

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ
: กรณีศึกษาศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

พิเชษฐ์ เท่งประกิจ

กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน
ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา
กันยายน 2562

• บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเมินระดับความสำเร็จของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาในการนำระบบการพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้การวิจัยเชิงประเมิน จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ข้าราชการและพนักงานราชการ จำนวน 160 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม - 30 กันยายน 2560 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.97

ผลการวิจัย ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.50 มีอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 40.30 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.80 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วส่วนใหญ่เป็นข้าราชการกลุ่มงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 90.60 และกลุ่มงานที่สังกัดมากที่สุดคือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 72.30 ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระคือ ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะของบุคลากร และค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.56$) ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 3.50$) ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 3.49$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทักษะของบุคลากร ($\bar{X} = 3.28$) ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.33$) ความพร้อมของระบบงาน ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคณาภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาความสำเร็จตามเกณฑ์คณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการนำองค์กร ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 3.69$) และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือการจัดกระบวนการ ($\bar{X} = 3.50$) และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา พบว่า ความพร้อมของระบบงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลามากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บุคลากรยังขาดทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวมทั้งการถ่ายทอดและการให้ความรู้ก็ยังไม่ครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ

6. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย มีการกำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธี การทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลโดยยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี และมีการนำแนวคิดเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ เข้ามาใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการให้หน่วยงานทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหาร

ความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งทำให้ขีดความสามารถของภาครัฐมีระดับดีขึ้น ในการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงาน รองรับการพัฒนาแบบราชการ และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการและเริ่มดำเนินการกำหนดให้มีตามระบบการรับรองการปฏิบัติราชการตั้งแต่ปี 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพ การบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินและมีการมอบรางวัลกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพแก่หน่วยงาน ภาครัฐในปัจจุบันด้วย

ในการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของการบริหารภาครัฐให้มีคุณภาพ และเสริมสร้างให้บุคลากรในส่วนราชการมีการบริหารที่มุ่งให้องค์การมีประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและสามารถเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความท้าทาย จำเป็นต้องเร่งส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการยิ่งขึ้น และจากการที่ภาครัฐได้นำระบบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐระดับพื้นฐานมาใช้ โดยให้หน่วยงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา และนำไปปฏิบัติจนเกิดผลต่อการ ดำเนินงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในการพัฒนาองค์กร จึงเห็นได้ว่าหากได้ทำการศึกษา ผลลัพธ์ ในการดำเนินการในการพัฒนาการบริหารคุณภาพภาครัฐ ตลอดจนถึงปัญหาและอุปสรรคในการ ดำเนินการตามแผนพัฒนา เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐแบบก้าวหน้า จะ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศโดยรวมอันนำมาซึ่งสังคมที่อยู่ดีมีสุขสอดคล้องต่อการพัฒนา ประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ที่ประกาศใช้ ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเนื่อง ไปถึงผู้ได้รับประโยชน์สูงสุดคือประชาชน

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ : กรณีศึกษาศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ซึ่งจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงยกระดับคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานต่อไป

7. วัตถุประสงค์

7.1 เพื่อศึกษาประเมินระดับความสำเร็จของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาในการนำระบบการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้

7.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

7.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

8. วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของ ตัวแทนศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานราชการของหน่วยงานในศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา โดยเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 25 สิงหาคม - 30 กันยายน 2560

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา กรมอนามัย กระทรวง สาธารณสุข ซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดจำนวน 5 กลุ่มงาน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพ กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่มอำนวยการ และกลุ่มขับเคลื่อน

ยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน เป็นข้าราชการ จำนวน 144 คน และพนักงานราชการ จำนวน 16 คน รวมทั้งหมด 160 คน

9. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อศึกษาความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย หมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ และหมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการโดยวัดความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาตามแบบมาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert scale) ที่มีการวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบ จำนวน 36 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำ ทักษะของบุคลากร ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร โดยวัดความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ตามแบบมาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert scale) ที่มีการวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบ จำนวน 38 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 3 ข้อ

10. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความน่าเชื่อถือ ดังขั้นตอนต่อไปนี้

