

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามการรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข Factors Influencing the Success of Public Sector Management Quality Award Based on Perception of the Personnel at the Regional Level, Ministry of Public Health

ทิพย์วรรณ จุมแพง* กุหลาบ รัตนสุวรรณ** วัลลภ ใจดี**

*โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 3

**คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Tippawan Jumpang*, Koolarb Rudtanasudjatun**, Wanlop Jaidee**

*3rd Regional Health Promotion Center

**Faculty of Public Health, Burapha University

บทคัดย่อ

การวิจัยทำนายนี เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข สุ่มตัวอย่างข้าราชการแบบเป็นระบบจากบัญชีรายชื่อข้าราชการในหน่วยงานระดับเขต 12 เขต โดยเรียงลำดับตามจำนวนข้าราชการที่อยู่ในหน่วยงานระดับเขต ที่มีจำนวนมากสุดไปถึงจำนวนน้อยสุด จำนวน 290 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงระหว่าง .86 -.94 วิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรรับรู้ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) กับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมและรายด้าน คือ ค่านิยมร่วมองค์การ (X_1) กลยุทธ์องค์การ (X_2) ระบบงาน (X_3) ทักษะบุคลากร (X_4) และโครงสร้างองค์การ (X_5) โดยพบว่าทั้ง 5 ปัจจัยทำนายความสำเร็จโดยรวมได้ร้อยละ 62.3 ($R^2 = 0.623$) และมีสมการทำนายดังนี้ $Y = .268X_1 + .197X_2 + .184X_3 + .197X_4 + .119X_5$ รายด้านพบว่ามี 4 ปัจจัยที่เรียงตามน้ำหนักการทำนายความสำเร็จได้มากกว่าร้อยละ 45 คือ ด้านการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล (X_1, X_5, X_4, X_3) ($R^2 = 0.478$) ด้านผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (X_1, X_2, X_3, X_4) ($R^2 = 0.451$) และด้านความร่วมมือการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ (X_1, X_2, X_4, X_3) ($R^2 = 0.450$) และพบว่ามี 3 ปัจจัยที่เรียงตามน้ำหนักการทำนายความสำเร็จได้มากกว่าร้อยละ 30 คือ ด้านการดำเนินการตามแผนพัฒนา (X_3, X_1, X_5) ($R^2 = 0.397$) ด้านการ

รายงานข้อมูล (X_4, X_2, X_3) ($R^2 = 0.367$) และด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมายตัวชี้วัด (X_4, X_2, X_1) ($R^2 = 0.329$)

ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับทั้ง 5 ปัจจัยเหล่านี้เพื่อช่วยผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการบริหารจัดการ ค่านิยมร่วมองค์กร กลยุทธ์องค์กร ระบบงาน

Abstract :

This predictive research was aimed to investigate factors influencing the successful Public Sector Management Quality Award (PMQA) based on perception of the personnel at the regional level of the Ministry Public Health. 290 subjects were recruited by systematic random sampling technique. Each organization was rank according to the number of personnel, from maximum to minimum. A questionnaire with the reliability of .86-.94 was used for collecting data. Data analysis was conducted with SPSS for Windows, and presented in terms of mean, standard deviation, mean percentage, frequency, percentage, and stepwise multiple regression analysis.

The results indicated that most civil servants perceived medium level of the success of PMQA ($P < .05$). Factors influencing the success of PMQA were corporate strategy (X_1), organizational structure (X_2), work system (X_3), personnel skill (X_4), and corporate culture (X_5). It was found that all five predictors can determine the overall success of PMQA at 62.3% ($R^2 = 0.623$), ($Y = .268X_1 + .197X_2 + .184X_3 + .197X_4 + .119X_5$). Four predictors, according to predictive ability, can predict more than 45% ($R^2 > 0.45$) on the success of PMQA, which included Data Analysis Domain (X_1, X_5, X_4, X_3), ($R^2 = 0.478$); Corporate Knowledge Management Effectiveness Domain (X_1, X_2, X_3, X_4), ($R^2 = 0.451$); and Cooperation in the Implementation of Learning System Improvement Plan Domain (X_1, X_2, X_4, X_3), ($R^2 = 0.450$). Three predictors according to predictive ability, can predict more than 30% ($R^2 > 0.30$) on the success of PMQA, which include Implementation of Development Plan Domain (X_3, X_1, X_5) ($R^2 = 0.397$), Data Report Domain (X_4, X_2, X_3), ($R^2 = 0.367$); and Personnel Development According Target Indicators Domain (X_4, X_2, X_1), ($R^2 = 0.329$)

The authors suggested that these five predictors should be emphasized to increase the success of quality management.

