

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะกรมควบคุมโรค ตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Analysis of Public Communication Strategy of Department of Diseases Control Using a Framework of Public Sector Management Quality Award

เบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ พ.ย. , ว.ท.ม.

Benjamaporn Pinyopornpanich B.Sc., M.Sc

(สาธารณสุขศาสตร์)

(Public Health)

สำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

Office of Public Relations

กรมควบคุมโรค

Department of Diseases Control

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเพื่อนำเสนอแนวทางในการดำเนินงานยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร โดยมีขอบเขตการศึกษา เฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ระหว่างปี 2553 - 2555 ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานมีความสอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพ และมีความเด่นชัดมากในหมวดที่ 1, 2 และ 3 เนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรระดับผู้บริหารซึ่งมีความคุ้นเคยกับเกณฑ์คุณภาพนี้ และเป็นหมวดที่ถูกมองว่าเชื่อมโยงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนหมวด 5 และ 6 นั้น กลับพบว่ามีการดำเนินการที่ไม่ค่อยเด่นชัดนัก ดังนั้นแนวทางที่ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะควรดำเนินต่อไปคือ การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพไปยังบุคลากรในระดับปฏิบัติการให้มากยิ่งขึ้น และการประสานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงกับหมวดที่ยังขาดอยู่นั้นให้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนามาตรฐานที่นอกเหนือภารกิจหลักของยุทธศาสตร์ ตลอดจนเพิ่มความเข้มข้นในการพัฒนาคุณภาพเชิงคุณค่าให้มากยิ่งขึ้น

Abstract

This research aimed to analyze the implementation of the Department of Disease Control's public communication strategy with the framework of Public Sector Management Quality Award (PMQA) and to propose guidelines for development of the strategy implementation. Qualitative research methodology using document analysis technique was utilized. The scope of study was the document relevant to the strategy during 2000- 2012. It was found that the implementation was complied with the PMQA, especially in terms of the category 1, 2, and 3, which were involved with the executive level who were more familiar with the quality assurance criteria, and considered as the core mission of the strategy. As for the category 5 and 6, the implementation was not as clearly expressed as the prior mentioned categories. Therefore, the researcher proposed that the knowledge about the quality assurance should be increasingly transferred to a group of operational staff and that the strategy committees should coordinate with the organizations that directly

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะกรมควบคุมโรค ตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Analysis of Public Communication Strategy of Department of Diseases Control Using a Framework of Public Sector Management Quality Award

เบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ พ.ย. , ว.ท.ม.

Benjamaporn Pinyopornpanich B.Sc., M.Sc

(สาธารณสุขศาสตร์)

(Public Health)

สำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

Office of Public Relations

กรมควบคุมโรค

Department of Diseases Control

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรคตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเพื่อนำเสนอแนวทางในการดำเนินงานยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ระหว่างปี 2553 - 2555 ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานมีความสอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพ และมีความเด่นชัดมากในหมวดที่ 1, 2 และ 3 เนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรระดับผู้บริหารซึ่งมีความคุ้นเคยกับเกณฑ์คุณภาพนี้ และเป็นหมวดที่ถูกมองว่าเชื่อมโยงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนหมวด 5 และ 6 นั้น กลับพบว่ามีการดำเนินการที่ไม่ค่อยเด่นชัดนัก ดังนั้นแนวทางที่ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะควรดำเนินต่อไปคือ การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพไปยังบุคลากรในระดับปฏิบัติการให้มากยิ่งขึ้น และการประสานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงกับหมวดที่ยังขาดอยู่นั้นให้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนามาตรฐานที่นอกเหนือภารกิจหลักของยุทธศาสตร์ ตลอดจนเพิ่มความเข้มข้นในการพัฒนาคุณภาพเชิงคุณค่าให้มากยิ่งขึ้น

Abstract

This research aimed to analyze the implementation of the Department of Disease Control's public communication strategy with the framework of Public Sector Management Quality Award (PMQA) and to propose guidelines for development of the strategy implementation. Qualitative research methodology using document analysis technique was utilized. The scope of study was the document relevant to the strategy during 2000- 2012. It was found that the implementation was complied with the PMQA, especially in terms of the category 1, 2, and 3, which were involved with the executive level who were more familiar with the quality assurance criteria, and considered as the core mission of the strategy. As for the category 5 and 6, the implementation was not as clearly expressed as the prior mentioned categories. Therefore, the researcher proposed that the knowledge about the quality assurance should be increasingly transferred to a group of operational staff and that the strategy committees should coordinate with the organizations that directly

responsible for the underperforming categories. This could increase their involvement in the implementation of the categories beyond public communication strategy's core missions. Moreover, it was advisable that the strategy committee should increase the emphasis on the quality improvement concerning values.

ประเด็นสำคัญ

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค
กรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Keywords

Strategy Analysis, Department of Disease Control,
PMQA

บทนำ

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548⁽¹⁾ เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมี ประสิทธิภาพและยั่งยืน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จึงได้ดำเนินการตามเครื่องมือดังกล่าวเพื่อนำองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งคุณภาพ และได้กำหนดให้ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ซึ่งเป็น 1 ใน 6 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกรม⁽²⁾ ซึ่งมีสำนักเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบยุทธศาสตร์นี้ มีหน้าที่ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค และรักษาสุขภาพให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน⁽³⁾ อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มาตลอด 8 ปี ตั้งแต่ปี 2548 - 2556 นี้ ไม่พบว่ามีการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะนี้ จึงทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าอย่างแน่ชัดว่า กรมควบคุมโรคควรจะพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการไปในทิศทางใดต่อไปการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award, PMQA)

2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค
กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสารและรายงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดกรอบในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ และตัวแบบสำหรับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค โดยเฉพาะในประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์ในหมวดต่างๆ ของ PMQA ซึ่งทำให้ผู้วิจัยใช้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นกรอบแนวคิดหลักกำกับในการวิเคราะห์ ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมและความสัมพันธ์ระหว่างหมวดได้ โดยกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่⁽³⁾

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร ประกอบด้วย 1) ลักษณะองค์กร และ 2) ความท้าทายต่อองค์กร

ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ 5) การพัฒนาบุคลากร 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ 1 - 6 เป็นเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร ส่วนเกณฑ์ที่ 7 เป็นเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์กร

responsible for the underperforming categories. This could increase their involvement in the implementation of the categories beyond public communication strategy's core missions. Moreover, it was advisable that the strategy committee should increase the emphasis on the quality improvement concerning values.

