

กระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

Public Sector Management Quality Award: Management Process of
Public Health officer in Pathumthani Public Health office.

ประภาพร ถ้ำแก้ว* ปิยธิดา ตริเดช** วงเดือน บันดี***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ปี2552 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีทั้งระดับจังหวัด ระดับอำเภอและระดับตำบล จำนวน 288 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้บริหาร 92 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ T-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีอายุราชการ 21-30 ปี สังกัดหน่วยงานระดับตำบล และเคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับสูง ขณะที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้ระดับต่ำ ระดับทัศนคติต่อกระบวนการบริหารจัดการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจ้องศรั้ง ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในกลุ่มผู้บริหาร พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะของตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระดับความรู้ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ส่วนในกลุ่มผู้ปฏิบัติ พบว่า เพศ ระดับความรู้ และระดับทัศนคติ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการกำหนดนโยบาย กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการวางแผนดำเนินงานและควรมีการส่งเสริมความรู้ การฝึกอบรมเพิ่มเติมให้กับบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: กระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ/ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติ

Abstract

This objective research studied the management process of health personnel in Pathumthani province only Public Sector Management Quality Award (PMQA),2009.The sample size were 288 health personnel in Pathumthani province, they were divided two group such 29 executives and 196 health officers. The instrument was the questionnaire. by the 4 parts of them were comprised such as the first demographic factors, the second knowledge of Public Sector Management Quality Award, the third attitude toward Public Sector Management Quality Award and the forth the management process. The data were analyzed by the descriptive statistics applied percentage and standard deviation, the analytical statistic applied T-test and F-test.

The result found the majority of subjects were female, age 41-50 years, experience in the work 21-30 years and

*ร.ม. (บริหารสาธารณสุข) นักเทคนิคการแพทย์ ชำนาญการ โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

**ร.ม. (บริหารสาธารณสุข) รองศาสตราจารย์ ดร.ภาควิชาบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

***ร.ม. (ชีวสถิติ) รองศาสตราจารย์ ดร.ภาควิชาปรสิตวิทยา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

used to experience about the Public Sector Management Quality Award. The knowledge of Public Sector Management Quality Award of executives were high level but the health officers were lower level. The management process 5 elements such as planning, organizing, staffing, directing and controlling to attitude level about Public Sector Management Quality Award found that the sex, education level, type of jobs, department or unit, knowledge level of the of executives weren't significantly differ. For the health officers found sex, knowledge level and attitude level weren't significantly difference.

The recommendation in research we should be clearly policy and goal in the planning throughout encouragement knowledge and always training about Public Sector Management Quality Award for health personnel.

Keywords: management process, Public Sector Management Quality Award, the executives, the health office

Prapaporn Thumkaew, Piyathida Tridech and Wongdyan Pandii. Public Sector Management Quality Award: management process of public health officer in Pathumthani Public Health office. Journal of The Royal Thai Army Nurses, June 2011;12 (Special Volume): 35 - 41.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่ผ่านมาได้มีความพยายามในการปฏิรูประบบการบริหารงานของภาครัฐของไทยในหลายประการ การทบทวนบทบาทภารกิจและควบคุมขนาดของภาครัฐให้เหมาะสม (Reengineering & Resizing) การปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัย (Restructuring) การเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตยและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Good Governance) ดังปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8-10 แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ.2540-2544) แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ (ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ.2542) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ให้เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ มากขึ้น สำหรับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ นำหลักการและแนวคิดมาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย หรือ Thailand Quality Award (TQA) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของระบบราชการไทยและแนวทางการดำเนินการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีความสอดคล้องเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินด้วยตนเองและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยนายแพทย์สาธารณสุข

จังหวัด ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่ได้เน้นเพียงผลสัมฤทธิ์ในการผ่านการประเมินผลตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับจังหวัดเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อพัฒนางานด้านสุขภาพของจังหวัด ในเชิงการบริหารจัดการและเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน PMQA หรือ TQA ภายในระยะเวลา 5-10 ปี ในการดำเนินการดังกล่าวท่านได้ลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ (Steering Committee) และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (Working Teams) พร้อมทั้ง จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะในการเรียนเชิญวิทยากร มาให้ความรู้ในการดำเนินงานตลอดจนส่งคณะทำงานฯ เข้าร่วมรับการอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงาน PMQA ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ รวมทั้ง จัดให้มีการประชุมเพื่อบูรณาการผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการ ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะสั้นในการผ่านเกณฑ์การประเมินของ กพร.