Keywords : Quality management, Corporate culture, Corporate strategy, Work sys-

บทนำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยน กระบวนการ และวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยราชการ ให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี¹ ตามมติ คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 ให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐมาใช้ตามข้อเสนอของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อเป็นเครื่องมือ ผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน 2 หน่วยงาน ระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ มาเป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพบริการของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงาน รับนโยบายคุณภาพเพื่อพัฒนาองค์การสู่ความเป็น เลิศ ในปี พ.ศ.2547 และดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ทั้งทั้งหน่วยงานตามกระบวนการ พัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ และนำเอาเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาเป็น เครื่องมือในการพัฒนาระบบงาน เพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของ หน่วยงาน โดยเน้นให้ประสานเกณฑ์การพัฒนา PMQA เข้ากับงานประจำขององค์การ

การนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน พบว่าผลการดำเนินการตามคำรับรองในการ ปฏิบัติราชการ ด้านมิติคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละระดับความพึงพอใจในการให้บริการ)

ผลการดำเนินงานในช่วงปี 2547-2549 พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มจากร้อยละ 80.55 ในปี 2547 เพิ่มขึ้น ร้อย ละ 92.6 ในปี 2549 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในมิติด้าน การพัฒนาองค์กร ซึ่งพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยตาม กรอบการพัฒนาระบบราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. (คะแนนเต็ม 5) กรมอนามัยตั้งเป้าหมายต้องได้ คะแนนเฉลี่ยทุกปีไม่ต่ำกว่า 4.0 คะแนน และผล การดำเนินงาน พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 คะแนนเฉลี่ย 4.4 ปี พ.ศ. 2550 คะแนน เฉลี่ย 4.6 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับ เป้าหมาย³ การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหาร ภาครัฐ ส่งผลให้การดำเนินงานตามคำรับรองปฏิบัติ ราชการประสบความสำเร็จ และส่งผลทำให้มีระบบ การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนได้รับ การบริการที่มีคุณภาพและภาครัฐมีการดำเนินงาน ตามเป้าหมายประสบผลสำเร็จ ปัจจัยสนับสนุนความ สำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย สนับสนุน และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหาร ตามแบบจำลองของแมคคินเซย์ (McKinsey 7s Framework) คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ กลยุทธ์ ระบบบุคคล ลักษณะการบริหารหรือด้าน ผู้นำ ทักษะการบริหาร และปัจจัยด้านค่านิยมร่วม หรือวัฒนธรรมองค์การ ล้วนเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อ ความสำเร็จในการบริหารงาน⁴

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวจึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยทางการบริหารด้านกลยุทธ์องค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบงาน รูปแบบการบริหาร การมีส่วนร่วม ทักษะบุคลากร และค่านิยมร่วม

องค์การที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขตกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขต สู่ระดับมาตรฐานสากล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลจากการศึกษาไปปรับใช้ในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารด้านกลยุทธ์ องค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบงาน รูปแบบการบริหาร การมีส่วนร่วมบุคลากร ทักษะบุคลากร และค่านิยมร่วมองค์การของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข

2. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการบริหารด้านกลยุทธ์องค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบงาน รูปแบบการบริหาร การมีส่วนร่วมบุคลากร ทักษะบุคลากร และค่านิยมร่วมองค์การ ที่มีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยทำนายแบบตัดขวาง เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการ

พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข โดยเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนมีนาคม ถึงเดือน เมษายน 2554

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข อย่างน้อย 4 ปี จำนวน 12 แห่ง คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตร Daniel, 1987 ที่ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 1.5 ได้จำนวนตัวอย่าง 290 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบจากบัญชีรายชื่อข้าราชการในหน่วยงานระดับเขต 12 เขต จำนวน 1,360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานระดับเขต จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารประกอบด้วย กลยุทธ์องค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบงาน รูปแบบการบริหาร การมีส่วนร่วม ทักษะบุคลากร และค่านิยมร่วมองค์การ โดยวัดความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ตามแบบมาตราส่วนลิเคอร์ท (Likert scale) ที่มีการวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบ จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามการรับรู้ของบุคลากร ประกอบด้วยความสำเร็จ ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ด้านความร่วมมือดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมาย

และด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนา โดยวัดความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ตามแบบมาตราส่วนลิคเคอร์ต (Likert scale) ที่มีการวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบ จำนวน 23 ข้อ

เครื่องมือดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แล้วทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) มีค่าความเที่ยงดังนี้ ปัจจัยทางการบริหาร ประกอบด้วย กลยุทธ์องค์การ .86 โครงสร้างองค์การ .82 ระบบงาน .75 รูปแบบการบริหาร .96 การมีส่วนร่วม .93 ทักษะบุคลากร .88 และค่านิยมร่วมองค์การ .89 ความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามการรับรู้ของบุคลากร ประกอบด้วย ความสำเร็จ ด้านการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล/ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ .91 ด้านการรายงานข้อมูล แผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด .91 ด้านผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน .94 ด้านความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ .89 ด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมายตัวชี้วัดและจัดทำแผนและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ .91 ด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการสนับสนุน .88

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 และในการเข้าร่วมการวิจัยนี้ได้รับความยินยอมจากตัวผู้เข้าร่วมวิจัย ดำเนิน

การเก็บข้อมูลโดยประสานงานกับฝ่ายอำนวยการของหน่วยงานทุกแห่ง จัดส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานระดับเขต โดยมีผู้ประสานงานในหน่วยแต่ละแห่งเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว โดยบรรจุใส่ซองและปิดผนึกเพื่อส่งกลับคืนให้ผู้วิจัย

การจัดการข้อมูล เกณฑ์การแปลค่าแบบสอบถาม ปัจจัยทางการบริหารประกอบด้วย กลยุทธ์องค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบงาน รูปแบบการบริหาร การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะบุคลากร และค่านิยมร่วมองค์การ ในการวิเคราะห์แบ่งระดับการรับรู้เป็น 3 ระดับ โดยใช้วิธีการนำคะแนนมาแบ่งตามเกณฑ์ที่กำหนด (บุญธรรมกิจปริดาภิสิทธิ์, 2553, หน้า 207-208) ได้ดังนี้

ระดับมาก ได้ร้อยละของคะแนนเต็ม ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ระดับปานกลาง ได้ร้อยละของคะแนนเต็มระหว่าง ร้อยละ 60 - 79

ระดับน้อย ได้ร้อยละของคะแนนเต็ม น้อยกว่าร้อยละ 60

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปของจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 86.2) มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 69) อายุการทำงาน 21-30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 32.1) รองลงมาอายุการทำงาน 1-10 ปี (ร้อยละ 29.7) และอายุการทำงานน้อยที่สุด 31-40 ปี (ร้อยละ 11.0) ส่วนมากเป็นคณะกรรมการในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 72.1) และมีประสบการณ์การอบรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 65.0)

ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการรับรู้ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ในความสำเร็จทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 66.55 เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ คือ ด้านการรายงานข้อมูล แผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 68.87) ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 68.80) การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล/การสนับสนุนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 67.07) การจัดการความรู้ของหน่วยงาน การให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนา (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 66.85) การพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมาย ตัวชี้วัด (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 65.80) และจัดทำแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 63.36)

ปัจจัยทางการบริหาร

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาปัจจัยทางการบริหาร 7 ปัจจัยคือ กลยุทธ์องค์การ โครงสร้าง

องค์การ, ระบบงาน รูปแบบการบริหาร การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะบุคลากร ค่านิยมร่วม องค์การ พบดังนี้คือ

1. กลยุทธ์องค์การ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.95 โดยบุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็นในจำนวนนี้มีบุคลากรมากกว่าครึ่งเห็นด้วยมาก ในประเด็นความชัดเจนของการกำหนดนโยบาย/ทิศทาง/เป้าหมาย (ร้อยละ 50.3) และมากกว่า 1 ใน 3 เห็นด้วยมากในประเด็นความชัดเจนของการแปลงแผนกลยุทธ์มาเป็นแผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติการ ครอบคลุมของแผนปฏิบัติการ (ร้อยละ 43.8) การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 40.7) และความชัดเจนของการถ่ายทอดนโยบาย/ทิศทาง (ร้อยละ 40.0)