ประเด็นสำคัญ

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค
กรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Keywords

Strategy Analysis, Department of Disease Control,
PMQA

บทนำ

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548⁽¹⁾ เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมี ประสิทธิภาพและยั่งยืน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จึงได้ดำเนินการตามเครื่องมือดังกล่าวเพื่อนำองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งคุณภาพ และได้กำหนดให้ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ซึ่งเป็น 1 ใน 6 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกรม⁽²⁾ ซึ่งมีสำนักเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบยุทธศาสตร์นี้ มีหน้าที่ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค และรักษาสุขภาพให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน⁽³⁾ อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มาตลอด 8 ปี ตั้งแต่ปี 2548 - 2556 นี้ ไม่พบว่ามีการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะนี้ จึงทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าอย่างแน่ชัดว่า กรมควบคุมโรคควรจะพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการไปในทิศทางใดต่อไปการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award, PMQA)

2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค
กรอบแนวความคิดในการวิจัย

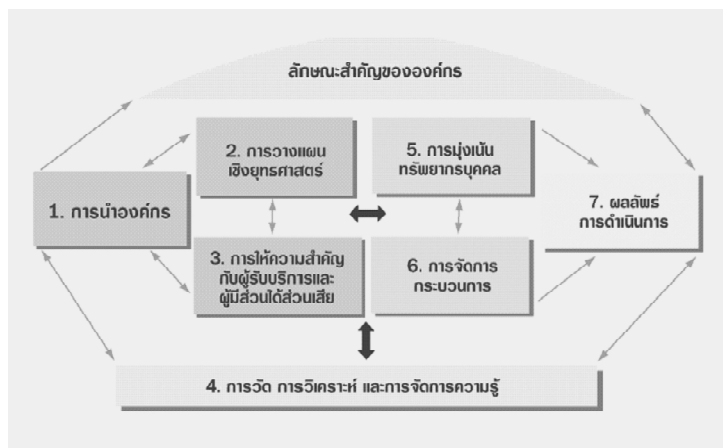
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสารและรายงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดกรอบในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ และตัวแบบสำหรับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค โดยเฉพาะในประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์ในหมวดต่างๆ ของ PMQA ซึ่งทำให้ผู้วิจัยใช้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นกรอบแนวคิดหลักกำกับในการวิเคราะห์ ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมและความสัมพันธ์ระหว่างหมวดได้ โดยกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่⁽³⁾

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร ประกอบด้วย 1) ลักษณะองค์กร และ 2) ความท้าทายต่อองค์กร

ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ 5) การพัฒนาบุคลากร 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ 1 - 6 เป็นเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร ส่วนเกณฑ์ที่ 7 เป็นเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์กร

กรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ สามารถ แสดงได้เป็น แผนภาพดังนี้



วัสดุและวิธีการศึกษา

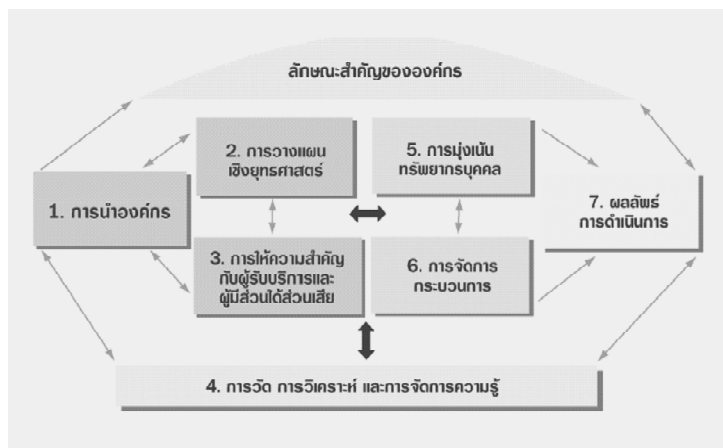
1. วิธีการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเชิงคุณภาพ แล้วทำการสรุปด้วยแนวการบรรยายอธิบาย
2. กลุ่มประชากร ในงานวิจัยนี้คือเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 จำพวก ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ จำนวน 20 ชิ้น เอกสารรายงานการประชุมคณะกรรมการ คณะทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่ ปี 2553-2555 และคำสั่งคณะกรรมการ คณะทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่ ปี 2553-2555
3. ใช้แบบศึกษาเอกสารที่พัฒนามาจากเกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน

โดยก่อนเริ่มขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาแนวคิด และทฤษฎีในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ จากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นที่ 1 กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือสำหรับการศึกษา ขั้นที่ 2 การสร้างเครื่องมือวิจัย ขั้นที่ 3 การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นที่ 4 การสรุปผล และการทำรายงานผลวิจัย

5. ในการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์เชื่อมโยงของยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ 3 กระบวนการ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

กระบวนการวิจัย		
กระบวนการที่ 1 การวิจัยเอกสารเพื่อสร้าง กรอบแนวคิดทางทฤษฎี	กระบวนการที่ 2 การวิจัยเอกสารภาคสนาม	กระบวนการที่ 3 การสังเคราะห์และสรุป
- o หาตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะภาคทฤษฎี - o สังเคราะห์ด้วยวิธีนัย	- o ใช้ตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะจากวิจัยเอกสารเพื่อสร้างกรอบแนวคิดทางทฤษฎี - o วิเคราะห์เอกสารภาคสนาม - o วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป	- o วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิจัยตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะภาคทฤษฎีกับผลการวิจัยภาคสนาม - o บูรณาการและสังเคราะห์ข้อค้นพบจากทั้ง 2 กระบวนการ - o ตอบคำถามการวิจัย - o ได้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานยุทธศาสตร์ภาคปฏิบัติ

กรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ สามารถ แสดงได้เป็น แผนภาพดังนี้



วัสดุและวิธีการศึกษา

1. วิธีการวิจัย เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ แล้วทำการสรุปด้วยแนวการบรรยายอธิบาย
2. กลุ่มประชากร ในงานวิจัยนี้คือเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 จำพวก ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ จำนวน 20 ชิ้น เอกสารรายงานการประชุมคณะกรรมการ คณะทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่ ปี 2553-2555 และคำสั่งคณะกรรมการ คณะทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่ ปี 2553-2555
3. ใช้แบบศึกษาเอกสารที่พัฒนามาจากเกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน

โดยก่อนเริ่มขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาแนวคิด และทฤษฎีในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ จากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นที่ 1 กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือสำหรับการศึกษา ขั้นที่ 2 การสร้างเครื่องมือวิจัย ขั้นที่ 3 การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นที่ 4 การสรุปผล และการทำรายงานผลวิจัย

5. ในการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ เชื่อมโยงของยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ 3 กระบวนการ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

กระบวนการวิจัย		
กระบวนการที่ 1 การวิจัยเอกสารเพื่อสร้าง กรอบแนวคิดทางทฤษฎี	กระบวนการที่ 2 การวิจัยเอกสารภาคสนาม	กระบวนการที่ 3 การสังเคราะห์และสรุป
- o หาตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะภาคทฤษฎี - o สังเคราะห์ด้วยวิธีนัย	- o ใช้ตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะจากวิจัยเอกสารเพื่อสร้างกรอบแนวคิดทางทฤษฎี - o วิเคราะห์เอกสารภาคสนาม - o วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป	- o วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิจัยตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะภาคทฤษฎีกับผลการวิจัยภาคสนาม - o บูรณาการและสังเคราะห์ข้อค้นพบจากทั้ง 2 กระบวนการ - o ตอบคำถามการวิจัย - o ได้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานยุทธศาสตร์ภาคปฏิบัติ

6. การตรวจสอบข้อมูล⁽⁴⁾ ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) ซึ่งหมายถึง การตรวจสอบแหล่งข้อมูลด้านเวลา โดยตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ได้จากต่างเวลาจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งข้อมูลด้านสถานที่ ทำการตรวจสอบโดยดูว่าข้อมูลที่ได้ในเรื่องเดียวกัน จากต่างสถานที่เหมือนกันหรือไม่ และด้านบุคคลโดยการตรวจสอบว่าข้อมูลในเรื่องเดียวกันจากต่างบุคคลเหมือนกันหรือไม่ และยังใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้สำรวจ (Investigator triangulation) ซึ่งหมายถึง ถ้าข้อมูลที่ได้รับไม่มีความมั่นใจ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยการเปลี่ยนผู้สำรวจ และตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้เหมือนกันหรือไม่