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมากระบวนการทำงานหลักในเชิงทฤษฎีจำกัดอยู่เฉพาะคณะกรรมการอำนวยการ และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งในทางปฏิบัติกระบวนการพัฒนาคุณภาพดังกล่าว ครอบคลุมอยู่ในกระบวนการทำงานปกติของบุคลากรในทุกหน่วยงาน และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการดำเนินการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่าบุคลากรสาธารณสุข แต่ละระดับทั้งระดับตำบล/ศูนย์สุขภาพชุมชน ระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และระดับสำนักงานสาธารณสุข

จังหวัด ทั้งที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการอำนวยการ/คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และไม่ได้รับการแต่งตั้ง มีความรู้ ทักษะที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรวมทั้งมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กร^๒ และบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระยะต่อไป อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อผ่านการรับรองการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน PMQA หรือ TQC ทั้งระบบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการของบุคลากรสาธารณสุขที่ร่วมรับผิดชอบงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อวัดระดับความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของบุคลากรสาธารณสุขที่ร่วมรับผิดชอบงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและระดับหน่วยงาน กับกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กับกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรสาธารณสุขทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่ร่วมดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ปี 2552

เครื่องมือ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัดและประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ข้อคำถามเกี่ยวกับความเข้าใจใน

งานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน ข้อคำถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดต่างๆ และข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) มีข้อคำถามที่เป็นด้านบวก และที่เป็นด้านลบ โดยประยุกต์จากวิธีของลิเคอร์ท (Likert)^๓ มีให้เลือกตอบได้ 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งลักษณะคำตอบมี 3 ตัวเลือก คือ ปฏิบัติทุกครั้ง ปฏิบัติบางครั้งและไม่ได้ปฏิบัติ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการควบคุมกำกับ จำนวน 29 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล^{4,5} ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรที่ศึกษา ระดับของหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้และทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
2. ชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม ขออนุญาต และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทุกท่านตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบแล้วทั้งหมด พิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีที่ร่วมดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้บริหารระดับตำบล ได้รับอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



(PMQA) โดยเคยปฏิบัติงานหรืออบรมเรื่อง PMQA แต่ไม่ได้เป็น คณะกรรมการหรือคณะทำงาน PMQA

เมื่อศึกษาระดับความรู้และทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับความรู้และทัศนคติเป็น 3 ระดับ พบว่า

ตารางที่ 1 ระดับความรู้และทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ปี 2552

ความรู้ของผู้บริหารส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ สำหรับทัศนคติ พบว่า ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับต่ำ ดังตารางที่ 1

ระดับความรู้ \ ทัศนคติ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความรู้				
ต่ำ (< ร้อยละ60)	4	4.4	148	75.5
ปานกลาง (ร้อยละ60-79)	30	32.6	40	20.4
สูง (>ร้อยละ79)	58	63.0	8	4.1
ระดับทัศนคติ				
ต่ำ (< ร้อยละ60)	92	100.0	181	92.3
ปานกลาง (ร้อยละ60-79)	0	0	15	7.7
สูง (>ร้อยละ79)	0	0	0	0

การปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี พบว่า ในส่วนของผู้บริหาร มีคะแนนการปฏิบัติงานในภาพรวม ต่ำสุดที่ร้อยละ 5.0 สูงสุดที่ร้อยละ 82.5 และส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนภาพรวมต่ำที่สุดที่ร้อยละ 6.9 สูงสุดที่ร้อยละ 98.3 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่ากลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ มีคะแนนต่ำสุดของทุกด้าน (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม) ในขณะที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่ด้านการจัดองค์กร และด้านการควบคุม คือร้อยละ 100.0 ในขณะที่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการวางแผน มีคะแนนลดลงตามลำดับ (ร้อยละ 87.5, 83.3 และ 75.0) และผู้ปฏิบัติมีคะแนนสูงสุดในด้านการจัดองค์กร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม ที่ร้อยละ 100.0 และรองลงมาในด้านการวางแผนที่ร้อยละ 95.0 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ปี2552

กระบวนการบริหาร	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติ	
	ต่ำที่สุด	สูงที่สุด	ต่ำที่สุด	สูงที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	5.0	82.5	6.9	98.3
ด้านการวางแผน	0.0	75.0	0.0	95.0
ด้านการจัดองค์กร	0.0	100.0	0.0	100.0
ด้านการบริหารงานบุคลากร	0.0	83.3	0.0	100.0
ด้านการอำนวยความสะดวก	0.0	87.5	0.0	100.0
ด้านการควบคุม	0.0	100.0	0.0	100.0