2. โครงสร้างองค์การ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.85 โดยบุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็นในจำนวนนี้มีบุคลากรมากกว่าครึ่งเห็นด้วยมากในประเด็นการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างจากการจัดแบ่งโครงสร้างองค์การ (ร้อยละ 50.3) และมากกว่า 1 ใน 3 เห็นด้วยมากในประเด็นโครงสร้างองค์การมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ขององค์การ (ร้อยละ 48.6) ความพร้อมในการจัดแบ่งโครงสร้าง/หน้าที่ในการดำเนินงาน (ร้อยละ 39.8) และโครงสร้างองค์การมีความคล่องตัวและรวดเร็วต่อการดำเนินงาน

พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 33.8)

3. รูปแบบการบริหาร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.16 โดยบุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีบุคลากร 1 ใน 3 เห็นด้วยมากในประเด็นผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 49.0) ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการดำเนินงาน (ร้อยละ 45.2) ผู้บริหารมีส่วนช่วยในเรื่องการให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน (ร้อยละ 41.0) และผู้บริหารมีการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงาน (ร้อยละ 38.6) และน้อยกว่า 1 ใน 3 เห็นด้วยมาก ในประเด็นผู้บริหารมีวิธีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการดำเนินงาน (ร้อยละ 25.2)

4. ระบบงาน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 67.36 โดยบุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีบุคลากร 1 ใน 3 เห็นด้วยมาก ในประเด็น การรวบรวมความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 42.1) การสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ (ร้อยละ 40.0) ความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 38.3) การสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ร้อยละ 37.9) และมีขั้นตอนหรือระบบการถ่ายทอดความรู้ที่สามารถเข้าถึงง่าย (ร้อยละ 37.3)

5. ค่านิยมร่วมองค์กร พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.55 โดยบุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็นในจำนวนนี้มีบุคลากร 1 ใน 3 เห็นด้วยมาก ในประเด็นบุคลากรให้การยอมรับในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 34.8) บุคลากรมีความพร้อมให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงเพื่อผลักดันการดำเนินงานพัฒนาให้สำเร็จ (ร้อยละ 34.5) และบุคลากรมีการทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานพัฒนา (ร้อยละ 34.5) และบุคลากรน้อยกว่า 1 ใน 3 เห็นด้วยมากในประเด็นบุคลากรมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานพัฒนา (ร้อยละ 32.8)

6. ทักษะบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 61.46 โดยบุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีบุคลากร น้อยกว่า 1 ใน 3 เห็นด้วยมากในประเด็นบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 30.0) บุคลากรมีความสามารถในการเก็บข้อมูลตามแบบรายงาน (ร้อยละ 29.7) บุคลากรมีความสามารถรายงานผลการดำเนินงาน (ร้อยละ 29.3) บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 25.2) บุคลากรมีความสามารถในการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ 19.7) และบุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ได้

รับจากการฝึกอบรม (ร้อยละ 15.5)

7. การมีส่วนร่วม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 60.96 โดยบุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีบุคลากรน้อยกว่า 1 ใน 3 เห็นด้วยมาก ในประเด็นบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัด หรือปรับปรุงระบบการดำเนินงาน (ร้อยละ 28.3) บุคลากรมีส่วนร่วมในการรายงานผลการดำเนินงาน (ร้อยละ 27.2) บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ร้อยละ 25.2) บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน (ร้อยละ 23.4) และบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงาน (ร้อยละ 20.4)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยการบริหารดำเนินงานร่วมองค์การ (X_1) กลยุทธ์องค์การ (X_2) ระบบงาน (X_3) ทักษะบุคลากร (X_4) และโครงสร้างองค์การ (X_5) มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวม (Y) $R^2 = 0.623$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) และรายด้าน 6 ด้าน คือ ความสำเร็จด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Y_1) $R^2 = 0.478$ ความสำเร็จด้านปัจจัยที่สนับสนุนการ

ดำเนินงาน (Y_2) $R^2 = 0.367$ ความสำเร็จด้านผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (Y_3) $R^2 = 0.451$ ความสำเร็จด้านความร่วมมือดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ (Y_4) $R^2 = 0.450$ ความสำเร็จด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมาย (Y_5) $R^2 = 0.329$ ความสำเร็จด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนา (Y_6) $R^2 = 0.397$ ดังสมการมาตรฐานดังนี้