ผลการศึกษา

ตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี นั้นพบว่า การดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA นั้นต้องเริ่มจากส่วนที่หนึ่ง ซึ่งได้แก่ การระบุลักษณะสำคัญขององค์กร และความท้าทายขององค์กร ซึ่งอยู่ในหมวด 1 การนำองค์กร โดยต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะที่สำคัญขององค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยจากการวิเคราะห์พบว่า ยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะมีการทบทวน ศึกษา แนวทาง ประเมินประสิทธิภาพการทำงานสื่อสารสาธารณะของกรม โดยการศึกษาวิจัย โดยใช้หลักการประเมินผล CIPP MODEL เพื่อนำประเมินประสิทธิภาพการทำงานในบริบทต่างๆที่เกี่ยวข้อง⁽⁵⁾ และข้อมูลอ้างอิงเชิงประจักษ์ (Evidence Base) โดยวัดผลและปรับปรุงการดำเนินงานแบบ จากความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็นของผู้บริหาร นักวิชาการภายในและภายนอกกรมควบคุมโรค และได้้นำเอาความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มาปรับวิธีการดำเนินงาน กำหนดเป็นจุดเน้นการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะในแต่ละปี อีกทั้งมีการทบทวนปรับปรุงวิธีการทำงานในแต่ละไตรมาส

ซึ่งเป็นหลักการของการนำลักษณะสำคัญขององค์กรมาเริ่มต้นการดำเนินงาน⁽⁶⁾ นอกจากนี้พบว่าสิ่งที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ในยุทธศาสตร์นี้ คือ การรายงานสภาพการแข่งขัน⁽⁷⁻⁸⁾

ต่อมาในส่วนที่สอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 หมวดย่อย ตัวแบบยุทธศาสตร์ภาคทฤษฎีได้กำหนดให้การดำเนินงานในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์นั้นต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ในหมวดการนำองค์กร ผู้นำระดับสูงขององค์กรได้ชี้แนะและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน⁽⁹⁾ รวมทั้งการกำกับดูแลองค์กรและวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ จะเห็นว่าการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญ กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของกรม จัดทำแผนที่ทางเดิน (Road map) การดำเนินงานสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่ปี 2554-2558 เป็นแผนระยะยาว และทำแผนปฏิบัติการในแต่ละปี โดยพิจารณาจากข้อมูลผลการดำเนินงานตามสภาพปัญหา และกำหนดเป็นจุดเน้นการดำเนินงานแต่ละปี⁽¹⁰⁾ มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบตั้งแต่รองอธิบดี⁽¹¹⁾ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการแต่ละหน่วยงาน ควบคุม กำกับดูแลอย่างจริงจัง โดยผู้นำเน้นให้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย⁽¹²⁾ แต่อย่างไรก็ดี การดำเนินงานยังขาดการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ⁽¹³⁾

จากตัวแบบภาคทฤษฎี พบว่า หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องมีความเชื่อมโยงกับ หมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งได้มีการวิเคราะห์ไว้ในข้างต้น ดังนั้นจึงวิเคราะห์เพิ่มเติมได้ว่า

6. การตรวจสอบข้อมูล⁽⁴⁾ ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) ซึ่งหมายถึง การตรวจสอบแหล่งข้อมูลด้านเวลา โดยตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ได้จากต่างเวลาจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งข้อมูลด้านสถานที่ ทำการตรวจสอบโดยดูว่าข้อมูลที่ได้ในเรื่องเดียวกัน จากต่างสถานที่เหมือนกันหรือไม่ และด้านบุคคลโดยการตรวจสอบว่าข้อมูลในเรื่องเดียวกันจากต่างบุคคลเหมือนกันหรือไม่ และยังใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้สำรวจ (Investigator triangulation) ซึ่งหมายถึง ถ้าข้อมูลที่ได้รับไม่มีความมั่นใจ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยการเปลี่ยนผู้สำรวจ และตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้เหมือนกันหรือไม่

ผลการศึกษา

ตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี นั้นพบว่า การดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA นั้นต้องเริ่มจากส่วนที่หนึ่ง ซึ่งได้แก่ การระบุลักษณะสำคัญขององค์กร และความท้าทายขององค์กร ซึ่งอยู่ในหมวด 1 การนำองค์กร โดยต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะที่สำคัญขององค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยจากการวิเคราะห์พบว่า ยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะมีการทบทวน ศึกษา แนวทาง ประเมินประสิทธิภาพการทำงานสื่อสารสาธารณะของกรม โดยการศึกษาวิจัย โดยใช้หลักการประเมินผล CIPP MODEL เพื่อนำประเมินประสิทธิภาพการทำงานในบริบทต่างๆที่เกี่ยวข้อง⁽⁵⁾ และข้อมูลอ้างอิงเชิงประจักษ์ (Evidence Base) โดยวัดผลและปรับปรุงการดำเนินงานแบบ จากความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็นของผู้บริหาร นักวิชาการภายในและภายนอกกรมควบคุมโรค และได้้นำเอาความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มาปรับวิธีการดำเนินงาน กำหนดเป็นจุดเน้นการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะในแต่ละปี อีกทั้งมีการทบทวนปรับปรุงวิธีการทำงานในแต่ละไตรมาส

ซึ่งเป็นหลักการของการนำลักษณะสำคัญขององค์กรมาเริ่มต้นการดำเนินงาน⁽⁶⁾ นอกจากนี้พบว่าสิ่งที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ในยุทธศาสตร์นี้ คือ การรายงานสภาพการแข่งขัน⁽⁷⁻⁸⁾

ต่อมาในส่วนที่สอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 หมวดย่อย ตัวแบบยุทธศาสตร์ภาคทฤษฎีได้กำหนดให้การดำเนินงานในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์นั้นต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ในหมวดการนำองค์กร ผู้นำระดับสูงขององค์กรได้ชี้แนะและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน⁽⁹⁾ รวมทั้งการกำกับดูแลองค์กรและวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ จะเห็นว่าการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญ กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของกรม จัดทำแผนที่ทางเดิน (Road map) การดำเนินงานสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่ปี 2554-2558 เป็นแผนระยะยาว และทำแผนปฏิบัติการในแต่ละปี โดยพิจารณาจากข้อมูลผลการดำเนินงานตามสภาพปัญหา และกำหนดเป็นจุดเน้นการดำเนินงานแต่ละปี⁽¹⁰⁾ มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบตั้งแต่รองอธิบดี⁽¹¹⁾ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการแต่ละหน่วยงาน ควบคุม กำกับดูแลอย่างจริงจัง โดยผู้นำเน้นให้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย⁽¹²⁾ แต่อย่างไรก็ดี การดำเนินงานยังขาดการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ⁽¹³⁾

จากตัวแบบภาคทฤษฎี พบว่า หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องมีความเชื่อมโยงกับ หมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งได้มีการวิเคราะห์ไว้ในข้างต้น ดังนั้นจึงวิเคราะห์เพิ่มเติมได้ว่า

แม้ว่ายุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะได้มีการกำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย⁽¹⁴⁾ แต่ก็ยังเป็นเพียงกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะในปัจจุบัน⁽¹⁴⁻¹⁷⁾ อีกทั้งยังไม่ได้วิเคราะห์ความท้าทายต่างๆ ที่ต้องเข้ามาในอนาคต เช่น การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน⁽¹⁸⁻²⁰⁾ ซึ่งอาจนำมาสู่โรคภัย อีกทั้ง ยังขาดการวิเคราะห์โดยใช้ SIPOC Model พิจารณา กำหนดกลุ่มผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนในด้าน กลไกการสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย⁽²¹⁾ พบว่า สำนักงานเลขานุการกรม สำนักเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และสำนักวิชาการยังดำเนินการสื่อสารอย่างแยกส่วน และขาดการประสานงานอย่างต่อเนื่องกันระหว่างหน่วยงานอย่างไร ก็ดีมีวิธีการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทาง โทรศัพท์ สายด่วน อีเมล และศูนย์รับข้อร้องเรียน ตลอดจนการประชุมเครือข่าย และมีการประเมินความพึงพอใจ⁽²²⁻²⁵⁾

