การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

A survey of personnel participation in the public sector management quality award , Health Promotion Center Region 1 Chiang Mai.

นางจุฬาลักษณ์ อนุอันต์

กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน

บทคัดย่อ

การวิจัยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) และหาแนวทางแก้ไข ทำการศึกษาในบุคลากรทุกระดับของศูนย์อนามัยที่ 1 ที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 230 คน ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และพนักงานจ้างเหมา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผ่านการทดสอบใช้เครื่องมือ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95 ระหว่างวันที่ 1-14 กรกฎาคม 2560 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติวิจัยแบบพรรณนา โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 จำแนกรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 สูงกว่าปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยด้านแรงจูงใจมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด เท่ากับ 3.77 (บรรยากาศการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การประสบความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ การยอมรับความรู้ความ

สามารถจากองค์กรและผู้บังคับบัญชา) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการจัดองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจ มีส่วนในการสร้างบรรยากาศ ส่งเสริมหรือกระต้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 1 เป็นอย่างมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 จำแนกการมีส่วนร่วม รายด้าน พบว่า การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 1ยังขาดการมีส่วนร่วมคิด การตัดสินใจในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การเลือกโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำมาพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ผลการสำรวจปัญหาอุปสรรคในการมีส่วนร่วมดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 1 พบว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ขาดแรงจูงใจในการให้รางวัลกับบุคลากรทุกระดับในการเข้าร่วมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บุคลากรเข้าใจว่า PMQA มีความยุ่งยาก เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น จึงไม่เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ที่จะได้รับและไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการเท่าที่ควร การสื่อสารถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐยังไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึงทุกระดับ การประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง ดังนั้นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกระดับ สื่อสารถ่ายทอดนโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานให้ชัดเจนทั่วทั้งองค์กร พัฒนาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล กำหนดช่องทางหลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของบุคลากรทุกระดับ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างแท้จริง สร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมให้เอื้อในการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การทำงานเป็นทีม สร้างความผูกพันให้บุคลากร จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้บุคลากรทุกระดับ มีการบูรณาการการทำงานและนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้ในงานประจำ มีการสอนงาน ปรับทัศนคติบุคลากรให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและคิดปรับปรุงยอมรับสิ่งใหม่ๆ สร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรทุกระดับที่ได้เข้าร่วมการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม กำกับติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

Abstract

A survey of personnel participation in the development of quality of public administration, Health Promotion Center Region 1 Chiang Mai. To study the participation of personnel in the public sector management quality award (PMQA), including problems and obstacles in the participation of personnel in the development of the quality of public administration (PMQA) and to find solutions.

The study was conducted at all levels of personnel in Health Promotion Center Region 1, which have operated for 3 years or more. The total number of people in this survey is 230 persons that composed of government officials, government employees, employees of Ministry of Public Health and staff hire. A data were collected by

questionnaire and tested by using tools. The reliability was 0.95 between 1st -14th of July. Using descriptive statistics by the frequency, percentage, mean and standard deviation, The result indicated that The level of opinion on the participation of personnel in the development of the quality of public administration of the Health Promotion Center Region 1 was at a high level so the average was 3.63. Classifying by groups, The average of the internal environment was 3.68, higher than the average of the knowledge and attitude which was 3.55. The highest average is motivation factor that was 3.77. Next, The average of organizational culture was 3.76 and the average of organization management was 3.57. It signifies that motivation contributes to a creation of the atmosphere which promotes or encourages staff to participate in the development of quality of public administration in the workplace a lot. The level of opinion of the participation of personnel in improving the quality of government management, the overall was moderate and the average was 3.28. Classifying by participation, The average of the advantage of participation was 3.32, The highest average. Next, The average of participation in the operation was 3.31, the average of participation in the evaluation was 3.30 and the average of participation in decision making was 3.19. It shows that personnel in this workplace still lack participation in decision making, guiding the Development of Quality of Governmental Management and selecting of projects or activities for developing to achieve.

