

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์อนามัยที่ 10 จังหวัดเชียงใหม่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของศูนย์อนามัยที่ 10 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 304 คน ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำเสนอผลการศึกษาด้วยตาราง พร้อมคำบรรยาย

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์อนามัยที่ 10 จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าปัจจัยทุกด้าน ทั้งปัจจัยด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการพัสดุ ด้านการจัดการองค์กร ด้านการทำงานเชิงบูรณาการ และด้านกฎ ระเบียบและนโยบาย อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

2) สำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์อนามัยที่ 10 จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมแล้วพบว่าอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ การจัดเตรียมแผนปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อให้ทราบภารกิจที่ต้องทำ และรวมถึงเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ เป็นต้น

ขณะที่ข้อมูลในเรื่องงบประมาณที่ฝ่ายบริหารทั่วไปได้รับการจัดสรรเพื่อทำงานตามแผนงาน/โครงการ มีความเหมาะสม จำนวนบุคลากรทั้งหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีจำนวนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อภารกิจที่ฝ่ายบริหารทั่วไปต้องกระทำ และมีการใช้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อให้บริการหน่วยงานอื่น ๆ บรรลุผลสำเร็จ พบว่ามีประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

**ข้อเสนอแนะ**

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานฝ่ายบริหารทั่วไป ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในฝ่ายได้ทราบนโยบายขององค์กร และมีความเข้าใจซึ่งทำให้สามารถรู้ถึงเป้าหมายในการทำงานของกลุ่มงานต่างๆ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีแผนการดำเนินงาน โดยมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องโดยไม่ผิดระเบียบ และมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการเพื่อลดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น

ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ฝ่ายบริหารทั่วไปควรจะต้องมีการ ประชาสัมพันธ์ แผนการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายบริหารทั่วไปและรายงานผลการติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นแรงจูงใจให้กลุ่มงานดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และมีการจัดประชุมสรุปปัญหาในการดำเนินระหว่างผู้รับผิดชอบในกลุ่มงานอย่างต่อเนื่อง ให้การดำเนินการเป็นไปตามแผน และสามารถให้การสนับสนุนทรัพยากรได้ทันตามกำหนดเวลา และได้ทรัพยากรที่มีคุณภาพ ส่งผลถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเกิดความพึงพอใจทรัพยากรได้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าตามวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรอย่างแท้จริงตามที่ตั้งไว้

This study had the objectives to 1) study the operational problems and obstacles of the general service administrative section, the Promotion Center Region 10 Chiang Mai, Department of Health, Ministry of Public Health, 2) learn the operational effectiveness of the general service administrative section, the Promotion Center Region 10 Chiang Mai, Department of Health, Ministry of Public Health.

Results of this study could be concluded here-under.

1) From the general overview, it was found the operational problems and obstacles of the general service administrative section, the Promotion Center Region 10 Chiang Mai in the medium level. Those problems were relevant to many factors such as the personnel, the budget, the supplies, the organization management, the integrated operation, the rules, and the policies.

2) According to the operational effectiveness of the general service administrative section, the Promotion Center Region 10 Chiang Mai, it was assessed in the low level, especially the public relation job. Its tasks related to the clarity of providing information about the service guideline to the customers, the convenience and readiness to give service as well as the preparation of an operational plan showing job descriptions.

On the contrary, the budget allocated to the general service administrative section was appropriated and was used successfully for developing the operational plan/ project. The number of chiefs and staff in this section was suitable for the quantity of tasks. The budget allocated was used to It was found that the operational effectiveness was placed in the medium level.

### **Suggestions**

From the detailed problems and obstacles shown above, all staff and employee working in the general service administrative section should be acknowledged the organization's policies, its aims, and the operational plan so that they can follow it and continually evaluate their working result in each stage. Regarding to the personnel development, they should be promoted to work energetically and be trained for gaining additional know-how, rules, organization's disciplines, and the relevant laws which helped them working properly. The technological development inserting in each operational stages could also decrease an unnecessary jobs.

According to the operational effectiveness of the general service administrative section, it was suggested that the activities plan and the operational progressive report should be always announced for encouraging its staff to follow the plan strictly. Furthermore, the arrangement of meeting with an aim to find the operational problems and obstacles of each stage could assist the staff to finish their responsibilities in time. All high-quality supplies can be worthily served. As a result, customers got a good service and felt impression which met the objectives and policies of the organization set.