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ยุทธศาสตร์ที่ 3 ของกรมควบคุมโรค มีการกำหนดให้มีการเลือกรวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานในเชิงระบบทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ ครอบคลุมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานจากระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน /โครงการงบประมาณที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับตัวชี้วัด รวมทั้งการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน (Action plan) ของงาน /โครงการนั้นๆ⁽²⁶⁾ โดยสำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะเลขานุการยุทธศาสตร์ที่ 3 จะเป็นผู้กำหนดแนวทางในการรวบรวมจัดทำปรับปรุง เพื่อใช้รวบรวมและจัดทำข้อมูล และสารสนเทศเป็นประจำทุกปี

ตามความจำเป็นและเหมาะสม⁽²⁷⁾ แต่จากวิเคราะห์ก็พบว่า ยังขาดการบูรณาการการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศกับผู้รับผิดชอบหลัก⁽²⁸⁾ ขาดการสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และขาดจัดระบบสารสนเทศของกรมควบคุมโรคให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน⁽²⁹⁻³⁰⁾ อีกทั้ง ยังขาดการรวบรวมแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ไว้อย่างเป็นระบบ⁽³¹⁾ ถึงแม้จะมีการจัดประกวดหน่วยงานดีเด่น ของกรมในปี 2554⁽³²⁾

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ และจากการวิเคราะห์เอกสารพบว่า การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมเป็นความรับผิดชอบของกองการเจ้าหน้าที่ กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนให้กับหน่วยงาน และไม่พบการดำเนินงานด้านการสร้างความ ผาสูกของบุคลากรในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 นี้ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรคมีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเฉพาะด้านสื่อสารสาธารณะของกรมเท่านั้น⁽³³⁻³⁴⁾ โดยเริ่มดำเนินงานตั้งแต่การจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ของผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารสาธารณะ การจัดทำผังการไหลของกระบวนการงานการจัดทำอัตราค่าจ้างของบุคลากร และการจัดสรรบุคลากรด้านการสื่อสารสาธารณะให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมมีการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยดูจากความจำเป็น ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านนี้

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี กำหนดให้ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ มีการจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าของงานสื่อสารสาธารณะ ซึ่งได้แก่กระบวนการงานสื่อสารประชาสัมพันธ์

แม้ว่ายุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะได้มีการกำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย⁽¹⁴⁾ แต่ก็ยังเป็นเพียงกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะในปัจจุบัน⁽¹⁴⁻¹⁷⁾ อีกทั้งยังไม่ได้วิเคราะห์ความท้าทายต่างๆ ที่ต้องเข้ามาในอนาคต เช่น การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน⁽¹⁸⁻²⁰⁾ ซึ่งอาจนำมาสู่โรคภัย อีกทั้ง ยังขาดการวิเคราะห์โดยใช้ SIPOC Model พิจารณา กำหนดกลุ่มผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนในด้าน กลไกการสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย⁽²¹⁾ พบว่า สำนักงานเลขานุการกรม สำนักเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และสำนักวิชาการยังดำเนินการสื่อสารอย่างแยกส่วน และขาดการประสานงานอย่างต่อเนื่องกันระหว่างหน่วยงานอย่างไร ก็ดีมีวิธีการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทาง โทรศัพท์ สายด่วน อีเมล และศูนย์รับข้อร้องเรียน ตลอดจนการประชุมเครือข่าย และมีการประเมินความพึงพอใจ⁽²²⁻²⁵⁾

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ยุทธศาสตร์ที่ 3 ของกรมควบคุมโรค มีการกำหนดให้มีการเลือกรวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานในเชิงระบบทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ ครอบคลุมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานจากระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน /โครงการงบประมาณที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับตัวชี้วัด รวมทั้งการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน (Action plan) ของงาน /โครงการนั้นๆ⁽²⁶⁾ โดยสำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะเลขานุการยุทธศาสตร์ที่ 3 จะเป็นผู้กำหนดแนวทางในการรวบรวมจัดทำปรับปรุง เพื่อใช้รวบรวมและจัดทำข้อมูล และสารสนเทศเป็นประจำทุกปี

ตามความจำเป็นและเหมาะสม⁽²⁷⁾ แต่จากวิเคราะห์ก็พบว่า ยังขาดการบูรณาการการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศกับผู้รับผิดชอบหลัก⁽²⁸⁾ ขาดการสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และขาดจัดระบบสารสนเทศของกรมควบคุมโรคให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน⁽²⁹⁻³⁰⁾ อีกทั้ง ยังขาดการรวบรวมแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ไว้อย่างเป็นระบบ⁽³¹⁾ ถึงแม้จะมีการจัดประกวดหน่วยงานดีเด่น ของกรมในปี 2554⁽³²⁾

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ และจากการวิเคราะห์เอกสารพบว่า การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมเป็นความรับผิดชอบของกองการเจ้าหน้าที่ กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนให้กับหน่วยงาน และไม่พบการดำเนินงานด้านการสร้างความ ผาสูกของบุคลากรในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 นี้ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรคมีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเฉพาะด้านสื่อสารสาธารณะของกรมเท่านั้น⁽³³⁻³⁴⁾ โดยเริ่มดำเนินงานตั้งแต่การจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ของผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารสาธารณะ การจัดทำผังการไหลของกระบวนการงานการจัดทำอัตราค่าจ้างของบุคลากร และการจัดสรรบุคลากรด้านการสื่อสารสาธารณะให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมมีการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยดูจากความจำเป็น ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านนี้

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี กำหนดให้ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ต้องมีความสัมพันธ์กับ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ มีการจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าของงานสื่อสารสาธารณะ ซึ่งได้แก่กระบวนการงานสื่อสารประชาสัมพันธ์

และกระบวนการสื่อสารความเสี่ยง⁽³⁵⁻³⁶⁾ โดยกรมควบคุมโรค มีการจัดประชุมการจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าของงานสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการจัดประชุมการจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าของงานสื่อสารสาธารณะ กำหนดตัวชี้วัดที่แสดงผลของกระบวนการ โดยกิจกรรมการเผยแพร่กระบวนการทำงาน ได้แก่ การจัดทำคู่มือกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์และคู่มือกระบวนการสื่อสารความเสี่ยงของกรมควบคุมโรค จากนั้นถ่ายทอดให้กับทุกหน่วยงานภายในและภายนอกกรม แต่อย่างไรก็ตาม ไม่พบว่า มีการกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการติดตามประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการ

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะที่สำคัญขององค์กร หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และ หมวด 6 การจัดการกระบวนการจากการวิเคราะห์พบว่า ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะนี้ มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 3 ทุกปี⁽³⁷⁾ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการประเมินผลตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสื่อสารสาธารณะของกรม 4 ตัว⁽³⁸⁻³⁹⁾

