามปลายเปิด ใช้แนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นรอบที่ 2 และรอบที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ คัดเลือกตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จากค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป ($\text{Median} \geq 3.5$) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่มีความเห็นสอดคล้องกันไม่เกิน 1.5 ($\text{IR} \leq 1.5$)

ผลวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน 113 ตัวชี้วัด อยู่ในระดับสำคัญมากถึงมากที่สุด 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 27 ตัวชี้วัด 2) ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ 17 ตัวชี้วัด 3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 17 ตัวชี้วัด 4) ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต 11 ตัวชี้วัด 5) ด้านบุคลากร 24 ตัวชี้วัด และ 6) ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน 17 ตัวชี้วัด

คำสำคัญ : ตัวชี้วัดผลลัพธ์ การบริหารจัดการองค์กร ผู้บริหารหน่วยงาน



Abstract

This descriptive research use Delphi techniques to study the outcome indicators of organizational management directors under Department of Medical Sciences. The data were collected from 20 specialists were selected based on specific qualifications in research, including 16 of directors under the department, 4 of specialists under the department or other state agencies who have experience in developing quality or organizational management indicators. For research method, the data were collected by using open-ended questionnaire with the concept of Public Sector Management Quality Award 2019 in the first round. The data were analyzed by content analysis and the results were constructed as 5-point Likert scale questionnaires for the second and the third rounds. The data were analyzed by using median, interquartile range, and selecting the outcome indicators of organizational management directors under the department from any indicators which have median equal or greater than 3.5 ($\text{Median} \geq 3.5$), and the agreeable interquartile range equal or less than 1.5 ($\text{IR} \leq 1.5$).

The results were as follows. 113 indicators of agreement placed under the fundamental to the outcome indicators of organizational management directors under Department of Medical Sciences, were classified into 6 categories: 1) Leadership (27 indicators), 2) Strategy planning (17 indicators), 3) Customer focus (17 indicators), 4) Budget management (11 indicators), 5) Human resource management (24 indicators), and 6) Supply chain management (17 indicators).

Keywords: Outcome indicators, Organizational management, Directors

บทนำ

การปฏิรูประบบการเมืองและภาวะวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ที่ส่งผลเกิดการปฏิรูประบบราชการไทยในปี พ.ศ. 2545 ปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) นำวิธีการของเอกชนมาใช้ปฏิบัติราชการที่มุ่งความเป็นเลิศ ได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ขึ้น มีการริเริ่มคิดขบคิดและขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการไทยให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความสำเร็จ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (สำนักงาน ก.พ.ร., 2560:1) และตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาระบบราชการให้แก่หน่วยงานภาครัฐ มีเป้าหมายเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความสำเร็จ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงภารกิจส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) สอดคล้องกับ



พลู เดชะรินทร์ (2549:2, 4) กล่าวไว้ว่า การปฏิรูประบบราชการมีเป้าหมายสำคัญ คือ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และวิธีการทำงานที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะและสร้างผลงานสูง (High performance) มีความโปร่งใสตรวจสอบได้สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมเป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ Public Sector Management Quality Awards (PMQA, 2550) มีพื้นฐานแนวคิดเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA, 2019) มาใช้เป็นเครื่องมือให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการยกระดับขีดความสามารถการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรมต่อเนื่องและยั่งยืน (สำนักงาน ก.พ.ร., 2562:3)

รัฐบาลมีนโยบายประเทศไทย 4.0 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี สำนักงาน ก.พ.ร. (2562) ได้พัฒนากอบแนวทางการยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาองค์กรไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” รองรับการเปลี่ยนแปลง มีเป้าหมาย “ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” เพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน ดังนี้ 1) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) 2) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) 3) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยอาศัยปัจจัยสำคัญคือ การสานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/ Digitalization) ที่ต้องปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีภารกิจในการวิจัย ตรวจสอบมาตรฐานด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของประเทศ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพห้องปฏิบัติการ และคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 2552) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้บริหารระดับสูงของกรมมองเห็นโอกาสในการพัฒนาได้มีนโยบายนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA, 2562) มาใช้เป็นเครื่องมือยกระดับการบริหารจัดการหน่วยงานส่วนกลาง 15 แห่ง และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ 15 แห่ง เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานสู่ระดับสากลได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับ “ระดับความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐผ่านเกณฑ์ที่กำหนด” นำหนักร้อยละ 15 ในมิติพัฒนาองค์กรตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานประจำปี โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นหน่วยงานตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2552 มีภารกิจเกี่ยวข้องโดยตรงในการกำกับดูแลด้านการพัฒนาระบบบริหารภายในกรมให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2561:67)

