

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษากรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

จิตติธญา ลัดดาภิรมย์* ปิยธิดา ตรีเดช** พีระ ศรีกรรณจิตร**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ เพื่อประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ กรมควบคุมโรค จำนวน 264 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 84.5 ประเมินการพัฒนาคุณภาพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านคือ ด้านการเตรียมความพร้อม ด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการวัดและจัดการความรู้ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ อยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการพัฒนาคุณภาพฯ ได้แก่ เป้าหมายขององค์กร ($r = 0.58, p < 0.001$) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ($r = 0.67, p < 0.001$) และระดับการศึกษา ($r = -0.21, p < 0.001$) โดยปัจจัยทั้งหมดร่วมกันอธิบายการพัฒนาคุณภาพฯ ได้ร้อยละ 66.30 สำหรับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพฯ คือ การเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรยังไม่มากนัก และยังไม่สามารถผสมผสานงานพัฒนาคุณภาพเข้ากับเนื้องานปกติได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรผลักดัน และสนับสนุนนโยบายการพัฒนาคุณภาพฯ อย่างจริงจัง นำมาซึ่งการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, การประเมินผล, การปฏิบัติงาน

บทนำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยน กระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ¹

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล โดยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมิน จุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการ

ทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ²

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่ได้นำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ โดยได้เริ่มดำเนินการศึกษาการพัฒนาคุณภาพฯ อย่างจริงจัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา โดยการดำเนินการดังกล่าวนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่บุคลากรในหน่วยงานจะต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ รวมทั้งมีการนำระบบการพัฒนาคุณภาพที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานเพื่อที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานสามารถดำเนินการต่างๆ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน

ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจ และเกิดการยอมรับกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพฯ ภายในหน่วยงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลงจึงถูกนำมาใช้เพื่อเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรเกิดการยอมรับ และไม่กลัวการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยในการนำการบริหารการเปลี่ยนแปลงเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงได้แก่ ปัจจัยทางด้านบุคคล ความพร้อมของบุคลากร การวางแผนการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี การมีผู้นำที่กระตือรือร้น องค์กรมีเป้าหมายชัดเจน มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกร่วมในการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร³ โดยหากองค์กรสามารถใช้กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรจะยอมรับนโยบาย แนวคิดการพัฒนาคุณภาพเทคนิคใหม่ และ

จะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ดี นำมาสู่การพัฒนา และปรับปรุงศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กร ในที่สุด

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมศีกษากรมควบคุมโรค นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า องค์กร ที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่ดี ผู้บริหารต้องมีการ ออกแบบคุณลักษณะงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้ได้ผลงาน ที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล⁴ นอกจากนี้การที่ บุคคลรับรู้คุณลักษณะของงานภายในองค์กรเกี่ยวกับความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลป้อนกลับของงาน จะทำให้เกิดสถานภาพทาง จิตวิทยา 3 ประการ คือ การรู้สึกว่างานมีความหมาย การมีความรับผิดชอบต่อผลของงาน และการรับรู้ถึง ผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ผลลัพธ์ที่ตามมา คือบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลถึงความ สามารถในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของงาน⁵ นอกจากนี้การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศ องค์กร ในด้านของขนาดและโครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ ความซับซ้อนของระบบงาน เป้าหมายขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบรรยากาศของ องค์กรจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมและแรง จูงใจของบุคคลในองค์กร⁶ และหากบรรยากาศใน องค์กรมีลักษณะที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ทราบข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร มีส่วนร่วมในการ คัดสินใจ มีการนำเทคนิคและวิทยาการใหม่มาใช้ใน องค์กร พร้อมทั้งเสริมแรงจูงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย⁷

จากสถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความ สนใจที่จะประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ตามความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงาน ราชการ รวมถึงศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน

ลักษณะงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ที่อาจมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ โดยในการวิจัยนี้เพื่อเป็น แนวทางให้กับผู้บริหารตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถวางแผน พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใน การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรม ควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของ หน่วยงานและองค์กรต่อไป