The result of obstacles in this survey pointed that the staff lack of knowledge and motivation on the public sector management quality award (PMQA). Many staff thought that PMQA is complicated and increased workload. Because of this, the staff does not see how important it is to cooperate. In addition, communication and public relations at all level are unclear. Therefore, the guidelines for the development of quality of public administration in Health Promotion Center Region 1 have many ways to do. The executive should focus on improving the quality of government management seriously and continuously as follows : paying attention to personnel at all levels, communicating policy and operational goals throughout the organization clearly, developing an effective communication system by set multi-channel to listen to opinions or suggestions of personnel at all levels, including increased public relations, creating good atmosphere and engagement, promoting good relationship teamwork, making a commitment to personnel, establishing a systematic working committee, enhancing knowledge and understanding about the development of quality of public administration to all levels of personnel, integrating the work and lead the way to improve the quality of government administration for routine work, coaching, adjusting attitudes, personnel, accepting change, and improving and accepting a new things. Furthermore, motivating personnel to participate in the particular development and following up and evaluating continuously.

บทนำ

ประเทศไทยได้มีการนำระบบคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยที่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระบบมาตรฐานสากล (High Performance)[1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ออกแบบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักเกณฑ์และแนวคิดมาจาก รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malclom Baldrige National Quality Award : MBNQA) [2] ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางในการบริหารองค์การที่มีประสิทธิผลที่สุด และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand

Quality Award : TQA) ของภาคเอกชนไทย มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อให้ส่วนราชการนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) [2] เป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีแรงจูงใจในรูปแบบของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่นๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจ บุคลากร การปฏิบัติการและผลลัพธ์ ในปี 2558 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันสมัยตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-2561) เป็นการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานภาครัฐให้สูงขึ้น สอดคล้องกับบริบทของภาคราชการในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานภาครัฐ การพัฒนาไปสู่องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง สร้างความสามารถทางการแข่งขันของภาคราชการและระดับประเทศ ความรับผิดชอบต่อสังคม การใช้ประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศ และผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การอย่างยั่งยืน)[3]

กรมอนามัยมีนโยบายปฏิรูปกรมอนามัยมุ่งสู่การเป็นองค์การคุณภาพคู่คุณธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ได้กำหนดให้มีการพัฒนาองค์การตามประเด็นยุทธศาสตร์ปฏิรูประบบบริหารและวิธีการทำงาน โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ทั่วทั้งองค์การ เป้าประสงค์คือการเป็นองค์กรคุณภาพคู่คุณธรรม มีนโยบายบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อปฏิรูปองค์กรสู่กรมอนามัย 4.0 และให้ทุกหน่วยงานยกระดับการทำงานบนฐานความรู้และนวัตกรรมใหม่ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยกำหนดให้ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยสู่องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) และกำหนดให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของทุกหน่วยงาน ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ เป็นศูนย์วิชาการสังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน โดยใช้เป็นกรอบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณพ.ศ.2559 ได้รับรางวัลพัฒนาการบริการเป็นเลิศ หมวด 1- 7 ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้ประเมินสถานะองค์กร (Self-Assessment) ตามเกณฑ์ PMQA พบว่า หมวด 1 มีค่าคะแนน 3.25 สอดคล้องกับกรมอนามัยที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบขององค์การ ในปีงบประมาณพ.ศ. 2559 หมวด 2 มีค่าคะแนน 3.07 , หมวด 3 มีค่าคะแนน 2.6 , หมวด 4 มีค่าคะแนน 2.77 , หมวด 5 มีค่าคะแนน 2.15 และหมวด 6 มีค่าคะแนน 2.6 ในภาพรวมมีค่าคะแนน

เท่ากับ 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม การดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐดังกล่าว ดำเนินการในกลุ่มบุคลากรเฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น ยังไม่สามารถกำหนดให้บุคลากรทุกกลุ่มในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาได้อย่างแท้จริง ถึงแม้จะมีคณะกรรมการและคณะทำงานให้ครอบคลุมมากขึ้น และยังพบว่าระดับผู้ปฏิบัติงานได้นำเครื่องมือ PMQA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร การสร้างการมีส่วนร่วมให้ทุกคนเข้ามาร่วมพัฒนาองค์กรยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเพื่อค้นหาสาเหตุอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหาแนวทางการแก้ไข

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์อนามัยที่ 1 ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และพนักงานจ้างเหมา ที่ปฏิบัติงานในศูนย์อนามัยที่ 1 เป็นระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การวิเคราะห์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ทำงานในศูนย์อนามัยที่ 1

ประสบการณ์การทำงานในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ และระยะเวลาการเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน PMQA