โดยสรุปแล้วพบว่า แม้ว่าจะมีการดำเนินการในยุทธศาสตร์จะมีการดำเนินงานในทุกหมวด แต่มีความเข้มข้นแตกต่างกันไปหมวด โดยหมวดที่ 5 และหมวดที่ 6 เป็นหมวดที่มีการดำเนินงานที่ยังไม่ชัดเจนนัก ส่วนหมวดอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หมวดที่ 1 2 3 มีการดำเนินการอย่างเข้มข้นมาก ในขณะที่หมวดที่ 4 และหมวดที่ 7 เป็นหมวดที่ยังต้องพัฒนาต่อไปให้การดำเนินงานครบถ้วน ทุกกระบวนการยิ่งขึ้น ในด้านความเชื่อมโยงผลว่า แม้ว่าการดำเนินงานในแต่ละหมวด จะมีความเชื่อมกันเป็นส่วนมาก แต่ความสัมพันธ์เชื่อมโยงภายในหมวดบางหมวด ยังไม่สมบูรณ์จึงก่อให้เกิดความไม่สมบูรณ์แบบในภาพรวม หรือความซ้ำซ้อนในการทำงานในการควบคุมคุณภาพในหมวดต่างๆ อยู่เสมอ

ผู้วิจัยจึงได้เสนอข้อเสนอแนะการดำเนินงานยุทธศาสตร์ ภาคปฏิบัติของการดำเนินการในยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค กรมควบคุมโรคควรรักษาความเข้มข้นในการดำเนินงานในหมวดที่มีความเข้มข้นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทั้งสามหมวดนี้ ควรพัฒนาให้ผู้บริหารรุ่นปัจจุบันและผู้บริหารรุ่นต่อไปส่งต่อวิสัยทัศน์ที่ให้ความสำคัญในการดำเนินงาน ในหมวดเหล่านี้ต่อไป และควรหาทางลดส่วนขาดของขั้นตอนการดำเนินงานบางขั้น เช่น การเข้าถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ ตลอดจน กลุ่มเป้าหมายในอนาคต เช่น กลุ่มผู้อพยพจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นต้น และควรกำหนดให้มีการประชุม เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดำเนินการสื่อสารภายใน ภายนอก และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะของกลุ่มมีการทำงานอย่างบูรณาการมากขึ้น ในด้านการวิเคราะห์คู่แข่งนั้น ควรพิจารณาให้ชัดเจนว่าคู่แข่งในภาพกว้างด้วยว่า คู่แข่งในที่นี้อาจหมายรวมถึงหน่วยงานเอกชนที่เผยแพร่ความรู้ พฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดโรค และภัยสุขภาพแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้กรมสามารถดำเนินการสื่อสารสาธารณะหักล้าง ข้อความจงใจของคู่แข่งเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น

ส่วนการดำเนินงานในหมวดที่ยังต้องพัฒนาต่อไป เช่น หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ก็เป็นหมวดที่ต้องกำหนดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหารและปฏิบัติงานในหน่วยงานเข้ามาเรียนรู้วิธีการทำงานในหมวดทั้งสองนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ และการประเมินผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการสื่อสารสาธารณะได้ ประการสุดท้าย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ จำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง มามีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานในส่วนนี้ ให้มีความเข้มข้นมากขึ้น เช่น การประสานกับกองการเจ้าหน้าที่เพื่อ

และกระบวนการสื่อสารความเสี่ยง⁽³⁵⁻³⁶⁾ โดยกรมควบคุมโรค มีการจัดประชุมการจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าของงานสื่อสารสาธารณะ ตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการจัดประชุมการจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าของงานสื่อสารสาธารณะ กำหนดตัวชี้วัดที่แสดงผลของกระบวนการ โดยกิจกรรมการเผยแพร่กระบวนการทำงาน ได้แก่ การจัดทำคู่มือกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์และคู่มือกระบวนการสื่อสารความเสี่ยงของกรมควบคุมโรค จากนั้นถ่ายทอดให้กับทุกหน่วยงานภายในและภายนอกกรม แต่อย่างไรก็ตาม ไม่พบว่า มีการกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการติดตามประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการ

จากตัวแบบยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ ภาคทฤษฎี หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะที่สำคัญขององค์กร หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และ หมวด 6 การจัดการกระบวนการจากการวิเคราะห์พบว่า ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะนี้ มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 3 ทุกปี⁽³⁷⁾ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการประเมินผลตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสื่อสารสาธารณะของกรม 4 ตัว⁽³⁸⁻³⁹⁾

โดยสรุปแล้วพบว่า แม้ว่าจะมีการดำเนินการในยุทธศาสตร์จะมีการดำเนินงานในทุกหมวด แต่มีความเข้มข้นแตกต่างกันไปหมวด โดยหมวดที่ 5 และหมวดที่ 6 เป็นหมวดที่มีการดำเนินงานที่ยังไม่ชัดเจนนัก ส่วนหมวดอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หมวดที่ 1 2 3 มีการดำเนินการอย่างเข้มข้นมาก ในขณะที่หมวดที่ 4 และหมวดที่ 7 เป็นหมวดที่ยังต้องพัฒนาต่อไปให้การดำเนินงานครบถ้วน ทุกกระบวนการยิ่งขึ้น ในด้านความเชื่อมโยงผลว่า แม้ว่าการดำเนินงานในแต่ละหมวด จะมีความเชื่อมกันเป็นส่วนมาก แต่ความสัมพันธ์เชื่อมโยงภายในหมวดบางหมวด ยังไม่สมบูรณ์จึงก่อให้เกิดความไม่สมบูรณ์แบบในภาพรวม หรือความซ้ำซ้อนในการทำงานในการควบคุมคุณภาพในหมวดต่างๆ อยู่เสมอ

ผู้วิจัยจึงได้เสนอข้อเสนอแนะการดำเนินงานยุทธศาสตร์ ภาคปฏิบัติของการดำเนินการในยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค กรมควบคุมโรคควรรักษาความเข้มข้นในการดำเนินงานในหมวดที่มีความเข้มข้นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทั้งสามหมวดนี้ ควรพัฒนาให้ผู้บริหารรุ่นปัจจุบันและผู้บริหารรุ่นต่อไปส่งต่อวิสัยทัศน์ที่ให้ความสำคัญในการดำเนินงาน ในหมวดเหล่านี้ต่อไป และควรหาทางลดส่วนขาดของขั้นตอนการดำเนินงานบางขั้น เช่น การเข้าถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ ตลอดจน กลุ่มเป้าหมายในอนาคต เช่น กลุ่มผู้อพยพจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นต้น และควรกำหนดให้มีการประชุม เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดำเนินการสื่อสารภายใน ภายนอก และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะของกลุ่มมีการทำงานอย่างบูรณาการมากขึ้น ในด้านการวิเคราะห์คู่แข่งนั้น ควรพิจารณาให้ชัดเจนว่าคู่แข่งในภาพกว้างด้วยว่า คู่แข่งในที่นี้อาจหมายรวมถึงหน่วยงานเอกชนที่เผยแพร่ความรู้ พฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดโรค และภัยสุขภาพแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้กรมสามารถดำเนินการสื่อสารสาธารณะหักล้าง ข้อความจงใจของคู่แข่งเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น

ส่วนการดำเนินงานในหมวดที่ยังต้องพัฒนาต่อไป เช่น หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ก็เป็นหมวดที่ต้องกำหนดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหารและปฏิบัติงานในหน่วยงานเข้ามาเรียนรู้วิธีการทำงานในหมวดทั้งสองนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ และการประเมินผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการสื่อสารสาธารณะได้ ประการสุดท้าย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ จำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง มามีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานในส่วนนี้ ให้มีความเข้มข้นมากขึ้น เช่น การประสานกับกองการเจ้าหน้าที่เพื่อ