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytic Research) เพื่อประเมินการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ กรมควบคุมโรค กระทรวง สาธารณสุข และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประชากรที่ ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการและพนักงานราชการ ในส่วนกลางสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวง สาธารณสุข มีจำนวนทั้งสิ้น 1,419 คน จาก 14 หน่วยงาน โดยไม่รวมข้าราชการ พนักงานราชการ ที่ลาไปศึกษาต่อ หรือไปช่วยราชการที่หน่วยงานอื่น กลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบจากบัญชีรายชื่อข้าราชการ พนักงานราชการ ที่สังกัดกรมควบคุมโรค ได้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 264 ราย โดยมีระยะเวลาใน การเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 4 มิถุนายน - 20 มิถุนายน 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม และเอกสารรายงานที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยผู้วิจัย ได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการรับราชการ ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ ข้อมูลด้านลักษณะงาน

และ ข้อมูลด้านบรรยากาศองค์การ และส่วนที่ 3 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และใช้การตัดสินแบบอิงเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน 3 ระดับ คือ เห็นด้วยระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33) เห็นด้วยระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66) และเห็นด้วยระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00) ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม และความเหมาะสมของภาษา และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามด้านลักษณะงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.864 แบบสอบถามด้านบรรยากาศองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.784 และแบบสอบถามด้านการพัฒนาคุณภาพฯ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941 สำหรับบางข้อที่พบความบกพร่องของเนื้อหาการใช้สำนวนและถ้อยคำในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนดำเนินการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ อัตราร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise

Multiple Regression Analysis) เพื่อคาดการณ์ายปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.6 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 โดยมีอายุเฉลี่ย 41.9 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 53.0 มีระยะเวลารับราชการเฉลี่ย 17.55 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่ในการรับราชการ ร้อยละ 79.5 และไม่ได้ทำหน้าที่ เป็นคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 51.1 ส่วนใหญ่เคยรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 93.2 และมีเพียงร้อยละ 6.8 เท่านั้นที่ไม่เคยรับทราบข้อมูลการพัฒนาคุณภาพฯ ของกรมควบคุมโรคมาก่อน

ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ส่วนใหญ่ประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมควบคุมโรคในภาพรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (คิดเป็นร้อยละ 84.5) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยกับผลลัพธ์ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพฯ ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ด้านการเตรียมความพร้อม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ด้านการวัดและการจัดการความรู้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนด้านการนำไปปฏิบัตินั้นมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.68 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการเตรียมความพร้อม: ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยว่า หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส

พัฒนาตนเองของส่วนราชการ โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.12 รองลงมาเห็นว่าบุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจในลักษณะองค์กรและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจในหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนความคิดเห็นต่อการที่องค์กรมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายและกลยุทธ์เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปนั้น เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.19

ด้านการนำไปปฏิบัติ: ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยว่า หน่วยงานมีการติดตามและควบคุมกระบวนการในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.06 รองลงมาเห็นว่า หน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้และมีการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เท่ากัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่หน่วยงานมีการค้นหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในเชิงรุกนั้น ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.03

ด้านการวัดและการจัดการความรู้: ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยว่า หน่วยงานมีการจัดการความรู้ มีการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กรและภายนอกองค์กรในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.10 รองลงมาเห็นว่า หน่วยงานมีการจัดทำข้อมูลและมีสารสนเทศที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนความคิดเห็นต่อการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศภายในหน่วยงานของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ข้าราชการ พนักงาน

ราชการ เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.51

ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ: ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยว่า หน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 รองลงมาหน่วยงานมีข้อมูลด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นว่าผลการดำเนินงานมีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณภาพฯ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้ส่วนราชการได้ยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.06 ส่วนความคิดเห็นต่อการที่หากผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน จะมีภาววิเคราะห์ประเด็นปัญหาและรีบเร่งแก้ไขปัญหาย่างทันทีทันใดโดยข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.51

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบ กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) (Table 1) และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ได้แก่ เป้าหมายขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) (Table 2) ในขณะที่การศึกษานี้กลับไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Table 3)

สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า

Table 1 Relation between personal characteristic and Public Sector Management Quality Award

Personal Characteristic	Correlation Coefficient	<i>p-value</i>
Gender	-0.00	0.948
Age	-0.09	0.112
Level of education	-0.21	< 0.001
Duration of work	-0.08	0.158

Table 2 Relation between organization's climates and Public Sector Management Quality Award