ตาราง 1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	18	9.0
31 – 40 ปี	45	22.5
41 – 50 ปี	45	22.5
51 ปีขึ้นไป	92	46.0
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	25.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100	50.0
ปริญญาโท	48	24.0
ปริญญาเอก	2	1.0
3. ระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		
ข้าราชการ	134	67.0
ลูกจ้างประจำ	25	12.5
พนักงานราชการ	8	4.0
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	21	10.5
ลูกจ้างจ้างเหมา	12	6.0
ข้าราชการ 1. ประเภททั่วไป	26	13.0
ปฏิบัติงาน	9	4.5
ชำนาญงาน	17	8.5
2. ประเภทวิชาการ	108	54.0
ปฏิบัติการ	17	8.5
ชำนาญการ	77	38.5
ชำนาญการพิเศษ	10	5.0
เชี่ยวชาญ	4	2.0
4. กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน		
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	124	62.0
กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน	19	9.5
กลุ่มอำนวยการ	34	17.0
กลุ่มพัฒนาอนามัยแม่และเด็ก	3	1.5
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยเรียน	5	2.5
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่น	3	1.5
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน	1	0.5
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยสูงอายุ	7	3.5
กลุ่มพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม	4	2.0

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่ทำงานในศูนย์อนามัยที่ 1		
3-5 ปี	40	20.0
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	160	80.0
6. ประสบการณ์การทำงานในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่		
เคยเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน PMQA	60	30.0
ไม่เคยเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน PMQA	140	70.0
7. ระยะเวลาการเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน PMQA		
1 ปี	16	26.7
2 ปี	13	21.7
3 ปี	10	16.7
4 ปี	1	1.7
5 ปีขึ้นไป	20	33.3

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ซึ่งมีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 เป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เป็นลูกจ้างจ้างเหมา จำนวน 12 คน และเป็นพนักงานราชการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ 4.0 ตามลำดับ ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 54.0 และข้าราชการประเภททั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน PMQA จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 นอกจากนั้นไม่เป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน PMQA โดยคิดเป็นร้อยละ 70.0 ของทั้งหมด ในส่วนของระยะเวลาการเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน PMQA นั้น มากที่สุดมีระยะเวลาการเป็น 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมามีระยะเวลาการเป็น 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ข้อมูลปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ปัจจัยที่ศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้และทัศนคติ	3.55	มาก
1.1 ความรู้	3.26	ปานกลาง
1.2 ทัศนคติ	3.76	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	3.68	มาก

2.1 การจัดองค์กร	3.57	มาก
2.2 วัฒนธรรมองค์กร	3.76	มาก
2.3 การสื่อสาร	3.54	มาก
2.4 แรงจูงใจ	3.77	มาก
รวม	3.63	มาก

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก โดยจะเห็นว่าด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.68 สูงกว่าด้านความรู้และทัศนคติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.55

1. ด้านความรู้และทัศนคติ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

	ค่าเฉลี่ย	**ระดับความคิดเห็น**
1.1 ความรู้	3.26	ปานกลาง
1.2 ทัศนคติ	3.76	มาก
รวม	3.55	มาก

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก สูงกว่าด้านความรู้ ที่มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง

	ค่าเฉลี่ย	**ระดับความคิดเห็น**
1.1 ความรู้		
1. ท่านได้รับการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับPMQA อยู่ในระดับใด	3.17	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้และเข้าใจเกณฑ์ เพียงใด	3.07	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้และเข้าใจในกระบวนการ เพียงใด	3.05	ปานกลาง
4. PMQA มีประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของศูนย์อนามัยที่ 1 เพียงใด	3.51	มาก
5. ท่านมีความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์อนามัย ที่ 1 เพียงใด	3.48	มาก
1.2 ทัศนคติ	**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับความคิดเห็น**
6. ท่านคิดว่าต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา	4.02	มาก
7. ท่านคิดว่า PMQA เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร	3.93	มาก
8. PMQA จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์	3.94	มาก

9. PMQA นอกจากหน่วยงานมีระบบบริหารจัดการที่ดีแล้ว ยังทำให้ท่านได้ประโยชน์เพิ่มขึ้น	3.84	มาก
10. ท่านคิดว่านโยบายของผู้บริหารให้ความสำคัญ PMQA ต้องการให้ทุกคนนำไปใช้กลมกลืนกับงานประจำ	3.91	มาก
11. ท่านคิดว่า PMQA เป็นการเพิ่มภาระงานและทำให้คนเกี่ยงกันทำงาน	2.87	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าหน่วยงานจำเป็นต้องนำ PMQA มาใช้หรือไม่	3.85	มาก