กำหนดแผนการสื่อสารเพื่อสร้างความผาสุกกับบุคลากร และประสานกับหน่วยงานที่กำหนดตัวชี้วัด ด้านกระบวนการให้มีการประเมินคุณภาพ การดำเนินงาน ในแต่ละขั้นตอนด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณค่าของการทำงาน ให้สูงขึ้น

วิจารณ์

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ กรมควบคุมโรคนี้ ทำให้เข้าใจถึงการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นตามลักษณะของการวิเคราะห์ ซึ่งมีความหมายว่าการแยกแยะสิ่งที่พิจารณาออกเป็น ส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน⁽⁴⁰⁾ เพื่อทำความเข้าใจแต่ละส่วนให้แจ่มแจ้ง รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ ของส่วนต่างๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้น สามารถเข้ากันได้หรือไม่ สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง ผลจากการวิเคราะห์การทำให้ทราบว่าในแต่ละหมวด นั้นมีความเข้มข้นในการดำเนินงานแตกต่างกันไป และจะเป็นได้ว่า หมวดที่เกี่ยวข้องกับผู้นำหรือมีผู้นำ เป็นผู้ปฏิบัติการหลัก เช่น หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหมวด ที่มีการดำเนินงานที่ชัดเจนมากกว่าหมวดที่ผู้นำเข้าไป มีส่วนเกี่ยวข้องได้น้อย เช่น หมวด 5 การมุ่งทรัพยากร บุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะเกณฑ์ PMQA นี้เป็นเกณฑ์ที่เริ่มมีการนำมา ใช้เพียงไม่กี่ปี และผู้ที่เข้าใจการดำเนินงานตาม กระบวนการนี้มักเป็นบุคลากรในระดับผู้บริหารส่วน บุคลากรในระดับปฏิบัติการนั้น⁽⁴¹⁾ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรรุ่นใหม่ซึ่งกำลังที่สำคัญในการดำเนินงาน ต่างๆ ยังมีความเข้าใจไม่ท้องแท้ ทั้งนี้เนื่องจากใน สถาบันการศึกษายังไม่มีเรียนการสอนเกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพนี้ และอาจยังไม่ได้รับการอบรมเรื่องเกณฑ์ คุณภาพอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ การวิจัยเรื่องนี้ได้พบประเด็น

ที่น่าสนใจอีกว่า ข้อเสนอแนะการดำเนินงานยุทธศาสตร์ ภาคปฏิบัติของกรมควบคุมโรคนั้น จะประสบความสำเร็จ ได้นั้น ต้องอาศัยการทำงานอย่างเป็นระบบแบบ บูรณาการที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน⁽⁴²⁻⁴³⁾ ทั้งกับ หน่วยงานภายในและภายนอกกรม ตลอดจนการทำงาน เชิงรุก เช่น การระบุดูแลอย่างชัดเจน⁽⁴⁴⁾ ซึ่งคู่แข่งของ ประสิทธิภาพในการป้องกันและควบคุมโรค อาจรวมถึง ความรู้ที่ผิด และพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ต่างๆ ซึ่งหน่วยงานที่เผยแพร่ความรู้ หรือพฤติกรรม ดังกล่าว ควรต้องได้รับการเฝ้าระวังและจับตา ตลอดจน กรมต้องดำเนินการสื่อสารสาธารณะเพื่อกระตุ้นคู่แข่ง เช่นนั้น ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย ที่จะสามารถป้องกันและควบคุมโรคได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัยที่พบว่า หมวดที่บุคลากร ในระดับปฏิบัติการต้องเข้ามามีเกี่ยวข้องมาก ยังเป็น หมวด ที่มีการดำเนินงานที่ไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์คุณภาพ จึงเสนอให้มีการนโยบายถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพให้กับบุคลากรในระดับปฏิบัติการให้เห็น ความสำคัญ และเข้าใจการดำเนินงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ตามที่เกณฑ์กำหนด

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

จากผลจากการวิจัยที่พบว่า หมวดใดที่ถูกมอง ว่าอยู่นอกเหนือภาระหน้าที่หลักของยุทธศาสตร์ ก็มัก จะถูกละเลย จึงขอเสนอให้ ผู้บริหารเน้นย้ำว่าทุกหมวด มีความสำคัญ และต้องมีการดำเนินการอย่างเชื่อมโยงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หมวด 5 การมุ่งเน้น ทรัพยากรมนุษย์ และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ แต่อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีควรรนโยบายที่เอื้อให้สามารถอาศัย ความร่วมมือ กับหน่วยงานอื่นที่มีความเชี่ยวชาญ ให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการให้คำปรึกษาหรือดำเนินงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

เพื่อให้ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรนำผลจากการวิเคราะห์

กำหนดแผนการสื่อสารเพื่อสร้างความผาสุกกับบุคลากร และประสานกับหน่วยงานที่กำหนดตัวชี้วัด ด้านกระบวนการให้มีการประเมินคุณภาพ การดำเนินงาน ในแต่ละขั้นตอนด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณค่าของการทำงาน ให้สูงขึ้น

วิจารณ์

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ กรมควบคุมโรคนี้ ทำให้เข้าใจถึงการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นตามลักษณะของการวิเคราะห์ ซึ่งมีความหมายว่าการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็น ส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน⁽⁴⁰⁾ เพื่อทำความเข้าใจแต่ละส่วนให้แจ่มแจ้ง รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ ของส่วนต่างๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้น สามารถเข้ากันได้หรือไม่ สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง ผลจากการวิเคราะห์การทำให้ทราบว่าในแต่ละหมวด นั้นมีความเข้มข้นในการดำเนินงานแตกต่างกันไป และจะเป็นได้ว่า หมวดที่เกี่ยวข้องกับผู้นำหรือมีผู้นำ เป็นผู้ปฏิบัติการหลัก เช่น หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหมวด ที่มีการดำเนินงานที่ชัดเจนมากกว่าหมวดที่ผู้นำเข้าไป มีส่วนเกี่ยวข้องได้น้อย เช่น หมวด 5 การมุ่งทรัพยากร บุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะเกณฑ์ PMQA นี้เป็นเกณฑ์ที่เริ่มมีการนำมา ใช้เพียงไม่กี่ปี และผู้ที่เข้าใจการดำเนินงานตาม กระบวนการนี้มักเป็นบุคลากรในระดับผู้บริหารส่วน บุคลากรในระดับปฏิบัติการนั้น⁽⁴¹⁾ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรรุ่นใหม่ซึ่งกำลังที่สำคัญในการดำเนินงาน ต่างๆ ยังมีความเข้าใจไม่ท้องแท้ ทั้งนี้เนื่องจากใน สถาบันการศึกษายังไม่มีเรียนการสอนเกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพนี้ และอาจยังไม่ได้รับการอบรมเรื่องเกณฑ์ คุณภาพอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ การวิจัยเรื่องนี้ได้พบประเด็น

ที่น่าสนใจอีกว่า ข้อเสนอแนะการดำเนินงานยุทธศาสตร์ ภาคปฏิบัติของกรมควบคุมโรคนั้น จะประสบความสำเร็จ ได้นั้น ต้องอาศัยการทำงานอย่างเป็นระบบแบบ บูรณาการที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน⁽⁴²⁻⁴³⁾ ทั้งกับ หน่วยงานภายในและภายนอกกรม ตลอดจนการทำงาน เชิงรุก เช่น การระบุดูแลอย่างชัดเจน⁽⁴⁴⁾ ซึ่งคู่แข่งของ ประสิทธิภาพในการป้องกันและควบคุมโรค อาจรวมถึง ความรู้ที่ผิด และพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ต่างๆ ซึ่งหน่วยงานที่เผยแพร่ความรู้ หรือพฤติกรรม ดังกล่าว ควรต้องได้รับการเฝ้าระวังและจับตา ตลอดจน กรมต้องดำเนินการสื่อสารสาธารณะเพื่อกระตุ้นคู่แข่ง เช่นนั้น ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย ที่จะสามารถป้องกันและควบคุมโรคได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัยที่พบว่า หมวดที่บุคลากร ในระดับปฏิบัติการต้องเข้ามามีเกี่ยวข้องมาก ยังเป็น หมวด ที่มีการดำเนินงานที่ไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์คุณภาพ จึงเสนอให้มีการนโยบายถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพให้กับบุคลากรในระดับปฏิบัติการให้เห็น ความสำคัญ และเข้าใจการดำเนินงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ตามที่เกณฑ์กำหนด