Organization's climates	Correlation Coefficient	<i>p-value</i>
Size and structure	-0.01	0.798
Leadership pattern	0.10	0.088
System complexity	-0.09	0.136
Organization's goal	0.58	< 0.001
Internal communication	0.67	< 0.001

Table 3 Relation between job characteristics and Public Sector Management Quality Award

Job Characteristic	Correlation Coefficient	<i>p-value</i>
Skill variety	-0.00	0.965
Task identify	0.08	0.159
Task significance	0.02	0.704
Autonomy	0.04	0.481
Feedback	0.10	0.083

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคาดหมายความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของข้าราชการ พนักงานราชการ กระทรวงสาธารณสุข มี 3 ตัวแปร ได้แก่ เป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และระดับการศึกษา โดย 2 ปัจจัยแรกมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ส่วนปัจจัย

สุดท้ายคือระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ โดยปัจจัยทั้งหมดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.814 และร่วมกันอธิบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการ ได้ร้อยละ 66.30 (Table 4)

Table 4 The associated factors influenced to Public Sector Management Quality Award

Predict variable	R	R ²	R ² Adj	B	Beta	t	p-value
Organization's goal	0.776	0.602	0.600	3.033	0.524	10.999	<0.001
Internal communication	0.808	0.652	0.650	1.088	0.246	5.429	<0.001
Level of education	0.814	0.663	0.660	-0.307	-0.083	-2.062	<0.001
(Constant)				21.593		2.685	

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่าข้าราชการพนักงานราชการ เห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมควบคุมโรคในระดับมาก และเป้าหมายของ องค์การ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่กรม ควบคุมโรค มีนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินการ พัฒนาคุณภาพฯ ที่ชัดเจน และเป็นไปตามพระราช- กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี โดยสอดคล้องกับการศึกษาของภาววิ แก้วพินา⁸ ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวง สาธารณสุข เห็นด้วยกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และภายหลังจากการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฯ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ ในระดับมาก ซึ่งจากการที่หน่วยงานต่างๆ ของกรมฯ มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาฯ และ นโยบาย เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพฯ อย่าง ต่อเนื่อง มีการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพฯ ร่วมกัน ทำให้ บุคลากรในองค์การมีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ รวมถึงแนวทางการดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพฯ ในองค์การของตนเอง อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการ พนักงาน

ราชการ ที่มีระดับการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่จะเห็น ด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มบุคคลที่มีระดับ การศึกษาสูง อาจมีภาระงานมาก ประกอบกับมีบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติในหลายด้าน จึง อาจทำให้ไม่มีเวลาในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วม หรือ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพฯ ที่ดีพอ ประกอบกับบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะมี ความเชื่อมั่นในตนเองมาก และเมื่อมีการนำเอาระบบ การบริหารแนวใหม่เข้ามาในองค์การจึงอาจส่งผลให้มี แนวโน้มที่จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น ในการที่จะทำให้อุบลการดังกล่าวมีความเข้าใจและ เห็นความสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนั้น องค์การจึงควร ตระหนักในการนำการบริหารการเปลี่ยนแปลงเข้ามา ใช้ภายในองค์การ โดยที่ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทใน การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Chang Leadership) เพื่อทำหน้าที่กำหนดทิศทางในการเปลี่ยนแปลงที่เกิด ขึ้นภายในองค์การ (Setting direction) สนับสนุน ต่องานการบริหารการเปลี่ยนแปลง และควรเข้าใจ ธรรมชาติของการต่อต้าน และวิธีการสลายการต่อ ต้านที่เหมาะสม⁹ โดยผู้บริหารควรชี้แจงถึงความ จำเป็น เหตุผลของการเปลี่ยนแปลง เพื่อทำให้เกิด ความเข้าใจ และลดความกลัว หรือการต่อต้านการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์การ และทำให้กลุ่ม บุคคลที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการพัฒนาองค์การของตนเอง ได้ทราบถึงบทบาท

หน้าที่ของตนและสามารถปรับตัวได้อย่างถูกต้อง โดยองค์การควรมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นขั้นตอน¹⁰ คือ

1) มีการสร้างทีมเจ้าภาพเพื่อรับผิดชอบกับแผนและกิจกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการพัฒนาคุณภาพฯ

2) มีการพัฒนาวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง โดยมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ในการทำงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ที่เอื้อต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร

3) มีการวางแผนและกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนว่ามีกระบวนการใดบ้างที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลง

4) มีการพัฒนาโครงสร้างที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง เช่น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การจัดประชุม ฝึกอบรมเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจ โดยเฉพาะกับกลุ่มบุคลากรที่ต่อต้านหรือยังไม่เข้าใจ กระบวนการพัฒนาคุณภาพฯ ที่ดีพอ เพื่อให้บุคลากรดังกล่าว มีความเข้าใจ ปรับทัศนคติ มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อลดแรงต่อต้าน สร้างแรงสนับสนุนจากบุคลากรในการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพฯ ภายในองค์กรอย่างแท้จริง

นอกจากนี้สำนักจัดการความรู้ ของกรมควบคุมโรค ควรเข้ามามีบทบาทสำคัญในการที่จะถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพฯ ไปยังบุคลากรในทุกๆ ระดับ และควรมีการนำเสนอข้อมูลการพัฒนาคุณภาพฯ ให้บุคลากรรับทราบเป็นระยะๆ มีการพบปะคณะทำงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ การแก้ไขปัญหาของทีมงาน และความก้าวหน้าในการดำเนินงานพัฒนาองค์การและหน่วยงานของตนเอง โดยหากผู้บริหารขององค์การให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น บุคลากรในองค์กรเข้าใจถึง

เหตุผล ความจำเป็น และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบกับการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร ก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญและเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การ

การที่ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยกับผลลัพธ์ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากกรมควบคุมโรคมีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพฯ ประกอบกับหน่วยงานต่างๆ ของกรมควบคุมโรค ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นอย่างมาก รวมทั้งงานพัฒนาคุณภาพฯ ยังเป็นงานซึ่งสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับหน่วยงานได้ จึงทำให้ข้าราชการ พนักงานส่วนหนึ่งรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพขององค์การ ประกอบกับข้าราชการ พนักงานราชการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความรู้สึกผูกพันต่อการเห็นองค์การบรรลุเป้าหมาย¹¹ ต้องการให้กรมควบคุมโรคผ่านการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จึงอาจส่งผลให้ข้าราชการ พนักงานราชการเห็นด้วยกับผลลัพธ์ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพฯ ของกรมควบคุมโรค ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์¹² ที่พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เห็นด้วยกับผลลัพธ์การบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพองค์การโดยรวมในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่ผู้บริหารควรปรับปรุงในด้านของการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา และการรับเร่งแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ในกรณีที่ผลการดำเนินงานขององค์การ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์¹³ (Results Base Management) ซึ่งเป็นวิธีการบริหาร

จัดการที่มุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นหากองค์กรมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ต่อเนื่อง สม่าเสมอ จะช่วยให้องค์กรได้มีการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาในการดำเนินงานและนำมาสู่การแก้ไขปัญหาย่างทันทั่วทั้งนำมาซึ่งการที่องค์กรและหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กร

สำหรับการพัฒนาคุณภาพฯ ที่ข้าราชการ พนักงานราชการเห็นด้วย รองลงมาคือ ด้านการเตรียมความพร้อม โดยจากผลการศึกษารายงานที่เกี่ยวข้องพบว่า กรมควบคุมโรคได้เริ่มดำเนินการพัฒนาคุณภาพฯ ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา มีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพฯ เพื่อรับผิดชอบการปฏิบัติงานในทุกๆ หน่วยงาน มีจัดทำแผนการดำเนินงาน (Road Map) รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพฯ แก่ข้าราชการ พนักงานราชการในแต่ละหน่วยงาน และจากการเตรียมความพร้อมดังกล่าว ทำให้บุคลากรของกรมควบคุมโรคฯ ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพฯ โดยจะเห็นได้จากข้าราชการ พนักงานราชการ รับทราบข้อมูลการพัฒนาคุณภาพฯ ของกรมควบคุมโรคในระดับมาก นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า หน่วยงานมีการวิเคราะห์องค์กรด้วยเทคนิค SWOT Analysis ในระดับมาก ทำให้บุคลากรในองค์กร มีความเข้าใจในสภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสพัฒนาและการปรับปรุงขององค์กรเป็นอย่างดี นำมาซึ่งการเตรียมความพร้อมขององค์กรที่ดีและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพต่อไป อย่างไรก็ตามผลการศึกษากลับพบว่าความคิดเห็นต่อการที่หน่วยงานมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายและกลยุทธ์เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปนั้น มีคะแนนเฉลี่ยต่ำ

