



วารสารพยาบาลตำรวจ
Journal of The Police Nurses

การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล
สังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*

THE STUDY OF CURRENT STATUS, PROBLEMS FOR QUALITY MANAGEMENT OF
COLLEGES OF NURSING UNDER MINISTRY OF DEFENSE AND ROYAL THAI POLICE
ACCORDING TO THE CRITERIA OF PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD*

ระชี ดิษฐจร,

Rachee Ditajorn,

โรงพยาบาลตำรวจ,

Police General Hospital,

สุภัทรา เอื้อวงศ์

Supathra Urwongse

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

Department of Education, Faculty of Education, Siam University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย 7 หมวด คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการประชากรเป็นผู้บริหารระดับสูงและอาจารย์ จากวิทยาลัยพยาบาล 4 สถาบัน ได้แก่ 1) วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก 2) วิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศ 3) วิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ 4) วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ การกำหนดตัวอย่างได้จากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) จำนวน 110 คน โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายสำหรับอาจารย์ และผู้บริหารใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) หมวดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร ($\bar{X} = 3.94$) และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.58$) และ 2) สภาพปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.56$) หมวดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 2.77$) และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 2.31$)

คำสำคัญ : การบริหารจัดการคุณภาพ, เกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ,
วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

* วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยสยาม

Abstract

The purpose of this survey research was to study the current status and problems of quality management of Nursing Colleges under Ministry of Defense and Royal Thai Police according to the criteria of public sector management quality award. Conceptual framework comprised 7 categories including 1) leadership, 2) strategic planning, 3) customers and stakeholders focus, 4) Information analysis and knowledge management, 5) human resource focus, 6) process management, and 7) results. Target population was high-level administrators and instructors from four Nursing Colleges, namely Royal Thai Army Nursing College, Royal Thai Navy College of Nursing, Royal Thai Air Force Nursing College, and Police Nursing College. Krejcie and Morgan's table was used for the sample size of one hundred and ten participations (Krejcie & Morgan, 1970). Samples were selected by using simple random sampling for instructors and purposive sampling for high-level administrators. Research tools were a questionnaire and an interview form developed based on the public sector management concept. Data analysis was carried out by means of frequency, percentage, mean and standard deviation whereas information from interviewing and open-ended questions was subject to content analysis.

The results were as follows:

1. Current quality management of Colleges of Nursing under Ministry of Defense and Royal Thai Police yields the overall average satisfying score of 3.74 with the average highest score ($\bar{X} = 3.94$) in leadership and the average lowest score ($\bar{X} = 3.58$) in human resource focus.
2. Current problems of quality management of Colleges of Nursing under Ministry of Defense and Royal Thai Police yields the overall average moderate score of 2.56 with the average highest score ($\bar{X} = 2.77$) in human resource focus and the average lowest score ($\bar{X} = 2.31$) in customers and stakeholders focus.

Keywords : quality management, criteria of public sector management quality award,
Nursing Colleges under Ministry of Defense and Royal Thai Police

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการคาดหวังของประชาชนต่อระบบราชการ ในประเด็นที่เกี่ยวกับระบบการบริการหลาย ๆ ประการ เช่น คุณภาพการให้บริการเรื่องของความคล่องตัว ความคุ้มค่า และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความซื่อสัตย์ โปร่งใส เปิดเผยข้อมูล ให้สามารถตรวจสอบได้ การปรับปรุงระบบราชการจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างที่สุด เพื่อให้การบริหารราชการในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับความเป็นจริงในสังคม เศรษฐกิจ และความต้องการของประชาชน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกภาคทำให้เกิดการแสวงหาความคิดและแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมทั้งทางด้านการจัดการ การแก้ปัญหา และพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ เป็นที่ทราบกันดีว่า ระบบราชการเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีระเบียบแบบแผน (bureaucracy) โดย Max Weber เป็นบุคคลแรกที่ได้เสนอหลักการบริหารแบบระบบราชการ เป็นตัวแบบที่ใช้ต่อเนื่องกันมายาวนาน ซึ่งตัวแบบขององค์การขนาดใหญ่ที่มีระเบียบแบบแผนในอุดมคติของ Weber ที่ระบบราชการนำมาใช้นั้น ได้ผสมผสานกับแนวความคิดหรือทฤษฎีทางด้านการบริหาร โดยการจัดการของ Weber เป็นรูปแบบการบริหารที่สามารถนำมาซึ่งความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินงานต่าง ๆ (พัชสิริ ชมพุดา, 2552)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) ได้มีการพัฒนานำเอาระบบการบริหารจัดการคุณภาพที่เรียกว่า ระบบบริหารจัดการคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public sector Management Quality Award: PMQA) มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2546