$$Y = 0.268 (X_1) + 0.197 (X_2) + 0.184 (X_3) + 0.197 (X_4) + 0.119 (X_5)$$

$$Y_1 = 0.282 (X_1) + 0.243 (X_5) + 0.154 (X_4) + 0.145 (X_3)$$

$$Y_2 = 0.239 (X_4) + 0.246 (X_2) + 0.240 (X_3)$$

$$Y_3 = 0.233 (X_1) + 0.242 (X_2) + 0.188 (X_3) + 0.153 (X_4)$$

$$Y_4 = 0.301 (X_1) + 0.205 (X_2) + 0.172 (X_4) + 0.137 (X_3)$$

$$Y_5 = 0.285 (X_4) + 0.209 (X_5) + 0.172 (X_1)$$

$$Y_6 = 0.286 (X_3) + 0.239 (X_1) + 0.212 (X_5)$$

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพ โดยรวมและรายด้านตามการรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต

ความสำเร็จ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
Y	1.278 (0.774-1.781)	1.024 (0.510-1.539)	0.823 (0.370-1.270)	0.731 (0.339-1.127)	0.653 (0.069-1.238)
Y ₁	0.188 (0.105-0.270)	-	0.090 (0.017-0.164)	0.079 (0.017- 0.142)	0.187 (0.099-0.276)
Y ₂	-	0.196 (0.109-0.284)	0.157 (0.082-0.232)	0.130 (0.066-1.950)	-
Y ₃	0.249 (0.115-0.383)	0.282 (0.154-0.410)	0.188 (0.073-0.303)	0.127 (0.022-0.232)	-
Y ₄	0.328 (0.191-0.464)	0.243 (0.113-0.372)	0.139 (0.023-0.256)	0.145 (0.039-0.252)	-
Y ₅	0.238 (0.051-0.425)	-	-	0.306 (0.161-0.451)	0.344 (0.140-0.529)
Y ₆	0.252 (0.126-0.377)	-	0.282 (0.160-0.404)	-	0.258 (0.112-0.405)

หมายเหตุ ตัวเลขใน () หมายถึง 95% CI for B

อภิปรายผล

ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานระดับเขต รับรู้ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่ารายด้านการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ บุคลากรรับรู้ความสำเร็จน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65 อาจส่งผลทำให้หน่วยงานระดับเขต ขาดเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน และพบว่าความสำเร็จด้านรายงานข้อมูล แผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด บุคลากรมีการรับรู้มากที่สุด เนื่องมาจากการรายงานข้อมูลของหน่วยงานระดับเขต มีการรายงานผลการดำเนินงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น จากการประชุมผลการดำเนินงานประจำปี การประชุมกลุ่ม/ ฝ่าย การรายงานทาง web site ของหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้ง่ายจึงทำให้บุคลากรมีการรับรู้ความสำเร็จ ด้านการรายงานข้อมูล แผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ระบบการรายงาน/ข้อมูลมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่⁵

ปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรที่มีผลและ

ร่วมทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน คือ ค่านิยมร่วมองค์การ กลยุทธ์องค์การ ระบบงาน ทักษะบุคลากร และ โครงสร้างองค์การ โดยตัวแปรดังกล่าวมีความสามารถร่วมกัน มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวม ร้อยละ 62.3 ในเรื่อง

1. **ค่านิยมร่วมองค์การ** จากการศึกษาค้นคว้าเป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวม และรายด้านการวิเคราะห์ข้อมูล/ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ด้านความร่วมมือดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมาย และด้านการให้ความร่วมมือ ในการดำเนินการตามแผนพัฒนา ของหน่วยงานระดับเขต อาจเป็นเพราะค่านิยมร่วมขององค์การเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิถีปฏิบัติของบุคลากรรวมไปถึงผู้บริหารภายในองค์การ หรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์การหากบุคลากรมีการกระทำตามค่านิยมขององค์การหรือการมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทำให้การดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย⁶ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าค่านิยมร่วมขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน⁷ องค์การที่มีความราบรื่น ในการดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยการสร้างค่านิยมที่ตรงร่วมกัน ได้แก่ ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ ความเพียรพยายาม ความรับผิดชอบ การมีอุดมการณ์ในการทำงาน

เพื่อส่วนรวม เป็นต้น ผู้ให้บริการเป็นผู้มีส่วนช่วยสร้างวัฒนธรรมค่านิยมที่ดึงดูดด้วยการทำตนเป็นแบบอย่างให้กำลังใจให้รางวัลตอบแทนแก่บุคคลที่มีคุณธรรม ผลที่ตามมาจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ลดปัญหาขัดแย้งในองค์กรและทำให้การดำเนินงานสำเร็จได้ง่าย⁸