ที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรจะตระหนักและให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ที่อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านการเมือง สภาพเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงเทคโนโลยี (PEST Analysis) ซึ่งปัจจัยภายนอกเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร เพื่อนำมาสู่การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม กับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

สำหรับการวัดและการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงาน/องค์กรมีการจัดการความรู้ มีการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กรและภายนอกองค์กรในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อย่างไรก็ตามการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นมีความคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสนับสนุน ส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงควรให้สำนักจัดการความรู้ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสาน ถ่ายทอดความรู้ เชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศขององค์กรกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ผ่านสื่อโฆษณา และเว็บไซต์ขององค์กร รวมถึงควรมีการจัดประชุมตัวแทนเครือข่าย องค์กรด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การดำเนินงานด้านการป้องกัน ควบคุมโรคร่วมกันเป็นระยะๆ และควรมีการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบผ่านช่องทางดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานของกรมฯ มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพฯ มีการจัดตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้องสามารถวิเคราะห์ลักษณะสำคัญขององค์การ ประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) และจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กร รวมถึงจัดทำแผนที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ ในปี 2552 ได้แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้¹⁴ ซึ่งถือได้ว่า กรมควบคุมโรค สามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพฯ ได้เป็นอย่างดี โดยสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิ พริยะจิตรา และสุตชาดานฤคนธ¹⁵ ที่พบว่า สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพสามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างครบถ้วน ทั้งในด้านการประเมินและวิเคราะห์องค์กรด้วยตนเอง รวมถึงการจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน แต่อย่างไรก็ตามการที่ข้าราชการ พนักงานราชการ เห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพฯ ไปปฏิบัติ โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพฯ มักอยู่ที่คณะทำงานหรือผู้ปฏิบัติบางกลุ่ม ทำให้การเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพฯ ของบุคลากรในหน่วยงานยังมีไม่มากนัก และยังไม่สามารถผสมผสานการพัฒนาคุณภาพฯ ให้เป็นเนื้องานเดียวกับงานปกติได้ ทำให้บุคลากรบางส่วนรู้สึกว่ามีการงานเพิ่มขึ้น ประกอบกับการที่บุคลากรบางกลุ่มยังไม่มีเวลาที่จะเข้ามาเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพฯ ที่เพียงพอ จึงอาจทำให้ไม่เข้าใจกระบวนการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจน ประกอบกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการปฏิบัติบ่อยครั้ง จึงอาจทำให้ข้าราชการ พนักงานราชการเห็นด้วยกับการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปฏิบัติ โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ดังนั้นในการที่จะนำการพัฒนาคุณภาพฯ มาปฏิบัติภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากร

ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และประเมินองค์การด้วยตนเองให้มากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดองค์ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพฯ ร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพองค์การด้วยตนเอง รวมถึงผู้บริหารควรสนับสนุน ส่งเสริมนโยบายการพัฒนาคุณภาพฯ ขององค์การอย่างจริงจัง ควรมีการติดต่อสื่อสารและการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานและองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในการที่จะทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเกิดความต่อเนื่องและเกิดความยั่งยืนในองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continual Quality Improvement: CQI) โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงาน โดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ สำหรับขั้นตอนของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) นั้นจะใช้แนวคิด Plan - Do - Check - Act (PDCA) เพื่อวิเคราะห์ว่าการพัฒนาคุณภาพขององค์การที่ผ่านมาเป็นอย่างไร ทำได้ดีเพียงใด มีสิ่งใดเป็นจุดอ่อนในการพัฒนาคุณภาพ (Plan) แล้วทดลองนำไปปฏิบัติให้ดีขึ้น (Do) วัดผลการนำไปปฏิบัติ (Check) และนำผลมาใช้เป็นมาตรฐาน (Act) ในขณะเดียวกันผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงเครื่องมือที่จะใช้ในการพัฒนาคุณภาพทั้งในส่วนของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการทำงานเป็นทีม การระดมความคิด การตัดสินใจในการกำหนดวิธีการ แนวทางในการที่จะปรับปรุงพัฒนาคุณภาพขององค์การ รวมถึงผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการให้้องค์การ เป็น้องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้แก่บุคลากร สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิกในองค์กร มีการถ่ายทอดความรู้และการปรับพฤติกรรมเพื่อ