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

จากผลจากการวิจัยที่พบว่า หมวดใดที่ถูกมอง ว่าอยู่นอกเหนือภาระหน้าที่หลักของยุทธศาสตร์ ก็มัก จะถูกละเลย จึงขอเสนอให้ ผู้บริหารเน้นย้ำว่าทุกหมวด มีความสำคัญ และต้องมีการดำเนินการอย่างเชื่อมโยงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หมวด 5 การมุ่งเน้น ทรัพยากรมนุษย์ และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ แต่อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีควรรนโยบายที่เอื้อให้สามารถอาศัย ความร่วมมือ กับหน่วยงานอื่นที่มีความเชี่ยวชาญ ให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการให้คำปรึกษาหรือดำเนินงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

เพื่อให้ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรนำผลจากการวิเคราะห์

เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐไปใช้พัฒนางานที่เป็นส่วนขาดได้อย่างชัดเจน และเห็นว่าการนำเกณฑ์พัฒนาบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในการวิเคราะห์การดำเนินงาน ในบริบทอื่นๆ ด้วย เช่น ในการวางแผนงานโครงการตลอดจนการวางแผนยุทธศาสตร์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า อุปสรรคในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค คือ การเข้าถึงข้อมูลบางอย่างมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา และแหล่งข้อมูลในส่วนหนึ่งของเรื่องเวลาเสนอให้ผู้วิจัยในอนาคตควรจัดให้การวิจัยนี้มีเวลาอย่างน้อยประมาณ 6 เดือนในการรวบรวมผล และตรวจสอบผลการวิเคราะห์กับผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่นๆ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการวิจัยนี้เป็นการวิจัยประจำปี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถ ปรับปรุงแนวทางการรณรงค์นโยบายการทำงาน ได้ตรงตามปัญหาที่พบของแผนนโยบายในแต่ละปี ในส่วนของเรื่องแหล่งข้อมูล เสนอให้ผู้วิจัยในอนาคตควรจัดให้มีการวิจัยในแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเอกสาร เช่น การสัมภาษณ์ การจัดประชุม และการสังเกต หรืออาจใช้วิธีการเชิงปริมาณเพื่อยืนยันผลการวิเคราะห์อีกครั้ง

เอกสารอ้างอิง

- มติคณะรัฐมนตรีเรื่องการยกระดับและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ [ออนไลน์]. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. 2556. เมื่อ 28 มิถุนายน 2548. http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=203899&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=28&meet_date_mm=06&meet_date_yyyy=2548&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=
- เอกสารแผนยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค ปี 2554-2558. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย: กรุงเทพฯ. หน้า 10-11.
- ชาย โพธิ์สิตา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 5. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง: กรุงเทพฯ. 2554. หน้า 371.
- รายงานการวิจัยการประเมินประสิทธิภาพงานสื่อสารสาธารณะ กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2553.
- รายงานผลการจัดทำล ักษณะสำคัญองค์ กรกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2554.
- รายงาน ล ักษณะสำคัญ องค์ กรของงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค. 2554.
- คู่มือกระบวนการสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย) จำกัด. 2554.
- คำสั่งคณะกรรมการกำกับดูแลยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค.2553.
- เอกสารการถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค .กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2553.
- รายงานการประชุมคณะกรรมการสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค.กรมควบคุมโรค. 2554.
- รายงานการประชุม War room ของกรมควบคุมโรค เพื่อตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค. 2554.
- เอกสารนโยบายการกำกับดูแลองค์ การที่ ดี กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2554.
- รายงานการวิจัยการประเมินผลการรับรู้ ความรู้ และพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนกรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2554.
- รายงานการประชุมคณะกรรมการสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ครั้งที่ 1/2554
- รายงานการประชุมร่วมกับเครือข่ายสื่อมวลชน. กรมควบคุมโรค. 2554.
- เอกสารการถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของ

เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐไปใช้พัฒนางานที่เป็นส่วนขาดได้อย่างชัดเจน และเห็นว่าการนำเกณฑ์พัฒนาบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในการวิเคราะห์การดำเนินงาน ในบริบทอื่นๆ ด้วย เช่น ในการวางแผนงานโครงการตลอดจนการวางแผนยุทธศาสตร์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า อุปสรรคในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค คือ การเข้าถึงข้อมูลบางอย่างมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา และแหล่งข้อมูลในส่วนหนึ่งของเรื่องเวลาเสนอให้ผู้วิจัยในอนาคตควรจัดให้การวิจัยนี้มีเวลาอย่างน้อยประมาณ 6 เดือนในการรวบรวมผล และตรวจสอบผลการวิเคราะห์กับผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่นๆ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการวิจัยนี้เป็นการวิจัยประจำปี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถ ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานนโยบายการทำงาน ได้ตรงตามปัญหาที่พบของแผนนโยบายในแต่ละปี ในส่วนของเรื่องแหล่งข้อมูล เสนอให้ผู้วิจัยในอนาคตควรจัดให้มีการวิจัยในแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเอกสาร เช่น การสัมภาษณ์ การจัดประชุม และการสังเกต หรืออาจใช้วิธีการเชิงปริมาณเพื่อยืนยันผลการวิเคราะห์อีกครั้ง

เอกสารอ้างอิง

- มติคณะรัฐมนตรีเรื่องการยกระดับและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ [ออนไลน์]. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. 2556. เมื่อ 28 มิถุนายน 2548. http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=203899&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=28&meet_date_mm=06&meet_date_yyyy=2548&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=
- เอกสารแผนยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค ปี 2554-2558. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย: กรุงเทพฯ. หน้า 10-11.
- ชาย โพธิ์สิตา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 5. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง: กรุงเทพฯ. 2554. หน้า 371.
- รายงานการวิจัยการประเมินประสิทธิภาพงานสื่อสารสาธารณะ กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2553.
- รายงานผลการจัดทำล ักษณะสำคัญองค์ กรกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2554.
- รายงาน ล ักษณะสำคัญ องค์ กรของงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค. 2554.
- คู่มือกระบวนการสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย) จำกัด. 2554.
- คำสั่งคณะกรรมการกำกับดูแลยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค.2553.
- เอกสารการถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค .กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2553.
- รายงานการประชุมคณะกรรมการสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค.กรมควบคุมโรค. 2554.
- รายงานการประชุม War room ของกรมควบคุมโรค เพื่อตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค. 2554.
- เอกสารนโยบายการกำกับดูแลองค์ การที่ ดี กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2554.
- รายงานการวิจัยการประเมินผลการรับรู้ ความรู้ และพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนกรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2554.
- รายงานการประชุมคณะกรรมการสื่อสารสาธารณะของกรมควบคุมโรค ครั้งที่ 1/2554
- รายงานการประชุมร่วมกับเครือข่ายสื่อมวลชน. กรมควบคุมโรค. 2554.
- เอกสารการถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของ

- กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค. 2554.
18. สรุปผลการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของ กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2555.
 19. รายงานประจำปีกรมควบคุมโรค 2553. กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญพาณิชย์(กรุงเทพ)จำกัด 2553.
 20. รายงานประจำปีกรมควบคุมโรค. 2554.กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญพาณิชย์(กรุงเทพ)จำกัด. 2554.
 21. สรุปผลการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะ ของ กรมควบคุมโรค. 2554.
 22. รายงานสรุปผลการพึงพอใจต่อการดำเนินงาน สื่อสารประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายสื่อสาร ประชาสัมพันธ์. กรมควบคุมโรค. 2554.
 23. รายงานการประชุมพัฒนาเครือข่ายสาธารณะของ กรมควบคุมโรคกรมควบคุมโรค.2555.
 24. รายงานการวิจัยการประเมินผลการใช้สื่อเพื่อเตรียม ความพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์การพยากรณ์ โรคและภัยสุขภาพ กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2554.
 25. คู่มือแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค กรมควบคุมโรค.2555.
 26. รายงานผลการประชุมคณะทำงานจัดการ ความรู้ ด้านการสื่อสารสาธารณะ.กรมควบคุมโรค.2554.
 27. คู่มือการจัดทำสาระสำคัญของการสื่อสาร. กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิค แอนด์ดีไซน์ กรุงเทพฯ. 2554
 28. รายงานผลการประชุมคณะทำงานจัดการความรู้ ด้านการสื่อสารสาธารณะ.กรมควบคุมโรค. 2555.
 29. รายงานสรุปผลการจัดทำฐานข้อมูลสื่อสาร ประชาสัมพันธ์. กรมควบคุมโรค.2555.
 30. ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศ พัฒนางานสื่อสาร สาธารณะ.กรมควบคุมโรค.2555.
 31. รายงานผลการประชุมคณะทำงานจัดการความรู้ ด้านการสื่อสารสาธารณะ.กรมควบคุมโรค.2554. กรมควบคุมโรค.2554.
 32. รายงานผลการประชุมคณะกรรมการพิจารณา หน่วยงานดีเด่นกลุ่มสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนา พฤติกรรมสุขภาพ.กรมควบคุมโรค.2554.
 33. สรุปผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสื่อสาร สาธารณะ. กรมควบคุมโรค.2555.
 34. แผนพัฒนาบุคลากรของกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2555.
 35. คู่มือกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์. กรม ควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศ ไทย)จำกัด. 2554.
 36. คู่มือกระบวนการสื่อสารความเสี่ยงของ กรม ควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ อักษรกราฟฟิคแอนด์ดีไซน์ กรุงเทพฯ. 2555
 37. รายงานประจำปีกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค. 2554. กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด. 2554
 38. รายงานผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 3. กรมควบคุมโรค. 2554.
 39. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อข้อมูล ข่าวสาร. กรมควบคุมโรค.กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญ พาณิชย์(กรุงเทพ)จำกัด. 2553
 40. ชัย โพธิ์สีดา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิง คุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 5. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง: กรุงเทพฯ. 2554. หน้า 336.
 41. Roger, E. M. 2003. Diffusion of Innovations. 5th ed. Free Press. New York.
 42. Robbins, S. P. and Coulter, M. 2009. Management. 10th ed. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
 43. Robbins, S. P. and Decenzo, D. A. 2004. Fun- damentals of Management : Essential Concepts and Applications. 4th ed. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
 44. ยุบล เบญจรงค์กิจ. การวางแผนและการประเมินผล การสื่อสารเชิงกลยุทธ์. โครงการตำรา คณะนิเทศ ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554.

- กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค. 2554.
18. สรุปผลการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะของ กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2555.
 19. รายงานประจำปีกรมควบคุมโรค 2553. กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญพาณิชย์(กรุงเทพ)จำกัด 2553.
 20. รายงานประจำปีกรมควบคุมโรค. 2554.กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญพาณิชย์(กรุงเทพ)จำกัด. 2554.
 21. สรุปผลการดำเนินงานสื่อสารสาธารณะ ของ กรมควบคุมโรค. 2554.
 22. รายงานสรุปผลการพึงพอใจต่อการดำเนินงาน สื่อสารประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายสื่อสาร ประชาสัมพันธ์. กรมควบคุมโรค. 2554.
 23. รายงานการประชุมพัฒนาเครือข่ายสาธารณะของ กรมควบคุมโรคกรมควบคุมโรค.2555.
 24. รายงานการวิจัยการประเมินผลการใช้สื่อเพื่อเตรียม ความพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์การพยากรณ์ โรคและภัยสุขภาพ กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศไทย)จำกัด. 2554.
 25. คู่มือแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค กรมควบคุมโรค.2555.
 26. รายงานผลการประชุมคณะทำงานจัดการ ความรู้ ด้านการสื่อสารสาธารณะ.กรมควบคุมโรค.2554.
 27. คู่มือการจัดทำสาระสำคัญของการสื่อสาร. กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิค แอนด์ดีไซน์ กรุงเทพฯ. 2554
 28. รายงานผลการประชุมคณะทำงานจัดการความรู้ ด้านการสื่อสารสาธารณะ.กรมควบคุมโรค. 2555.
 29. รายงานสรุปผลการจัดทำฐานข้อมูลสื่อสาร ประชาสัมพันธ์. กรมควบคุมโรค.2555.
 30. ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศ พัฒนางานสื่อสาร สาธารณะ.กรมควบคุมโรค.2555.
 31. รายงานผลการประชุมคณะทำงานจัดการความรู้ ด้านการสื่อสารสาธารณะ.กรมควบคุมโรค.2554. กรมควบคุมโรค.2554.
 32. รายงานผลการประชุมคณะกรรมการพิจารณา หน่วยงานดีเด่นกลุ่มสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนา พฤติกรรมสุขภาพ.กรมควบคุมโรค.2554.
 33. สรุปผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสื่อสาร สาธารณะ. กรมควบคุมโรค.2555.
 34. แผนพัฒนาบุคลากรของกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.2555.
 35. คู่มือกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์. กรม ควบคุมโรค. กรุงเทพฯ. บริษัท โอ-วิทย์(ประเทศ ไทย)จำกัด. 2554.
 36. คู่มือกระบวนการสื่อสารความเสี่ยงของ กรม ควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ อักษรกราฟฟิคแอนด์ดีไซน์ กรุงเทพฯ. 2555
 37. รายงานประจำปีกรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค. 2554. กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด. 2554
 38. รายงานผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 3. กรมควบคุมโรค. 2554.
 39. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อข้อมูล ข่าวสาร. กรมควบคุมโรค.กรุงเทพฯ. บริษัทสามเจริญ พาณิชย์(กรุงเทพ)จำกัด. 2553
 40. ชัย โพธิ์สีดา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิง คุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 5. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง: กรุงเทพฯ. 2554. หน้า 336.
 41. Roger, E. M. 2003. Diffusion of Innovations. 5th ed. Free Press. New York.
 42. Robbins, S. P. and Coulter, M. 2009. Management. 10th ed. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
 43. Robbins, S. P. and Decenzo, D. A. 2004. Fun- damentals of Management : Essential Concepts and Applications. 4th ed. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
 44. ยุบล เบญจรงค์กิจ. การวางแผนและการประเมินผล การสื่อสารเชิงกลยุทธ์. โครงการตำรา คณะนิเทศ ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554.