2. กลยุทธ์องค์การ เป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมและรายด้านการรายงานข้อมูล แผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน และด้านความร่วมมือดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข อาจเป็นเพราะว่ากลยุทธ์องค์การเป็นวิถีทางหรือข้อกำหนดที่องค์การสมควรปฏิบัติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดภายใต้ข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมภายนอก และขีดความสามารถขององค์การ ซึ่งเป็นแนวทางหรือวิธีการทำงาน กระบวนการอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์การสามารถดำเนินการตามพันธกิจ อันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และเป็นแผนหลักขององค์การที่ได้วางไว้เพื่อให้แน่ใจว่าจะเป็นแนวทางทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ⁹ สอดคล้องกับการงานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 คือ การกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ชัดเจน การกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการได้รับการ

รับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002¹⁰ และสอดคล้องกับการงานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีผลต่อการพัฒนาในเรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน¹¹

3. ระบบงาน จากการศึกษาพบว่า ระบบงานเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมและรายด้านการวิเคราะห์ข้อมูล/ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงาน ด้านการรายงานข้อมูล แผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ด้านผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ ของหน่วยงาน ด้านความร่วมมือดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ และด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนา ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข อาจเป็นเพราะว่า ระบบงานเป็นการทำงานที่ประกอบด้วยระบบย่อยๆ หลายระบบรวมกันและทำงานร่วมกัน ซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์หรือวัตถุประสงค์ร่วมกันหรืออย่างเดียวกัน ถือได้ว่าเป็นกระจุกสะท้อนให้เห็นถึงฐานะขององค์การ¹² สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าระบบงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับการบริหารงานของกองตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยาน¹³ และสอดคล้องกับการศึกษา ที่พบว่าระบบงานด้านระบบข้อมูลมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่⁵

4. ทักษะบุคลากร จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกและสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมและรายด้านการวิเคราะห์ข้อมูล/ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงาน ด้านการรายงานข้อมูล แผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ด้านผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ด้านความร่วมมือดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ และด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมายของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข อาจเป็นเพราะว่าทักษะบุคลากร เป็นความสามารถของบุคคลในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ผลผลิตตามต้องการ¹⁴ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าความรู้ความสามารถ ทักษะของผู้ร่วมงาน สามารถอธิบายผลการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของสถานีนอมนัยได้ร้อยละ 10.2¹⁵ และมีความสำคัญที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดี³ และสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ทักษะบุคลากรและการบริหารจัดการมีผลทางบวกต่อความสำเร็จของหน่วยงาน¹⁶

5. โครงสร้างองค์การ เป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมและรายด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมาย และด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนา ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข อาจเป็นเพราะว่าโครงสร้างองค์การเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ของคน ที่บ่งชี้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นการจัดระเบียบกิจกรรมต่าง ๆ ประสิทธิภาพสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้¹⁷ นอกจากนี้การจัดโครงสร้างองค์การจะช่วยทำให้เกิดความแน่นอนในการประสานงาน ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีความซับซ้อนเพียงใด ผู้บริหารและสมาชิกในองค์การสามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายยิ่งขึ้น¹⁸ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยทางด้านโครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงาน ¹⁹

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าความสำเร็จในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐตามการรับรู้ของบุคลากร ในหน่วยงานระดับเขต อยู่ในระดับปานกลาง หากต้องการเพิ่มความสำเร็จควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้คือ

1. สนับสนุนและพัฒนาในเรื่อง ค่านิยมร่วมองค์การ ในประเด็นของความมุ่งมั่น การยอมรับการทำงานเป็นทีม และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง อาจมีการพิจารณาให้มีการจัดอบรมในเรื่องการพัฒนาองค์การ Organization Development และมีการสร้างความเข้าใจบอกถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการดำเนินงานให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาค

รัฐอย่างทั่วถึงทั้งองค์การ เพื่อให้เกิดการยอมรับ เกิดความร่วมมือเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนแปลง และผลักดันให้การดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2. สนับสนุนและพัฒนาทักษะบุคลากร โดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้บุคลากรในเรื่องความสามารถในการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม การรายงานผลการดำเนินงาน การเก็บข้อมูลตามแบบรายงานการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อช่วยผลักดันให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยภายในองค์การด้านการศึกษา และการฝึกอบรมมีส่วนสำคัญต่อสัมฤทธิ์ผลของการนำระบบคุณภาพ QS9000 ไปปฏิบัติ²⁰