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความรู้และทัศนคติ ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะของตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด การอบรมเกี่ยวกับ PMQA ระดับความรู้ และระดับทัศนคติมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ในขณะที่ อายุตัว อายุราชการและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ PMQA และระดับทัศนคติมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน พบว่า เพศ การอบรมเกี่ยวกับ PMQA และระดับทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ในขณะที่อายุตัว อายุราชการ ระดับการศึกษาสูงสุด ลักษณะตำแหน่งงาน

หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ PMQA ระดับความรู้ และระดับทัศนคติมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความรู้ และระดับทัศนคติ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติ	
	t/F	p-value	t/F	p-value
เพศ	0.710	0.480	0.628	0.410
อายุ	7.670	0.001	6.688	0.002
อายุราชการ	5.319	0.007	3.189	0.043
ระดับการศึกษา	2.068	0.132	9.419	0.003
ตำแหน่งงาน	2.390	0.098	3.278	0.022
หน่วยงานที่สังกัด	0.059	0.943	4.819	0.009
การอบรมเกี่ยวกับ PMQA	2.517	0.086	1.328	0.267
ประสบการณ์เกี่ยวกับ PMQA	6.063	0.001	6.244	0.002
ระดับความรู้	3.041	0.053	3.508	0.032
ระดับทัศนคติ	-	-	0.592	0.555

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์กระบวนการบริหารจัดการ จำแนกตามรายด้านพบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในกลุ่มผู้บริหาร พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะของตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระดับความรู้ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ส่วนในกลุ่มผู้ปฏิบัติ พบว่า เพศ อายุ ระดับความรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับ PMQA และระดับทัศนคติ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความรู้และทัศนคติ

ปัจจัยส่วนบุคคล	กระบวนการบริหาร									
	การวางแผน		การจัดองค์กร		การบริหารงานบุคคล		การอำนวยความสะดวก		การควบคุม	
	t/F	p-value	t/F	p-value	t/F	p-value	t/F	p-value	t/F	p-value
เพศ	0.732	0.466	1.705	0.093	0.175	0.862	0.353	0.725	0.012	0.991
อายุ	5.926	0.004	3.650	0.030	9.284	0.002	5.470	0.006	0.978	0.380
อายุราชการ	6.294	0.003	1.804	0.171	7.501	0.001	3.142	0.048	0.218	0.804
ระดับการศึกษา	1.358	0.262	0.813	0.447	5.335	0.006	1.097	0.338	1.232	0.297
ตำแหน่งงาน	1.991	0.143	1.776	0.175	4.036	0.021	1.676	0.193	0.276	0.760
หน่วยงานที่สังกัด	0.147	0.863	0.908	0.407	4.557	0.013	0.443	0.643	1.409	0.250
การอบรมPMQA	3.261	0.043	0.851	0.430	8.842	0.003	1.407	0.250	1.625	0.203
ประสบการณ์ PMQA	3.257	0.025	2.678	0.051	4.330	0.007	5.068	0.003	3.672	0.015
ระดับความรู้	1.810	0.170	4.325	0.016	0.876	0.420	0.994	0.374	2.438	0.093
ระดับทัศนคติ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

อภิปรายผล

จากการศึกษากระบวนการบริหารจัดการของบุคลากรสาธารณสุขที่ร่วมรับผิดชอบงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ในส่วนของผู้บริหารพบว่า มีคะแนนการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับดีร้อยละ 82.5 ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ผู้บริหารที่อยู่ในระดับหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้างานได้รับผิดชอบงานในส่วนของพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จึงมีความเข้าใจและสามารถดำเนินงาน บริหารงานได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณากระบวนการบริหารจัดการจำแนกตามรายด้าน พบว่า ชุดต้น คือ การวางแผน การจัดการองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม ระดับคะแนนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าเป็นเพราะผู้บริหารมีทักษะและความชำนาญในด้านการใช้กระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งนำมาใช้ในการบริหารงานการพัฒนา



คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานพบว่าในภาพรวมการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารจัดการอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 98.3 อธิบายได้ว่าเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรสาธารณสุขซึ่งได้รับนโยบายจากผู้บริหารซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติให้แก่บุคลากรจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อพิจารณากระบวนการบริหารจัดการของผู้ปฏิบัติจำแนกตามรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับที่ดีเช่นเดียวกัน อธิบายได้ว่าผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในการดำเนินงานได้อย่างเชื่อมโยงและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดำรง เป็นสุข⁶ ที่พบว่า การปฏิบัติงานของผู้บริหารตามกระบวนการบริหารอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการสั่งการ การวางแผน การจัดองค์กร การประสานงานและการประเมินผล