10.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

10.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา จำนวน 30 ชุด จึงนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's alpha coefficient method) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ 0.9734 ตามสูตร (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ขำนิประศาสน์, 2545 : 149)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

α = ค่าความเที่ยง

n = จำนวนข้อ

$\frac{\sum S_i^2}{n}$ = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$\frac{\sum S_x^2}{n}$ = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยมีรายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) จำแนกตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ด้าน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ตัวแปรอิสระ	ความชัดเจนของยุทธศาสตร์	0.9730
	ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร	0.9734
	ความพร้อมของระบบงาน	0.9730
	ภาวะผู้นำ	0.9732
	การมีส่วนร่วมของบุคลากร	0.9728
	ทักษะของบุคลากร	0.9733
	ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร	0.9730
ตัวแปร	ด้าน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ตัวแปรตาม	หมวด 1 การนำองค์กร	0.9728
	หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	0.9730
	หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.9730
	หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	0.9730
	หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	0.9728
	หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	0.9728
	หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	0.9729

10.3 นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขร่วมกับผู้เชี่ยวชาญให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

10.4 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

11. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

11.1 จัดทำหนังสือและแบบสอบถามขอความอนุเคราะห์ไปยังหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มงานในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาในการตอบแบบสอบถาม

11.2 นำหนังสือและแบบสอบถามขอความร่วมมือในการทำวิจัยมาขออนุญาตต่อผู้บังคับบัญชาของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา เพื่อเก็บข้อมูล

11.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 แบบ คือ เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพผสมผสานกัน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในแง่มุมต่างๆ ครบถ้วนและเป็นข้อมูลเสริมในการตีความหมายผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

11.3.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิธีการผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 160 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

11.3.2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

11.3.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม - 30 กันยายน 2560

12. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปของจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

13. ผลการวิจัย

13.1 ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน (ร้อยละ 85.00) มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด จำนวน 67 คน (ร้อยละ 41.87) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 111 คน (ร้อยละ 69.37) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 144 คน (ร้อยละ 90.00) กลุ่มงานที่สังกัดมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 115 (ร้อยละ 71.87)

13.2 ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการนำองค์กร ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 3.69$) และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือการจัดกระบวนการ ($\bar{X} = 3.50$) และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

13.3 ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาต่อตัวแปรอิสระ

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมเป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 ด้าน คือ ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะของบุคลากร และค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือภาวะผู้นำ

($\bar{X} = 3.56$) ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 3.50$) ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร

($\bar{X} = 3.49$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทักษะของบุคลากร ($\bar{X} = 3.28$) ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร

($\bar{X} = 3.33$) ความพร้อมของระบบงาน ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

13.4 ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาต่อตัวแปรอิสระจำแนกรายด้าน

1) ความชัดเจนของยุทธศาสตร์

พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่า ยุทธศาสตร์ของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความชัดเจนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความชัดเจนของนโยบาย ทิศทาง หรือเป้าหมายในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือความชัดเจนของแผน แผนงาน/โครงการ และแผนปฏิบัติการในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.50$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความชัดเจนของการถ่ายทอดนโยบาย ทิศทาง หรือเป้าหมายในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาไปสู่การปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

2) ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร

พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่า โครงสร้างองค์กรของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความชัดเจนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความชัดเจนของการจัดแบ่งโครงสร้างกลุ่มงานภายในศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือความชัดเจนในการมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.47$) และความชัดเจนของการมอบหมายงานในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐให้แก่กลุ่มงานต่างๆ ในสังกัด ($\bar{X} = 3.37$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความชัดเจนของกลุ่มอำนวยการมีความคล่องตัวและรวดเร็วในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมาคือความชัดเจนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพมีความคล่องตัวและรวดเร็วในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.22$) ความชัดเจนของกลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพมีความคล่องตัวและรวดเร็วในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

3) ความพร้อมของระบบงาน

พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความพร้อมด้านระบบงานต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความคาดหวังของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.77$) และการสร้างบรรยากาศของ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มบุคลากร ($\bar{X} = 3.41$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรภายในศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา และความสามารถของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาสามารถนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.28$) รองลงมาคือความสามารถของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาในการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.32$) การมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