3. สนับสนุนและพัฒนาระบบงาน ในประเด็นของการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หน่วยงานควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดบรรยากาศที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น เกิดความสุขในการทำงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานมากขึ้น

4. สนับสนุนและพัฒนาโครงสร้างองค์การ ในประเด็นของความคล่องตัวของโครงสร้าง และ

ความรวดเร็วต่อการดำเนินงาน หน่วยงานต้องมีข้อมูลและการประสานงานที่ดี เพื่อให้องค์การมีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ตามสถานการณ์ การจัดโครงสร้างที่มุ่งงานมากกว่ามุ่งคนจะส่งผลให้องค์การนั้นขาดความยืดหยุ่น ไม่สามารถปรับเปลี่ยนองค์การได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

5. สนับสนุนและพัฒนากลยุทธ์องค์การ ในประเด็นของความครบถ้วนของแผนปฏิบัติการ ควรมีการจัดทำแผนการดำเนินงานขององค์การให้ครบถ้วน เนื่องจากแผนปฏิบัติการสามารถหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนในงานแต่ละฝ่าย แผนปฏิบัติที่ดีและครบถ้วนยังเป็นตัวกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่องค์การตั้งไว้อีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการระดับเขตทุกแห่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวก ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ขอขอบคุณบุคลากรกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่สละเวลาตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

1. บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: วิทยุชน; 2542.
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.

- กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ จำกัด; 2548.
3. รายงานผลการดำเนินการ ตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ กรมอนามัย กระทรวง สาธารณสุข ประจำปี 2550. (ออนไลน์). (วันที่ค้นข้อมูล 22 กรกฎาคม 2551). เข้าถึงได้จาก http://www.anamai.moph.go.th/more_news.php. doc.
 4. รุ่งนภา ตาอินทร์. ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ ในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จ.เชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2551.
 5. โสภิส จันทรศิริ. ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ภาครัฐตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ กรณีศึกษาวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2547.
 6. ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: อีระฟาร์มและไซเท็กซ์; 2541.
 7. จารุวรรณ ประดา. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคล วัฒนธรรมลักษณะองค์การสร้างสรรค์ ความพร้อมขององค์การกับความยืดหยุ่นผูกพัน ต่อองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร มหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย; 2545.
 8. สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพใน การทำงาน. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์; 2546.
 9. Greenberg, J. & Baron, R.A. Behavior in Organizations. (4th ed). New York: Simon & Scuster; 1993.
 10. ทิพวัลย์ โชติโก. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสน ศาสตรมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2546.
 11. รุ่งรัชดา เวหะชาติ. การพัฒนารูปแบบการ บริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาชั้น พื้นฐาน. (ดุขนิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา ; 2548.
 12. สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็น เลิศ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรดดิ้ง; 2553.
 13. พัทธรา มิ่งไม้. การศึกษาความเป็นไปได้ของ การนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ กับการบริหารงานของกองตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2543.
 14. รัชนิวรรณ วณิชยธนม. สมรรถนะในระบบ ข้าราชการพลเรือนไทย (competency) ประจำปี 2550. (ออนไลน์). (วันที่ค้นข้อมูล 8 กรกฎาคม 2551). เข้าถึงได้จาก <http://president.swu.au.th/content/e925/e1066/e1068/competency.doc>.
 15. สุรินทร์ กลัมพากร. ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการบริหารงานกับผลการดำเนินงาน ส่งเสริมสุขภาพของสถานีนามัยในจังหวัด นครปฐม. วารสารสาธารณสุข 2548;

ปีที่ 3.(2)

16. ชาดรี นันทพานิช. โครงการวิจัยและพัฒนา
การดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 3.
วารสารวิชาการ สาธารณสุข 2547;
13(3): 471-479.
17. ดิน ปรัชญพฤทธิ. ทฤษฎีองค์การ.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช;
2546.
18. Scott, W. Richard. Organizations
Rational Naturaand Open Systems.
(3rd). New JerseyPrentice- Hall ; 1992.
19. เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์. ความสำเร็จในการนำ

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการ
การบริหารงานเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาล
จังหวัดภูเก็ต (ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2550.

20. เดชา รักษาคม. ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผล
ของการนำระบบคุณภาพ QS9000 ไปปฏิบัติ
กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตเม็ดพลาสติก
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด ระยอง.
(วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา ; 2547.