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กับกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีระดับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กับกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีความแตกต่างกันอธิบายได้ว่า ผู้บริหารจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่เสมอ ซึ่งเนื่องมาจากได้เข้าร่วมการประชุมวิชาการหรือการอบรม ส่วนผู้ปฏิบัติจะได้รับเพียงนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในด้านการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้งกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า เพศ หน่วยงานที่สังกัด ระดับความรู้ และระดับทัศนคติในด้านนี้ไม่มีความแตกต่างกัน ในส่วนของผู้บริหาร อายุตัว อายุราชการ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีระดับทัศนคติ แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ลักษณะตำแหน่งงาน ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีระดับทัศนคติต่อกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประวิทย์ ยศปัญญา⁷ ที่พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาและระดับหน่วยงานที่แตกต่างกันจะมีกระบวนการบริหารและความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการไม่แตกต่างกันและพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อกระบวนการบริหารและความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัด

องค์กร ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ทั้งกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานพบว่า เพศ อายุราชการ ระดับการศึกษา ลักษณะของตำแหน่งงานในปัจจุบัน ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุตัวและระดับความรู้ของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัดองค์กรแตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงาน อายุตัว หน่วยงานที่สังกัด ระดับความรู้ และระดับทัศนคติมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัดองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวมาศ เกื่อนนาคี⁸ ที่พบว่า ประสบการณ์และความสามารถของผู้บริหารมีผลต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของประวิทย์ ยศปัญญา⁷ ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อกระบวนการบริหารและความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการบริหารงานบุคคล ของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มผู้บริหาร ในส่วนของเพศ ระดับความรู้ และระดับทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ส่วนของผู้ปฏิบัติงาน เพศ ระดับการศึกษา ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกันและในขณะที่ทั้งสองกลุ่มในส่วนของ อายุตัว อายุราชการ ลักษณะตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระดับทัศนคติ มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประวิทย์ ยศปัญญา⁷ ที่พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาและระดับหน่วยงานที่แตกต่างกันจะมีกระบวนการบริหารและความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการไม่แตกต่างกันและพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อกระบวนการบริหารและความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารที่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการอำนวยความสะดวก ของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ทั้งในกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า เพศ ลักษณะของตำแหน่งงานในปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และระดับทัศนคติ มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของผู้บริหาร อายุ

ราชการ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และระดับทัศนคติมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างเชิงสอดคล้องกับผลการศึกษาของชินวัฒน์ ศรีสวัสดิ์¹ ที่พบว่า ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของประวิต ยศปัญญา⁷ ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อกระบวนการบริหารและความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการควบคุมของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงาน พบว่า เพศ ลักษณะตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับความรู้และระดับทัศนคติ มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของอายุราชการ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและระดับทัศนคติ มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชินวัฒน์ ศรีสวัสดิ์¹ ที่พบว่า ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายการบริหาร การกำหนด

เป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้มีการวางแผนในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม และควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสามารถที่จะกำหนดแนวทางปฏิบัติของตนเองให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดการยอมรับ เต็มใจและสามารถปฏิบัติงานให้ประสิทธิผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ควรมีการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในบุคลากรสาธารณสุขในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การอบรมหรือประชุมเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวมทั้งควรมีการเผยแพร่องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจต่อเรื่องที่ได้รับมอบหมายและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติให้แก่บุคลากรที่ร่วมดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยธิดา ตรีเดช รองศาสตราจารย์ ดร.วงเดือน บันดี น.พ. สันชัย ชาสสมบัติ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พระ ศรีกรศรีนิจิตร ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ดร.ธัญภรณ์ บุรพัฒน์ นางอุดมลักษณ์ เวชชพิทักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์ ที่ได้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือ

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: วิชั่น พันท์ แอนด์ มี เอ็ดดิทิง, 2549
2. ชินวัฒน์ พรหมศรี. ภาวะผู้นำองค์กรยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์, 2549.
3. สุพลดา กาญจนะจิตร. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
4. อธิภา วาณิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549
5. ประวิต ยศปัญญา. หลักการวิจัยทางสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
6. ศิริภม วัฒนสุข. กระบวนการบริหารของผู้ดำรงตำแหน่งเกี่ยวกับการบริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2546
7. ประวิต ยศปัญญา. กระบวนการบริหารของผู้บริหารเทศบาลในจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550
8. เสาวภาค เดือนดี. การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
9. ชินวัฒน์ ศรีสวัสดิ์. กระบวนการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.