4) ภาวะผู้นำ

พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความชัดเจนในการถ่ายทอดนโยบายและวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของผู้บริหารไปสู่การปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาคือความชัดเจนในการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.60$) และความสำคัญและให้การสนับสนุนในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.47$) และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

5) การมีส่วนร่วมของบุคลากร

พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่าบุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.37$) และการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมคิดและเสนอความเห็นในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.33$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการได้รับประโยชน์ของบุคลากรจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

6) ทักษะของบุคลากร

พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่าบุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีทักษะด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือความสามารถของบุคลากรในภาพรวมในการที่จะผลักดันให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในภาพรวมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.32$) ความรู้ความสามารถและทักษะของคณะทำงานสามารถช่วยผลักดันให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.30$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการได้รับความรู้จากข้อมูลข่าวสารของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.13$) รองลงมาคือการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

7) ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร

พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่าค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือความพร้อมและให้ความร่วมมือในการที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือการยอมรับของบุคลากรในการนำระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ ($\bar{X} = 3.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ

ความผูกพันและมุ่งมั่นที่จะผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประสบความสำเร็จ และการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม

1) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาในภาพรวม เป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสำเร็จของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวด คือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ พบว่าบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการนำองค์กร ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 3.69$) และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือการจัดกระบวนการ ($\bar{X} = 3.50$) และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา จำแนกตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณารายข้อกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดวิสัยทัศน์ของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.44$) และผลการดำเนินงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาในปัจจุบันมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.42$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความชัดเจนของผู้บริหารระดับสูงในการสื่อสารในเรื่องทิศทางการดำเนินงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือการให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงในการกระตุ้นให้บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณารายข้อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความชัดเจนในการแปลงแผนกลยุทธ์มาเป็นแผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติการของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.62$) ความชัดเจนในถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือความชัดเจนของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา และความชัดเจนในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของกลยุทธ์หลักของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าบุคลากรมีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความสามารถของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือการนำความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและผู้รับบริการมาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.40$) และความสามารถของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือการให้ความสำคัญในการนำผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.31$) และการให้ความสำคัญในการนำผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากร มีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณารายข้อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการให้ความสำคัญในการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมาคือการการนำผลการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.23$) และผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้มีส่วนช่วยให้บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาเกิดการเรียนรู้และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.23$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือความชัดเจนและครอบคลุมของตัวชี้วัด (KPIs) ตอบทบาทและภารกิจของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.15$) ความชัดเจนของระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล พบว่า มีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความชัดเจนและเหมาะสมของระบบการให้รางวัลและสิ่งจูงใจ ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.44$) และการให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือความชัดเจนของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยยึดระบบคุณธรรม ($\bar{X} = 3.22$) รองลงมาคือการเปิดช่องทางให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ($\bar{X} = 3.32$) และการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมและเสนอความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ พบว่าบุคลากรมีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณารายข้อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาต่อการมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนต่อ

ความสำเร็จในการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานหลักต่อการสนับสนุนให้บรรลุตามพันธกิจของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานสนับสนุนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีส่วนช่วยให้บรรลุพันธกิจของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ พบว่าบุคลากร มีความเห็นว่าศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีระดับ ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณารายข้อ บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลาเห็นว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือความสำเร็จของ ผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 3.44$) และผลการดำเนินงานในภาพรวมต่อ การบรรลุตามพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 3.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือความสำเร็จของผล การดำเนินงานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน และความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จใน การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (n = 160)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการการถดถอย (Model)					
	1	2	3	4	5	6
1. ความพร้อมของระบบงาน	.729	.536	.389	.309	.283	.266
2. การมีส่วนร่วมของบุคลากร		.319	.270	.245	.209	.175
3. ภาวะผู้นำ			.251	.224	.184	.195
4. ความชัดเจนของโครงสร้าง องค์กร				.178	.163	.152
5. ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรม องค์กร					.139	.107
6. ทักษะของบุคลากร						.096
Constant	1.086	.833	.802	.660	.624	.573
R	.729	.772	.791	.803	.808	.811
R ²	.532	.596	.626	.644	.654	.658
R ² Change	.532	.064	.030	.018	.010	.004
Std.Error of the Estimate	.31604	.29383	.28312	.27668	.27336	.27204
F	401.963	260.775	196.649	158.823	132.089	111.873
Sig.(P)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