ตอบสนองต่อความรู้ใหม่ๆ โดยในการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้องค์การสามารถวิเคราะห์แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้เป็นอย่างดี นำมาซึ่งการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องและเกิดความยั่งยืนในองค์การ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ข้าราชการ พนักงานราชการ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก, 2546: 1-2.
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย, 2549: 3.
3. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. มุมความรู้การพัฒนาระบบราชการไทย ตอน การบริหารการเปลี่ยนแปลง. แหล่งที่มา: http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/angle/angle_2.pdf. เข้าถึงวันที่ 23 สิงหาคม 2551.
4. Schermerhorn JR. Managing Organization Behavior. Singapore: John Wiley & Sons, 1996: 115.
5. Hackman JR, Oldham BR. Work Redesign. Massachusetts: Addison-wesley publishing Company, 1980: 77-84.
6. สมยศ นาวิการ และพสุดี รุมาคม. องค์การ: ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2520: 602-7.
7. Likert R. New Way of Management Conflict. New York: McGraw-Hill Company, 1979: 73.
8. ภาววิ แก้วพินนา. ประสิทธิภาพของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วารสารสุขภาพภาคประชาชน 2552; 4 (4): 22-7.
9. ศุภชัย ยาวะประภาส. การปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐที่ประสบความสำเร็จ : หนทางสู่ความเป็นเลิศ (เล่ม 2) การบริหารการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีการพิมพ์, 2544: 15.
10. ขนิษฐา กาญจนรังสีนนท์. การบริหารการเปลี่ยนแปลง. แหล่งที่มา: http://cddweb.cdd.go.th/tr_di/documentary/meetdoc.doc49.doc. เข้าถึงวันที่ 16 กันยายน 2551.
11. กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535: 35.
12. สุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข]. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2542.
13. รังสรรค์ ประเสริฐศรี. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินชานา, 2548: 49-51.

14. กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข. รายงานผลระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2551. นนทบุรี, 2551: 43-5.
15. วรณี พริยะจิตรา, สุตชาดา นฤคนธ์. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ.วารสารวิชาการ สำนัสนุนนบริการสุขภาพ 2552; 5 (3): 17-21.

Public Sector Management Quality Award: A Case Study of Department of Diseases Control, Ministry of Public Health

Jittiya Luddaglom* Piyathida Tridech** Peera Krugkrunjit**

ABSTRACT

This study is an analytical research to assess the level of recognition of Public Sector Management Quality Award (PMQA) among government officials in the Department of Disease Control (DDC), Ministry of Public Health. The survey was conducted with a sample of 264 officials using validated questionnaires and also through an analysis of related documents. Descriptive statistical and step-wise multiple regression were used for analysis. The results revealed that 84.5% of the samples assessed the Public Sector Management Quality Award at a high level with an average score of 3.84. The Recognition of the necessary stages (preparatory phase, implementation, knowledge management and work outcome) in Public Sector Management Quality Award was also perceived by the samples at a high level. The significant factors that influenced Public Sector Management Quality Award were organization's goal ($r = 0.58, p < 0.001$), internal communications ($r = 0.67, p < 0.001$) and level of education ($r = -0.21, p < 0.001$). These factors could explain Public Sector Management Quality Award according to the recognition of the officials at level of 66.30%. The obstacles of conducting Public Sector Management Quality Award were the inadequate participation of the officials and integration of Public Sector Management Quality to the routine work. There should be the policy support from executive level for encouraging all officials to participate voluntarily in quality improvement activities.

Key words: Public sector management quality, assessment, work operation

J Public Health 2009; 39(3): 258-270.

Correspondence: Associate Professor Dr. Piyathida Tridech, Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Mahidol University, Bangkok 10400, Thailand.

* Graduate Student in Master of Science Program (Public Health), Faculty of Public Health, Mahidol University

** Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Mahidol University