เมื่อพิจารณาด้านความรู้เป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 4 PMQA มีประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของศูนย์อนามัยที่ 1 เพียงใด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อ 5 ท่านมีความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์อนามัยที่ 1 เพียงใด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ข้อ 3 ท่านมีความรู้และเข้าใจในกระบวนการ เพียงใด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาด้านทัศนคติเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 6 ท่านคิดว่าต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 8 PMQA จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ข้อ 11 ท่านคิดว่า PMQA เป็นการเพิ่มภาระงานและทำให้คนเกี่ยงกันทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.87 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

สภาพแวดล้อมในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
2.1 การจัดองค์กร	3.57	มาก
2.2 วัฒนธรรมองค์กร	3.76	มาก
2.3 การสื่อสาร	3.54	มาก
2.4 แรงจูงใจ	3.77	มาก
รวม	3.68	มาก

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3.77 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านการจัดองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.57 และการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ทั้งนี้ในด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
2.1 การจัดองค์กร		
13. หน่วยงานมีการออกแบบ และจัดระบบงานที่ดีสนับสนุนการดำเนินงาน PMQA อย่างมีส่วนร่วม	3.55	มาก
14. การทำงานมีการกระจายความรับผิดชอบให้บุคลากรทุกคน	3.58	มาก
15. การทำงานมีความยืดหยุ่น เหมาะสมต่อการบรรลุเป้าหมายของ PMQA	3.59	มาก
2.2 วัฒนธรรมองค์กร		
16. วัฒนธรรมองค์กรเหมาะสมต่อการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง/องค์กรแห่งการเรียนรู้	3.86	มาก
17. วัฒนธรรมองค์กรกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน PMQA	3.77	มาก
18. บุคลากรมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร	3.65	มาก
2.3 การสื่อสาร		
19. ผู้บริหารมีการสื่อสารทิศทางอนาคตของศูนย์ฯ ที่ชัดเจน และทั่วถึง	3.70	มาก
20. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอต่อผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบได้เสมอทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.55	มาก
21. การพูดคุยสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติด้วยกันเองเป็นไปอย่างฉันท์มิตรและมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน	3.62	มาก
22. เมื่อท่านประสบปัญหาในการพัฒนา PMQA ท่านมีการพูดคุยกับผู้เกี่ยวข้องได้สะดวก และนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	3.53	มาก
23. เมื่อมีข้อขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับ PMQA ข้อขัดแย้งนั้นจะได้รับการแก้ไขโดยทันที	3.31	ปานกลาง
2.4 แรงจูงใจ		
24. ความชัดเจนในนโยบายและการบริหารองค์กร มีผลต่อการผลักดันให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม	3.71	มาก
25. การบังคับบัญชาของผู้บริหาร/หัวหน้าฯ มีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม	3.67	มาก
26. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร มีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม	3.79	มาก
27. บรรยากาศการทำงานมีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วม	3.83	มาก
28. การที่องค์กรประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ มีส่วนจูงใจให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม	3.83	มาก
29. การที่บุคลากรได้รับการยอมรับจากองค์กรและผู้บังคับบัญชา มีส่วนเกี่ยวข้องให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม	3.81	มาก

30. การที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย มีส่วนเข้ามามีส่วนร่วม	3.71	มาก
31. การที่บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีส่วนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม	3.83	มาก

เมื่อพิจารณาด้านการจัดองค์กรเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 15 การทำงานมีความยืดหยุ่น เหมาะสมต่อการบรรลุเป้าหมายของ PMQA โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมา คือ ข้อ 14 การทำงานมีการกระจายความรับผิดชอบให้บุคลากรทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ข้อ 13 หน่วยงานมีการออกแบบ และจัดระบบงานที่ดีสนับสนุนการดำเนินงาน PMQA อย่างมีส่วนร่วม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 ทั้งนี้ในด้านการจัดองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก

เมื่อพิจารณาด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 16 วัฒนธรรมองค์กรเหมาะสมต่อการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง/องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมา คือ ข้อ 17 วัฒนธรรมองค์กรกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน PMQA มีค่าเฉลี่ย 3.77 และคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ข้อ 18 บุคลากรมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ทั้งนี้ในด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสาร ในข้อคำถามที่ 19 ผู้บริหารมีการสื่อสารทิศทางอนาคตของศูนย์ฯ ที่ชัดเจน และทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.70 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อ 21 การพูดคุยสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติด้วยกันเองเป็นไปอย่างฉันท์มิตรและมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ข้อ 23 เมื่อมีข้อขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับ PMQA ข้อขัดแย้งนั้นจะได้รับการแก้ไขโดยทันที โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจนั้น ในข้อคำถามที่ 27 บรรยากาศการทำงานมีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วม ข้อ 28 การที่องค์กรประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ มีส่วนจูงใจให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม และข้อ 31 การที่บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีส่วนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 เท่ากัน รองลงมา คือ ข้อ 29 การที่บุคลากรได้รับการยอมรับจากองค์กรและผู้บังคับบัญชา มีส่วนเกี่ยวข้องให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 3.81 และคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ข้อ 25 การบังคับบัญชาของผู้บริหาร/หัวหน้าฯ มีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ทั้งนี้ในด้านแรงจูงใจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แรงจูงใจ ได้แก่ บรรยากาศการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การประสบความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ การยอมรับความรู้ความสามารถจากองค์กรและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจ มีส่วนในการสร้างบรรยากาศ ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 1 เป็นอย่างมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ข้อมูลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ มีผลการวิเคราะห์โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3 ระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ โดยรวม

ปัจจัยที่ศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.19	ปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ	3.31	ปานกลาง
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	3.32	ปานกลาง
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	3.30	ปานกลาง
รวม	3.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ มีค่าสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรยังขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิดกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์ และร่วมตัดสินใจเลือกโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์อยู่มาก

ค่าเฉลี่ยของระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อคำถามได้ดังนี้

	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ		
32. ท่านได้ร่วมคิดและตัดสินใจในการกำหนดแนวทาง PMQA	3.18	ปานกลาง
33. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำมาพัฒนาเพื่อบรรลุเป้าหมาย	3.20	ปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ		
34. ท่านได้เข้ามาร่วมในกระบวนการพัฒนา PMQA ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.23	ปานกลาง
35. ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายของการพัฒนา PMQA	3.39	ปานกลาง
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์		
36. มีการประกาศเกียรติคุณ ยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจบุคลากรที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	3.32	ปานกลาง

	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล		
37. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผล ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร	3.27	ปานกลาง
38. ท่านมีส่วนร่วมในการรายงานผลการพัฒนา และผลการปรับปรุงองค์กร	3.22	ปานกลาง
39. หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.40	ปานกลาง

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อ 33 ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำมาพัฒนาเพื่อบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สูงกว่า ข้อ 32 ท่านได้ร่วมคิดและตัดสินใจในการกำหนดแนวทาง PMQA ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อ 35 ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายของการพัฒนา PMQA มีค่าเฉลี่ย 3.39 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สูงกว่า ข้อ 34 ท่านได้เข้ามาร่วมในกระบวนการพัฒนา PMQA ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ พบว่า ข้อ 36 มีการประกาศเกียรติคุณ ยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจบุคลากรที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 39 หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมา คือ ข้อ 37 ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผล ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด คือ ข้อ 38 ท่านมีส่วนร่วมในการรายงานผลการพัฒนา และผลการปรับปรุงองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ทั้งนี้การมีส่วนร่วมในการประเมินผลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นในเรื่องปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ปัจจัยที่เป็นปัญหา/อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 มีดังนี้

- บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบาย ทิศทาง กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ไปสู่การปฏิบัติยังไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึงทั้งองค์กร
- ความเข้าใจในเรื่อง PMQA รู้เฉพาะบางกลุ่ม โดยเฉพาะคณะกรรมการ/คณะทำงาน
- ขาดแรงจูงใจในการให้รางวัลกับบุคลากรทุกระดับในการเข้าร่วมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- ทัศนคติที่มีต่อ PMQA เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น มีความยุ่งยาก การยอมรับการเปลี่ยนแปลง ไม่เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการให้ความร่วมมือในการดำเนินการเท่าที่ควร
- การสื่อสารถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐยังไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึงทุกระดับ
- การประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง
- บุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลเวลาไม่ตรงกัน ทำให้บุคลากรไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทุกคน
- การทำงานของบุคลากรขาดการบูรณาการระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพและศูนย์อนามัยที่ 1
- การบริหารจัดการกำลังคน การมอบหมายงานไม่ชัดเจน ไม่เอื้อต่อการทำงาน
- การได้รับโอกาสพัฒนาศักยภาพยังไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของศูนย์อนามัยที่ 1

- ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างจริงจังและต่อเนื่องให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกระดับ
- การสื่อสารถ่ายทอดนโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานให้ชัดเจนทั่วถึงบุคลากรทุกระดับผ่านหลายช่องทาง
- บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติทุกระดับ ควรสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น มีการติดตามผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล
- กำหนดช่องทางหลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของบุคลากรทุกระดับ
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างแท้จริง
- ปรับแนวคิด และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกคนไม่เฉพาะกรรมการเท่านั้น
- มีการบูรณาการการทำงานและนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้ในงานประจำทุกหน่วยงาน ตลอดจนมีการสอนงาน
- ทีมผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อในการเรียนรู้ และในการประชุม สร้างการมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ที่ดี การทำงานเป็นทีม ปลูกฝังการรักองค์กร และสร้างความผูกพันให้บุคลากร
- จัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และกำกับติดตาม/ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
- จัดคนให้เหมาะสมกับงาน และมอบหมายงานให้ชัดเจน
- สร้างแรงจูงใจ ให้ผลตอบแทนตามผลงาน ยกย่อง ให้เกียรติ บุคลากรที่สร้างผลงานเป็นที่ยอมรับ
- ผู้บริหารทุกระดับ กำกับติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเกิดขึ้นเนื่องจาก บุคลากรส่วนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง PMQA ความไม่ชัดเจนในนโยบายของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานได้รับการถ่ายทอดนโยบายไม่ทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารในเรื่อง PMQA ยังไม่ทั่วถึงทุกระดับ จะทราบเฉพาะกลุ่มที่เป็นผู้บริหาร กรรมการและผู้มีส่วนร่วมเท่านั้น อีกทั้งบุคลากรยังเห็นว่ามีการแบ่งแยกการทำงานระหว่างโรงพยาบาลกับศูนย์และภาระงานที่มาก จึงทำให้บุคลากรไม่เข้าใจเรื่อง

PMQA คิดว่า PMQA มีความยุ่งยาก ไม่ชัดเจน ไม่เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการดังกล่าว และคิดว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ บุคลากรยังเห็นว่าไม่มีแรงจูงใจในการให้รางวัลกับบุคลากรทุกระดับในการเข้าร่วม PMQA ผลตอบแทนจากการเข้าร่วมดำเนินการ PMQA ยังมองไม่เป็นรูปธรรมที่บ่งบอกว่าผู้มีส่วนร่วมทุกคนได้รับผลประโยชน์

ศูนย์อนามัยที่ 1 ควรสื่อสารสร้างความเข้าใจในการนำเครื่องมือ PMQA ไปใช้ในการทำงานแก่บุคลากรทุกระดับทั่วทั้งองค์กร สร้างการมีส่วนร่วมทุกระดับในการดำเนินการ ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กรตามแนวทาง PMQA อย่างจริงจังและต่อเนื่อง สร้างขวัญ กำลังใจ สร้างแรงจูงใจ ยกย่อง ให้เกียรติบุคลากรที่สร้างผลงานเป็นที่ยอมรับ ปลูกฝังการรักองค์กรให้แก่บุคลากร มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในองค์กร ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ปรับทัศนคติบุคลากรทุกระดับ ให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลง คิดปรับปรุงยอมรับสิ่งใหม่ๆ พร้อมที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองและองค์กรให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิจัยเรื่องผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามตัวชี้วัดคำรับรองผลการปฏิบัติราชการ ของศูนย์อนามัยที่ 1
2. ศึกษาความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของศูนย์อนามัยที่ 1 เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรทราบผลสัมฤทธิ์

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงาน ก.พ.ร.. คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ.2554. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด; 2553.
2. สำนักงาน ก.พ.ร..เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด; 2557.
3. สำนักงาน ก.พ.ร..รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.2559.กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด; 2559.
4. ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่.รายงานการประเมินตนเองตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558; 2558.