โดยสรุปการบริหารจัดการองค์กรจะบรรลุความสำเร็จได้นั้นผู้บริหารหน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผลผลการปฏิบัติงานและตัดสินใจ สั่งการ ปรับเปลี่ยนแผนงานโครงการ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA, 2562) เพื่อพัฒนายกระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นความเป็นเลิศต่อไป

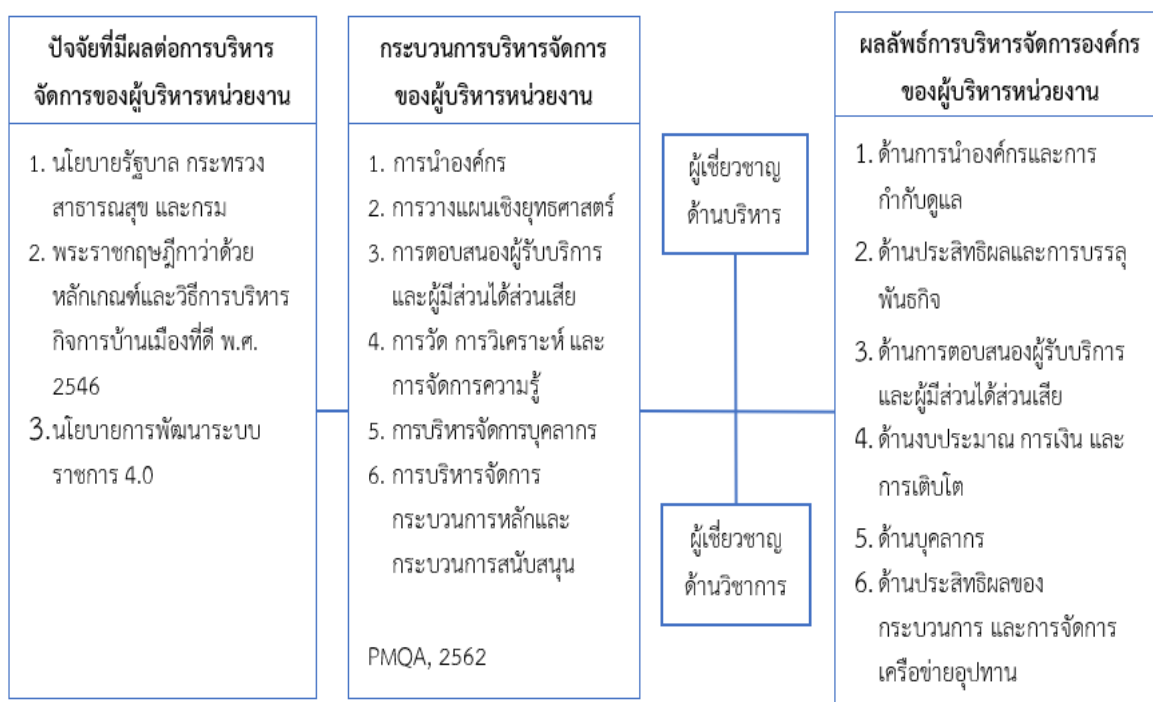


วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ตามแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA, 2562) ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานที่ได้มาไปพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของผู้บริหารหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบท การพัฒนาตามนโยบายของกรม กระทรวงสาธารณสุข และประเทศ
2. เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อใช้เลื่อนขั้นเงินเดือนและจัดสรรสิ่งจูงใจที่เป็นธรรมโปร่งใส
3. เพื่อเพื่อพัฒนาระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นความเป็นเลิศ
4. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารหน่วยงาน