เป็นต้นมา ระบบราชการได้สร้างการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญส่งผลให้การพัฒนาองค์การเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง เน้นให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PMQA เป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์การตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการ ส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ทำให้มีขีดสมรรถนะสูง มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีให้กับประชาชน ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง วางแผนและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาและวงจรคุณภาพการบริการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557)

วิทยาลัยพยาบาล 4 เหล่า คือ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกวิทยาลัยกองทัพอากาศวิทยาลัยทหารอากาศ และวิทยาลัยพยาบาลตำรวจเป็นหน่วยงานราชการ ทำหน้าที่ในการผลิตบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งเน้นเรื่องคุณภาพ มีการดำเนินด้านการประกันคุณภาพทั้งภายในโดยการกำกับควบคุมของกระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และการควบคุมคุณภาพภายนอกจากสภาการพยาบาล ดำเนินการในการควบคุมกำกับตรวจสอบวิทยาลัยพยาบาลให้ได้เกณฑ์มาตรฐาน อีกทั้งยังต้องมีการประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) อย่างไรก็ตามสถาบันการพยาบาลทั้ง 4 แห่งเป็นหน่วยงานของราชการมีบริบทเป็นทหารและตำรวจ ในฐานะเป็นหน่วยราชการถูกกำหนดให้มี

การพัฒนาคุณภาพและการดำเนินการคุณภาพของวิทยาลัยซึ่งถูกกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนดให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพ โดยมีการดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2551 ถึงปัจจุบันพบว่ายังดำเนินการหมวดต่างๆ ไม่สมบูรณ์แบบ และบางหมวดยังไม่มีการประเมิน

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้เป็นสถาบันที่มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดี นำไปสู่การผลิตพยาบาลที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานในการดูแลผู้ป่วยครอบครัว ประชาชนไทยให้มีสุขภาพดีต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกลาโหม และวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกลาโหม และวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้กรอบการบริหารจัดการคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใน 7 หมวด ดังนี้

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร
- หมวด 6 การจัดกระบวนการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

ประชากร คือ ผู้บริหารระดับสูง และอาจารย์พยาบาลทั้ง 4 แห่งประกอบด้วย วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก วิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศ และวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ จำนวน 152 คน

ตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับสูง และอาจารย์พยาบาลทั้ง 4 แห่งประกอบด้วย วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก วิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศ และวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ จำนวน 110 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 12 คน และอาจารย์ จำนวน 98 คน

เกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง จำนวนอาจารย์ได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) และทำการสุ่มอย่างง่าย แล้วเลือกตัวอย่างผู้บริหารแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ และแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะดังนี้

1. แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม และสังกัดสำนักงานตำรวจ

แห่งชาติ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ แบ่งเป็น 7 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open-ended questionnaires) เพื่อถามถึงสภาพและปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการคุณภาพ

2. แบบสัมภาษณ์สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

การพิทักษ์สิทธิ์ ผู้วิจัยได้ทำการขออนุมัติการเก็บข้อมูลกับตัวอย่างกับคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก วิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศ วิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ และวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ และตัวอย่างทุกคนลงนามยินยอมเข้าร่วมการวิจัยข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามเพื่อให้ได้สภาพและปัญหาในการดำเนินการในการบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2. แจกแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ลักษณะปัญหาในการดำเนินการในการบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและแนวทางแก้ไข

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม ถึงผู้บังคับการ/ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.2 เข้าพบตัวอย่าง และชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล โดยทำการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 110 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 90 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.81

3.3 สัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยใช้แบบสัมภาษณ์ตามกรอบการวิจัย

3.4 สำนวความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถาม และจัดกระทำข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ใช้วิธีหาความถี่ และร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (วรณี แกมเกตุ, 2555) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ช่วงค่าเฉลี่ยตามแนวของ Best (1977) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่าสภาพการดำเนินการ/ ปัญหามากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่าสภาพการดำเนินการ/ ปัญหา