* P < .05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย ตัวแปรอิสระลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอยคือ ความพร้อมของระบบงาน โดยมีความสามารถในการอธิบายความผันแปรของการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ร้อยละ 53.20 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (R^2 Change = 0.532, P = .000) ตัวแปรลำดับที่สองที่เข้าสู่สมการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากร มีความสามารถอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 6.40 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (R^2 Change = .064, P = .000) ตัวแปรลำดับที่สามที่ถูกนำเข้าสู่สมการ ได้แก่ ภาวะผู้นำมีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 3 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (R^2 Change = 0.03, P = .000) ตัวแปรลำดับที่สี่ที่ถูกนำเข้าสู่สมการ ได้แก่ ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 1.8 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (R^2 Change = 0.018, P = .000) ตัวแปรลำดับที่ห้าที่ถูกนำเข้าสู่สมการ ได้แก่ ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 1 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (R^2 Change = 0.01, P = .000) และตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นตัวแปรสุดท้าย ได้แก่ ทักษะของบุคลากร มีความสามารถอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.4 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (R^2 Change = 0.04, P = .000)

เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวเข้าด้วยกันแล้วปรากฏว่า สามารถอธิบายความผันแปรการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ร้อยละ 65.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .658, P = .000)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพลและอธิบายความผันแปรเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความพร้อมของระบบงาน ($Beta$ = .266, P < .05) 2) ภาวะผู้นำ ($Beta$ = .195, P < .05) 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร ($Beta$ = .175, P < .05) 4) ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ($Beta$ = .152, P < .05) 5) ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร ($Beta$ = .107, P < .05) และทักษะของบุคลากร ($Beta$ = .096, P < .05) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา กล่าวอีกนัยหนึ่งคือยิ่งมีความพร้อมด้านระบบงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร และทักษะของบุคลากร จะยิ่งมีส่วนผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้สามารถแสดงเป็นสมการถดถอยความผันแปรของตัวแปรตามได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอย } Y = .573 + .266 X_1 + .195 X_2 + .175 X_3 + .152 X_4 + .107 X_5 + .096 X_6$$

โดยที่ Y คือ ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

X_1 คือ ความพร้อมของระบบงาน

X_2 คือ ภาวะผู้นำ

X_3 คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากร

X_4 คือ ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร

X_5 คือ ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร

X_6 คือ ทักษะของบุคลากร

17.การนำไปใช้ประโยชน์

5.2.1 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนา

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : กรณีศึกษาศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มาใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานภาครัฐของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

5.2.2 สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน

18.ความยุ่งยากในการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค ปัญหาความยุ่งยาก

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐคือ ข้อคำถาม มีจำนวนมากและเข้าใจยากทำให้เกิดปัญหาในการตีความและตอบคำถามและปัญหาเกี่ยวกับการที่คณะทำงานและบุคลากรบางส่วนยังไม่ตระหนัก ถึงความสำคัญและยังมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐค่อนข้างน้อย ข้อเสนอแนะ ในการที่จะทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบความสำเร็จคือควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับ ควรกำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสอดแทรกอยู่ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ

19. ข้อเสนอแนะ/วิจารณ์

19.1 ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นอกจากการนำเครื่องมือ PMQA มาใช้ในการพัฒนาแล้ว ควรมีการนำแนวทางต่างๆ เช่น ระบบ Lean, วิธีการของ Six Sigma, ระบบคุณภาพมาตรฐานสากลตาม ISO, แนวทาง PDCA, A2IM/PIRAB มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานขององค์กร

19.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นกรณีศึกษาเฉพาะศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในหน่วยงานระดับเขตสุขภาพ เพื่อจะได้สามารถศึกษาและเปรียบเทียบถึงความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

19.3 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม การเรียกร้องของกลุ่มบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการสนับสนุนของระบบการเมือง เป็นต้น

20. การเผยแพร่ (ถ้ามี) มีการเผยแพร่เป็นบทความข้อเสนอผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานได้ทราบ