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi technique) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดประเด็นของปัญหาการวิจัย การวิเคราะห์เอกสาร และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA, 2562) 7 หมวด และศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงาน จากตำรา เอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ นำสาระที่ได้มาเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นสำหรับใช้จัดทำแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็น

2. การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ คัดเลือกโดยใช้วิธีแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติที่กำหนด จำนวน 20 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินระดับแนวโน้มความน่าจะเป็นของตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามเกณฑ์คุณสมบัติ ดังนี้

1) กลุ่มผู้บริหารหน่วยงาน ระดับผู้บริหารสำนัก กอง ศูนย์ สถาบันส่วนกลางและศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 16 คน

2) กลุ่มนักวิชาการและ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญบริหารองค์กรและการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพ จำนวน 4 คน

3. การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม จำนวน 3 รอบ

1) แบบสอบถามรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) จำนวน 8 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยสังเคราะห์จากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA, 2562) เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด เกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

2) แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่พัฒนามาจากคำตอบในการสอบถามครั้งแรก โดยการนำความคิดเห็นทั้งหมดที่ได้รับจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการตอบรอบแรกมาสร้างให้อยู่ในรูปประโยคหรือข้อความที่เกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในการสอบถามรอบที่ 2 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญลงมติ จัดอันดับความสำคัญ หรือให้อัตราร้อยละ ตามความสำคัญในแต่ละประโยคหรือข้อความ

3) แบบสอบถามรอบที่ 3 ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามรอบนี้จากการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 และแบบสอบถามในรอบนี้เหมือนกันกับแบบสอบถามในรอบที่ 2 แต่มีการแสดงตำแหน่งค่ามัธยฐาน ค่าเฉลี่ย และค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ของแต่ละคำถาม รวมทั้งตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบในแบบสอบถามในรอบที่ 2 และส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญคนแต่ละท่านได้ทบทวนคำตอบว่าจะคงไว้ซึ่งคำตอบเดิม หรือเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

4. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน ในรอบที่ 1 รอบที่ 2 และรอบที่ 3 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 4 เดือน (มิถุนายน - กันยายน 2567)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เพื่อคัดเลือกเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ด้วยค่าสถิติ ดังนี้



1) ค่ามัธยฐาน (Median) พิจารณาตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นสอดคล้องกันที่ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 - 5.00

2) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) พิจารณาจากค่าช่วงของความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวชี้วัด ที่มีความสอดคล้องกันที่ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.50

3) การวิจัยนี้ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตจากผู้บริหารกรม หน่วยงานภาครัฐอื่น และได้รับความยินยอมจากตัวผู้เข้าร่วมวิจัย ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย ขอความยินยอมในการใช้ โทรศัพท์มือถือ และ Personal Line ผลการวิจัยนำเสนอในลักษณะภาพรวม ไม่ระบุชื่อ/ข้อมูลส่วนตัว

6. การสรุปและอภิปรายผล โดยทำการคัดเลือกตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ตรงตามเกณฑ์ ดังนี้ 1) ค่ามัธยฐาน (Median) มีค่า 3.50 ขึ้นไป แสดงว่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากขึ้นไป 2) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ไม่เกิน 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน ตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์ถือว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันมาเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน 113 ตัวชี้วัด จำแนกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1. ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร | 27 ตัวชี้วัด |
| 2. ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ | 17 ตัวชี้วัด |
| 3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 17 ตัวชี้วัด |
| 4. ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต | 11 ตัวชี้วัด |
| 5. ด้านบุคลากร | 24 ตัวชี้วัด |
| 6. ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน | 17 ตัวชี้วัด |

ตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน ที่มีค่ามัธยฐาน (Md) ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) ไม่เกิน 1.50 จำนวน 113 ตัวชี้วัด จากทั้งหมด 129 ตัวชี้วัด แบ่งเป็นระดับมากที่สุด 53 ตัวชี้วัด และระดับมาก 60 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน ที่มีค่ามัธยฐาน (Md) น้อยกว่า 4.50 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) มากกว่า 1.50 จำนวน 16 ตัวชี้วัด จากทั้งหมด 129 ตัวชี้วัด

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน จำนวน 113 ตัวชี้วัด ตามผลวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญมากที่สุด 16 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดผู้บริหารที่มีส่วนร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร (2) ตัวชี้วัดบุคลากรที่รับรู้ เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร (3) ตัวชี้วัดช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริหารใช้สื่อสารได้รับการประเมินประสิทธิภาพ (4) ตัวชี้วัดผู้บริหารที่ประพฤติปฏิบัติตนตามหลักนิติธรรม และ



จริยธรรม (5) ตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร (6) ตัวชี้วัดความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร (7) ตัวชี้วัดจำนวนนวัตกรรมที่จดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร (8) ตัวชี้วัดผู้บริหารที่ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดจริยธรรม (9) ตัวชี้วัดที่ผู้บริหารใช้กำกับติดตามการบริหารงานประจำวัน บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (10) ตัวชี้วัดผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร (ITA) (11) ตัวชี้วัดการผ่านเกณฑ์ประเมินระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ตามมาตรฐานสากล (12) ตัวชี้วัดบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (13) ตัวชี้วัดบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม และจริยธรรม (14) ตัวชี้วัดข้อร้องเรียนทำผิดวินัยของบุคลากรที่ได้รับการแก้ไข (15) ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดจากการให้บริการขององค์กร และ (16) ตัวชี้วัดบุคลากรที่มีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมสนับสนุนสังคมและชุมชน อภิปรายได้ว่า ตัวชี้วัดทั้ง 16 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ความสำเร็จการนำองค์กรของผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Sentell (1994:137) ที่กล่าวว่า ผู้นำจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยผ่านการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้นำระดับสูงจะต้องมีภาวะผู้นำสูงกว่าระดับอื่น ๆ เพราะต้องคิดริเริ่มสร้างสรรค์ วิสัยทัศน์ และอนาคตขององค์กร มีการวางแผนกลยุทธ์ และกำหนดนโยบาย ยังสอดคล้องกับภิญโญ พรมเสื่อ (2562) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับกระบวนการ และคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและครบถ้วนให้บุคลากรดำเนินการรวบรวมทั้งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และ Lin (2018) พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจของผู้นำส่งผลต่อการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ทรัพยากรขององค์กร สภาพแวดล้อม และแรงจูงใจสาธารณะตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์รางวัล PMQA (2562) ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดหมวดผลลัพธ์การดำเนินการตามหัวข้อ 7.4 ก. (9) ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดสำคัญด้านการสื่อสารแบบสองทิศทางและถ่ายทอดไปยังบุคลากร องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (10) ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน (11) ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติตามหรือได้เหนือกว่าข้อกำหนด กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย (12) ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้บริหารองค์กรหรือต่อระบบการกำกับดูแลองค์กร และพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และ (13) ตัวชี้วัดการเข้าไปมีส่วนร่วมขององค์กรที่ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม การสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับชุมชน (PMQA 2562:74)

2. ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ จากผลการวิจัยพบว่า ฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญมากที่สุด 13 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ (2) ตัวชี้วัดการบรรลุผลผลิตและการบริการตามพันธกิจขององค์กร (3) ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ (4) ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร (5) ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการขององค์กร (6) ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนงาน/โครงการ (7) ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (PA) (8) ตัวชี้วัดบุคลากรที่ได้รับการสื่อสารถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด (9) ตัวชี้วัดแผนงาน/โครงการที่ได้รับการจัดสรรทรัพยากรให้สามารถปฏิบัติการได้สำเร็จ (10) ตัวชี้วัดความสำเร็จการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากระดับองค์กรสู่ระดับบุคลากร (13) ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงรองรับ อภิปรายได้ว่า ตัวชี้วัดทั้ง 13 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ความสำเร็จการบริหารยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร เป็นไปตามแนวคิดของ Kaplan & Norton (2001) อธิบายว่า เมื่อองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ และการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจนโดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จซึ่งเป็นตัวชี้วัดถึงการบรรลุเป้าหมายของบุคลากรได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรางคณา ผลประเสริฐ ที่กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับใน



องค์การที่จะต้องเข้ามาดูแลรับผิดชอบร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์รางวัล PMQA (2562) ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดหมวดผลลัพธ์การดำเนินการตามหัวข้อ 7.1 ก. (9) ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักขององค์กร การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่เทียบที่คล้ายคลึงกัน ตัวชี้วัดผลการดำเนินการด้านบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (2) ตัวชี้วัดด้านการบรรลุแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการหรือการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร (PMQA 2562:72)

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลการวิจัยพบว่า ฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญมากที่สุด 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการในภาพรวม (2) ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ณ จุดสัมผัสบริการ (3) ตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงาน (4) ตัวชี้วัดระยะเวลาการส่งมอบบริการที่ลดลง (5) ตัวชี้วัดข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น และ (6) ตัวชี้วัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อภิปรายได้ว่า ตัวชี้วัดทั้ง 6 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์คุณภาพบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการเป็นไปตามแนวคิดของ Burke & Litwin (1992) กล่าวว่า ผลการดำเนินงานขององค์กรคือผลที่เป็นตัวชี้วัดหรือความสำเร็จ ผลลัพธ์ ประกอบด้วยคุณภาพการบริการ อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือของบุคคล เมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอัตราความไม่พึงพอใจหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริการดูแลรักษามีแนวโน้มลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพันธ์ เตชะฤทธิ์ (2563) พบว่า การทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีหลายขั้นตอน และทำงานตามกรอบของกฎหมายซึ่งทำให้แก้ปัญหาของประชาชนได้ล่าช้า และมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการนำนวัตกรรมภาครัฐมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งจะส่งผลให้มีช่องทางการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น มีการบริการที่ทันสมัย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง Abror et al. (2019) พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความผูกพันของลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์รางวัล PMQA (2562) ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดหมวดผลลัพธ์การดำเนินการตามหัวข้อ 7.2 ก. (3) ตัวชี้วัดสำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปรียบเทียบผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจกับคู่เทียบองค์กรอื่นที่มีบริการคล้ายคลึงกัน (4) ตัวชี้วัดสำคัญด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PMQA 2562:72)

4. ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต จากผลการวิจัยพบว่า ฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญมากที่สุด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของหน่วยงาน (2) ตัวชี้วัดความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายงบลงทุน (3) ตัวชี้วัดที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการ และ (4) ตัวชี้วัดฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้บริหารจัดการและปฏิบัติงานมีความทันสมัย อภิปรายได้ว่า ตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ความสำเร็จการบริหารงบประมาณและการเติบโตขององค์กรสอดคล้องกับ นงลักษณ์ จิระประภาพงษ์ (2557) พบว่า การบริหารจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานหรือโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดี เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดความคุ้มค่าคุ้มทุน ในอนาคตทรัพยากรทุกประเภทจะมีความจำกัดขึ้นและการลงทุนด้านสุขภาพจะยิ่งสูงขึ้นมาก Pfeffer & Salancik (1978) กล่าวว่า ผลการดำเนินงานสามารถแสดงผลได้ทั้งรูปแบบที่ไม่ได้เป็นตัวเงินและการตลาด มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์รางวัล PMQA (2562) ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดหมวดผลลัพธ์การดำเนินการตามหัวข้อ 7.5 ก. (14) ตัวชี้วัดสำคัญของผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงิน



และการบริหารงบประมาณ (15) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการด้านการเติบโตขององค์กรและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน (PMQA 2562:75)

5. ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า ฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญมากที่สุด 8 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดบุคลากรที่มีสมรรถนะตามสายงานที่กำหนด (2) ตัวชี้วัดอัตราการคงอยู่ของบุคลากร (ไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85) (3) ตัวชี้วัดความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้บริหารภาพรวม (4) ตัวชี้วัดบุคลากรที่มีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงานจำแนกตามประเภท (5) ตัวชี้วัดผลงานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ระดับประเทศและนานาชาติ (6) ตัวชี้วัดองค์ความรู้ที่ดำเนินการมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจขององค์กร (7) ตัวชี้วัดบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามแผนพัฒนาบุคลากร และ (8) ตัวชี้วัดบุคลากรระดับรองผู้อำนวยการ/หัวหน้างานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อมด้านการบริหารบุคลากร อภิปรายได้ว่า ตัวชี้วัดทั้ง 8 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นไปตามแนวคิดของประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2551) กล่าวว่า องค์กรต้องมีแนวทางที่ดีที่สุดในการพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้องค์กรองค์การบรรลุเป้าหมายโดยการผสมผสานการฝึกอบรม การพัฒนาความก้าวหน้าเพื่อปรับปรุงการทำงานของบุคลากร รวมทั้งต้องเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานวิชาชีพของบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องผลวิจัยของวิภา พิงวิวัฒน์กุล (2561) พบว่า องค์กรจะต้องมีสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (Welfare and benefits) เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีสวัสดิภาพและมีการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุข เช่น การจ่ายเงินเพื่อช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน หรือสิทธิต่าง ๆ ที่มีใช้ตัวเงิน ได้แก่ สิทธิการลา การฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Karia & Abu Hassan Asaari (2019) ที่พบว่า ผู้มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจะหาวิธีผสมผสานทักษะ ความรู้ และความคิดที่กระจัดกระจายตามส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบอย่างมีเอกลักษณ์ รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความยั่งยืนในอนาคต มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์รางวัล PMQA (2562) ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดหมวดผลลัพธ์การดำเนินการตามหัวข้อ 7.3 ก.(5) ตัวชี้วัดสำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (6) ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน สุขภาพความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (7) ตัวชี้วัดการทำให้บุคลากรมีความผูกพันและความพึงพอใจที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (8) ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาผู้นำขององค์กร (PMQA 2562:73)

6. ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน จากผลการวิจัยพบว่า ฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญมากที่สุด 7 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด (2) ตัวชี้วัดบุคลากรที่ได้รับการอบรมความปลอดภัยตามมาตรฐาน (3) ตัวชี้วัดเวลารอคอยบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (4) ตัวชี้วัดที่ผู้ส่งมอบ น้ำยา/เวชภัณฑ์/วัสดุ-อุปกรณ์ เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีคุณสมบัติและส่งมอบได้ตามข้อตกลง (TOR) (5) ตัวชี้วัดที่แสดงถึงการบริหารจัดการเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าร่วมฝึกซ้อมแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน (6) ตัวชี้วัดระยะเวลาการแก้ไขปัญหา IT ชัดชัด และ (7) ตัวชี้วัดจำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร อภิปรายได้ว่า ตัวชี้วัดทั้ง 7 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับผลวิจัยของ สมยศ นาวี (2549) (อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ระบุว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร นั้น ประกอบด้วย โครงสร้าง จัดแบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ มีสายบังคับบัญชา ควบคุมการปฏิบัติงานชัดเจน มีมาตรฐานลดความซ้ำซ้อนในการติดต่อประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับ สุนทร