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่าสภาพการดำเนินการ/ ปัญหาปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า
สภาพการดำเนินการ/ ปัญหาน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า
สภาพการดำเนินการ/ ปัญหาน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 รวมทั้งแบบ
สัมภาษณ์ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ
แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัย
พยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแนวคิดการบริหาร
จัดการภาครัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ
ปลายเปิด (open-ended questionnaires) ใช้วิธี
วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เป็น
ค่าความถี่ (วรรณิ แกมเกตุ, 2555)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงาน
ผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพการบริหารจัดการ
คุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกลาโหม และ
วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
โดยภาพรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$
= 3.74) หมวดที่มีการดำเนินการมากที่สุด 3 ลำดับ
คือหมวด 1 การนำองค์กร ($\bar{X}$ = 3.94) หมวด 2
การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)
หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X}$ = 3.82) และหมวดที่มีการ
ดำเนินการน้อยที่สุดคือหมวด 5 การมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}$ = 3.58)

2. การศึกษาสภาพปัญหาการบริหาร
จัดการคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกลาโหม
และสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยภาพรวมปัญหา
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.56) หมวดที่มี
ค่าเฉลี่ยด้านปัญหาสูงสุด 3 ลำดับ คือ หมวดที่ 5
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}$ = 2.77) หมวดที่
4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ ($\bar{X}$ =
2.66) หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ($\bar{X}$ =

2.62) และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยด้านปัญหาน้อยที่สุด
คือ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X}$ = 2.31)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พบว่ามี
ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร ควรกำหนด
วิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ควร
ทำความเข้าใจในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรประเมินความต้องการ
และความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วน
เสียอย่างเป็นรูปธรรม

หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์ และการ
จัดการความรู้ควรมีฐานข้อมูล/ระบบสารสนเทศที่
เอื้อต่อการจัดการความรู้ และสนับสนุนการ
ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ควร
สร้างแรงจูงใจในการทำงานและมีความก้าวหน้า
ของบุคลากร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ควร
กำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน ไม่สั่งการซ้ำซ้อน
ควรมีการติดตามงานและมีผู้ประสานงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการผลลัพธ์
ควรมีประสิทธิภาพที่ดี เช่น มิติด้านประสิทธิผลด้าน
ผู้เรียนควรเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดวิเคราะห์
มากกว่าการท่องจำผลการสอบใบอนุญาตใบ
ประกอบวิชาชีพต้องมีผลสอบในเกณฑ์ผ่านที่น่า
พอใจ

การอภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพการบริหารจัดการคุณภาพของ
วิทยาลัยพยาบาล โดยภาพรวมของการดำเนินการ
บริหารจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =
3.74) ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลเป็นหน่วย
ราชการ ซึ่งมีข้อกำหนดให้ต้องมีการดำเนินการ
เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพตาม PMQA (ตาม
ประกาศ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ

วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล จึงทำให้ทุกสถาบันมีการนำเอาระบบการบริหารจัดการคุณภาพมาใช้ในองค์กรเช่นเดียวกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ อาทิ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่ง ธรรมนูญ รอดรักษา (2553) ได้ทำการศึกษาร่องคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครสมุทรสาครพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$) ในสถาบันพยาบาลที่ศึกษา พบว่า หมวดที่มีการดำเนินการมากสูงสุด คือ หมวด 1 การนำองค์กร ($\bar{X} = 3.94$) และหมวดที่มีการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.58$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน อาจเป็นเพราะว่าวิทยาลัยพยาบาลทั้ง 4 แห่งอยู่ในสังกัดกระทรวงกลาโหมและกระทรวงมหาดไทย มีการกิจในด้านผลิตพยาบาลสำหรับให้บริการสุขภาพแก่ข้าราชการและครอบครัวตลอดจนประชาชน โดยวิทยาลัยพยาบาล ถือเป็นหน่วยงานสายสนับสนุน เมื่อเทียบกับหน่วยงานหลักของต้นสังกัดอาจทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้าไม่เท่าเทียมกับบุคลากรในสายงานหลักของหน่วยงานต้นสังกัดซึ่งทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านการสร้างแรงจูงใจมีระดับน้อยสุด

2. ปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.56$) ซึ่งการมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลางน่าจะเป็นระดับที่ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจาก แต่ละสถาบันมีการดำเนินการเรื่องการจัดการคุณภาพหรือการประกันคุณภาพในหลายระบบทั้งประเมินคุณภาพภายในโดย สกอ. และการประเมินคุณภาพภายนอกโดย สมศ. ซึ่งอาจส่งผลการดำเนินการด้วยระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร อีกทั้งระบบ