เสียมพงษ์ (2559) พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านการควบคุม มีการควบคุมการทำงาน โดยใช้วิธีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ในการป้องกันเตรียมความพร้อม ตอบโต้ ฟื้นฟู สนับสนุนการออกกฎหมายเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉิน โดยไม่คำนึงถึงประเภทและขนาด หรือสถานที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้ มีเป้าหมายเพื่อลดจำนวนผู้เสียชีวิต พิกัด และความเสียหายที่จะเกิดจากเหตุฉุกเฉิน (Dykstra, 2003:3) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มรกต จันทรกระพ้อ และกฤษดา เขียววัฒนะสุข (2562) พบว่า องค์การแห่งนวัตกรรมควรมีลักษณะที่เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์กร โดยมีการบริหารจัดการด้วยการริเริ่มสิ่งใหม่หรือการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติผลิตภัณฑ์บริการ โครงสร้างองค์กรและกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญจากการ ขับเคลื่อนองค์กรด้วยผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การสร้างบรรยากาศแห่งนวัตกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม และการจัดการความรู้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์รางวัล PMQA (2562) ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดหมวดผลลัพธ์การดำเนินการ ตามหัวข้อ 7.6 ก. (16) ตัวชี้วัดสำคัญของผลการดำเนินการของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ด้านคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ นวัตกรรมของกระบวนการ (17) ตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิผลความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน (PMQA 2562:75)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานการวิจัยไปใช้

1.1 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ควรสนับสนุนให้ผู้บริหารหน่วยงานนำตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ได้มาไปพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กร

1.2 ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนและนำตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มาใช้ควบคุมกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนและนำตัวชี้วัดผลลัพธ์การบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ไปใช้เทียบเคียงการดำเนินงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กรทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

1.4 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ควรมีการวิจัยแนวทางการดำเนินงานของกรมที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่มีความเป็นเลิศ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ควรกำหนดนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดนำข้อกำหนดผลลัพธ์การดำเนินการของเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปใช้เป็นทางปฏิบัติในการวัดผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กร

2. ควรนำตัวชี้วัดที่ได้ไปใช้ในการต่อยอดวิจัย เพื่อประเมินคุณสมบัติที่ดีของตัวชี้วัดแต่ละด้าน และรายตัวชี้วัด เพื่อปรับสร้างตัวชี้วัดที่เหมาะสมระดับหน่วยงานและระดับกรม



บรรณานุกรม

- จักรพันธ์ เตชะฤทธิ์. (2563). **แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี(การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต)**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นางลักษณ์ วิรัชชัยและสุวิมล วองวาณิช. (2542). **การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์อภิमानและการวิเคราะห์เนื้อหา (รายงานวิจัย)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวศน์มหารัตน์สกุล. (2551). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่อนาคต**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ภิญโญ พรหมเสื่อ. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มรกต จันทรกระพ้อ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2562). **การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์กร**. วารสารนักบริหาร, 39(1), 52-66.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2561). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุนทร เสี่ยมพงษ์. (2559). **ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**. ในสารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร. มหาวิทยาลัยเกริก.
- Abror A., Dina P., Yunita E., Susi E. and Yasri Y. (2019). **Service quality, religiosity, customer satisfaction customer engagement and Islamic bank's customer loyalty**. Journal of Islamic Marketing, 1759-0833. doi:10.1108/JIMA-03-2019-0044
- Burke & Litwin. (1992). **A Causal model of Organization performance and change**. Journal of Management, 18(-), 523-545.
- Dykstra, Eelco H. (2003). **Toward an Internation System Model In Emergency Management**. [Online]. Retrieved November 12, 2024, from https://www.speakersacademy.com/wp-content/uploads/2018/06/publication_1635.pdf.
- Kaplan, R.S., & Nortom. D.P. (1992). **The Balance Scorecard-Measures that Drive Performance**. Harvard Business Review, (January-February), 71-79.
- Karia, N., & Abu Hassan Asaari, M.H. (2019). **Leadership Attributes and Their Impact on Work-Related Attitudes**. International journal of Productivity and Performance Management, 68(5), 903-919.
- Lin, T.L., & Lai, W. H. (2018). **Analyzing the factors that affect the implementation of CSR in enterprises**. Review of Integrative Business and Economics Research, 7(3), 66-92.



- Pfeffer, J., & Salancik, G.R. (1978). **The external control of organizations: A resource Dependence perspective.** New York: Harper & Row.
- Sentell, G.D. (1994). **Fast focused & flexible: Bold new imperatives for the high performance organization.** Knoxville, NJ: Pressmark International.