นี้ถูกนำมาใช้โดยมิได้มีการเตรียมการ ทำความเข้าใจให้กับบุคลากรที่ตีพอผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุภชา แก้วเกรียงไกร และคณะ (2558) ซึ่งทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมชลประทาน เนื่องจากบุคลากรส่วนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจ PMQA การสื่อสารไม่ทั่วถึงจะทราบเฉพาะกลุ่มที่เป็นกรรมการและผู้มีส่วนร่วมเท่านั้น และคิดว่ามีความยุ่งยากเป็นภาระต่องานประจำในสถาบันที่ศึกษา เมื่อพิจารณารายหมวด พบว่า หมวดที่มีปัญหามากที่สุด คือ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร ($\bar{X} = 2.77$) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นที่เป็นปัญหา คือ การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในการทำงาน ($\bar{X} = 3.00$) การสร้างแนวทางความก้าวหน้าให้กับบุคลากร ($\bar{X} = 2.83$) และการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ($\bar{X} = 2.83$) เนื่องจากในการบริหารงานบุคคล จำเป็นอย่างยิ่งที่ควรสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนให้มีการลาอบรมศึกษาต่อซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรเพียงพอภาระงาน จึงต้องมีการคำนึงถึงความต้องการที่จำเป็นก่อนหลัง ทำให้ไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคลากร อีกทั้งหาโอกาสให้ความก้าวหน้าแก่บุคลากรเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งที่สูงขึ้นต้องใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมาประกอบการพิจารณา ฉะนั้นการประเมินผลที่ดีและชัดเจนควรมีระบบการประเมินถูกต้องโปร่งใสเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โดยแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบและเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรี สงวนนาม (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ลักษณะการบริหารองค์กรและความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ:

กรณีศึกษา หน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ หน่วยงานจะต้องมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.31$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา จิระภักพงศ์ และคณะ (2554) เรื่องคุณภาพการบริหารองค์กรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พบว่า หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลดำเนินการบริหารบุคคล ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากร และการมอบหมายอย่างเป็นระบบตามประกาศมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายวิชาชีพ สร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรโดยจัดบรรยากาศของสถานที่รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมบรรยากาศในที่ทำงานจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่บุคลากร และเสริมสร้างสุขภาพที่ดีแก่บุคลากรและมีระบบประเมินผลและเสริมสร้างสุขภาพ การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบที่ชัดเจนตามประกาศมหาวิทยาลัย แต่ขาดการวางแผนกำลังคนอย่างรัดกุม การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเหมาะสมกับตำแหน่ง การคัดเลือกบุคลากรไม่เป็นไปตามแผนและงบประมาณ การวิเคราะห์งานของมหาวิทยาลัยเพื่อกำหนดตำแหน่งของบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน

ข้อเสนอแนะ

1. สถาบันควรสร้างแรงจูงใจช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ สร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานควรมีการ

วิเคราะห์งานเพื่อกำหนดตำแหน่งที่เหมาะสมกับงาน และควรแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ

2. ควรมีการตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

3. ควรมีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานและมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้

4. ควรมีการวิเคราะห์ความสูญเสียและข้อผิดพลาดในการดำเนินการ เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไข และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

5. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ผลในการนำระบบการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในองค์กร

6. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบบริหารจัดการภาครัฐกับระบบบริหารคุณภาพระบบอื่นที่สถาบันการศึกษาใช้อยู่

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผศ.พล.ร.ต.หญิง ดร. สุภัทรา เอื้อวงศ์ ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำสิ่งที่เป็ประโยชน์อย่างยิ่งและขอขอบพระคุณ พล.ต.ต. ดร. กิจพินิจ อุสุโห, พล.อ.ต.หญิง ดร. สุพิศ ประสพศิลป์, และ น.ท.หญิง ดร. อาทิตยา ดวงมณี ผู้ทรงคุณวุฒิที่สละเวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ตรวจสอบความถูกต้อง และพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและคณาจารย์ของวิทยาลัยพยาบาลทั้ง 4 สถาบัน ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา จิระภักพงศ์, พระมหาเมธีธรรมาลังการ, และ พูนทรัพย์ เกตุวีระพงศ์.(2554). *คุณภาพการบริหารองค์กรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่* (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).

- ธฤณ รอดรักษา. (2553). *คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลนครสมุทรสาคร*. ปัตตานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พัชสิริ ชมพูคำ. (2552). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มยุรี สงวนนาม. (2554). *ลักษณะการบริหารองค์การและความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษา หน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)*.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2555). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกษา แก้วเกรียงไกร และคณะ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมชลประทาน*. สืบค้นได้จาก <http://kromchol.rid.go.th/budgets/Data/index/2558/23-09-558/Report.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558*. สำนักงาน ก.พ.ร.
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall inc.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.