

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ กรมควบคุมโรค
Factors Influencing the Success of Public Sector Management Quality Award :
Department of Disease Control, Ministry of Public Health

นางณัฐธิดา สวณคร้ามดี พบ.ม. (พัฒนาสังคม)

Nuttida Suankramdee M.A.

(Social Development Management)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

Plan and Policy Analyst Senior Professional level ,

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค

Public Sector Development Group,

Department of Disease control

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในกรมควบคุมโรค(PMQA) การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบPMQA มาใช้และศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางในการใช้ PMQA ของกรมควบคุมโรค กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวนทั้งสิ้น 338 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ0.97สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จในการนำPMQA มาใช้ในกรมควบคุมโรคอยู่ในระดับผ่านเกณฑ์คะแนน 3 ขึ้นไป โดยปัจจัยด้านระบบงาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร ภาวะผู้นำ ทักษะของบุคลากร และโครงสร้างองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค ส่วนปัญหาอุปสรรค คือ บุคลากรยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้ยังไม่ครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ สำหรับข้อเสนอแนะที่จะทำให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นคือ ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินการที่ชัดเจนและมีการถ่ายทอดให้ทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งควรมีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่บุคลากร คณะทำงานและควรเปิดโอกาสให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ

Abstract

The objectives of this study were assessment on a) the level of success in implementation of Public Sector Management Quality Award (PMQA) in Department of Disease Control (DDC) b) the determining factors associated to success of implementation PMQA and c) identifying problems and obstacles to PMQA implementation.

Samples were 338 officials working in Department of Disease Control divisions. Rating scales questionnaire with reliability at 0.97 was used as instrument. Data were reported in percentage, mean and standard deviation. T-test and multiple regressions were applied in analytical model in order to answer research operations, revealed that the level of success of the implementation of PMQA was more than passing level. Work System, Staff participation, Leadership Style, Skill Level and Organization Structure were associated with the success of PMQA in Department of Disease Control. Problems and obstacles included not only lack of PMQA skill, knowledge and understanding but also incomplete transfer of PMQA knowledge to staff of all levels. It was therefore recommended about the executives set up clear implementation policy and direction and communicates mass messages to all staffs levels. Moreover, all staffs and working committee should be provided with more knowledge and understanding on the issue. DDC should also provide the opportunity for new generation of workers to participate in organizational development so as to sustain PMQA momentum.

บทนำ

ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในภาวะปัจจุบัน กรมควบคุมโรคจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารคุณภาพ มีการจัดการกระบวนการภายในให้เป็นระบบและเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในการสร้างกลไกด้านการป้องกันและควบคุมโรคของประเทศและระดับนานาชาติ โดยใช้หลักการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงานมุ่งเน้น ให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพประสิทธิผล และคุณภาพการให้บริการและความคุ้มค่า มีการจัดการกระบวนการภายในให้เป็นระบบและมีคุณภาพ มีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้คนในองค์กรให้ทำงานมุ่งไปที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน⁽¹⁾

ผู้บริหารกรมควบคุมโรคมีนโยบายในดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยใช้เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ((Public Sector Management Quality Award : PMQA)) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล(High Performance)⁽²⁾ โดยได้ดำเนินการให้ความรู้แก่บุคลากรมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 กรมฯ ได้เลือกการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในมิติด้านการพัฒนาองค์กร และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2554 ระดับความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับ ในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดย

มีเป้าหมาย ได้ผลผลิตที่บรรลุประสิทธิผล มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนได้รับผลผลิตและบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคที่มีคุณค่าและตรงกับความต้องการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
3. ปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

วิธีการศึกษา

1. เป็นการศึกษาเชิงประเมิน (Evaluation Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกรมควบคุมโรค โดยใช้วิธีการได้มาของตัวอย่างเป็นการชักตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนของแต่ละหน่วยงานจำนวน ๓๓๘ คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสำรวจโดยอิงจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ของกรมในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุขเท่ากับ ๐.๒๘๘ (จากรายงานคะแนนของ PMQA ๒๕๕๓) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระดับความคลาดเคลื่อน ๐.๐๒๖๖ ซึ่งคำนวณตามสูตรของจรรยา ภัทรอาชาชัย⁽³⁾

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

3.1. ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสายงาน การเป็นคณะทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม

3.2. ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.3. ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.4. ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4. ระยะเวลาในการศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม-30 กันยายน 2554

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

5.1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

- การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

- การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

5.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และบรรยายสรุป

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งสายงาน การเป็นคณะกรรมการ และการเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ประชุมชี้แจง

ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	72	21.3
	หญิง	266	78.7
อายุ	20 – 30 ปี	67	19.8
	31 – 40 ปี	96	28.4
	41 – 50 ปี	103	30.5
	51 ปี ขึ้นไป	72	21.3
	การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	22
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	189	55.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	127	37.5
สถานภาพ	ข้าราชการ	254	75.1
	พนักงานราชการ	78	22.9
	ลูกจ้างประจำ	6	6.0
ตำแหน่ง	สายงานวิชาการ	132	39.1
	สายงานบริหาร	206	60.9
การเป็นคณะกรรมการ	เป็นคณะกรรมการ	215	63.6
	ไม่เป็นคณะกรรมการ	123	36.4
การเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ประชุมชี้แจง	เคย	262	77.5
	ไม่เคย	76	22.5

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระในภาพรวม

ด้าน ที่	รายการ	ระดับความสำเร็จ (N = 338)		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ความชัดเจนของยุทธศาสตร์	3.33	.722	ปานกลาง
2.	ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร	3.16	.605	ปานกลาง
3.	ความพร้อมของระบบงาน	3.20	.567	ปานกลาง
4.	ภาวะผู้นำ	3.22	.684	ปานกลาง
5.	การมีส่วนร่วมของบุคลากร	3.18	.768	ปานกลาง
6.	ทักษะของบุคลากร	3.07	.609	ปานกลาง
7.	ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร	3.06	.679	ปานกลาง
รวม		3.17	.524	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ากรมควบคุมโรคมีความชัดเจนของยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่จะทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรคประสบความสำเร็จ น้อยที่สุดคือมีค่าเฉลี่ย 3.06

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตามในภาพรวม

หมวด	รายการ	ระดับความสำเร็จ (N = 338)		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	การนำองค์กร	3.59	.947	มาก
2.	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.42	.640	มาก
3.	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.20	.685	ปานกลาง
4.	การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	3.23	.637	ปานกลาง
5.	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.03	.651	ปานกลาง
6.	การจัดการกระบวนการ	3.35	.566	ปานกลาง
7.	ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.20	.566	ปานกลาง
รวม		3.29	.521	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่ากรมควบคุมโรคมีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ากรมควบคุมโรคมีความสำเร็จในด้านการนำองค์กรสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของกรมควบคุมโรคในการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ โดยใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4. แสดงระดับความสำเร็จของกรมควบคุมโรคในการนำระบบการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการมาใช้

ระดับความสำเร็จ	n	X	S.D.	t	p-value
ระดับคะแนน 3 ขึ้นไป	338	3.34	.682	5.986	.000
รวม	338	3.34	.682		

จากตาราง ที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าระดับความสำเร็จของกรมควบคุมโรค ในการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้อยู่ในระดับคะแนนมากกว่า 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์จากการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้

รายการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ได้ประโยชน์	193	89.60
เหตุผล		
- เป็นการพัฒนางานและองค์กร	112	58.03
- ไม่แสดงความคิดเห็น	48	24.87
- ทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง	18	9.33
- ทำให้การทำงานมีทิศทางมากขึ้น	10	5.18
- ทำให้เกิดการ ทำงานเป็นทีม	4	2.07
- เพื่อตอบตัวชี้วัด	1	0.52
รวม	193	100
2. ไม่ได้ประโยชน์	32	10.40
เหตุผล		
- ไม่แสดงความคิดเห็น	10	31.25
- ดำเนินงานไม่ต่อเนื่องและจริงจัง	6	18.75
- ทำเพื่อตอบตัวชี้วัด	6	18.75
- บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจ	5	12.60
- การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติยังไม่ชัดเจน	3	9.38
- ทำได้แต่ทางทฤษฎี	1	3.12
- ความแตกต่างของระดับความรู้	1	3.12

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ทำให้กรมควบคุมโรคได้รับประโยชน์ โดยเมื่อพิจารณาตามรายการที่ กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นพบว่า การนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ ทำให้เป็นการพัฒนางานและองค์กรมากที่สุด (ร้อยละ 58.03) และทำเพื่อตอบสนองตัวชี้วัดเป็นความเห็นน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.52) ในส่วนของความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ทำให้ไม่ได้ประโยชน์ โดยเห็นว่าไม่ได้ประโยชน์โดย ไม่แสดงความคิดเห็นมากที่สุด (ร้อยละ 31.25) และไม่ได้ประโยชน์เนื่องจากทำได้แต่ทางทฤษฎีและยังมีความแตกต่างของระดับความรู้ของบุคลากร เป็นความเห็นที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 3.12)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค

ตารางที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

รายการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. บุคลากรยังขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้ยังไม่ทั่วถึง	59	30.90
2. การให้ความร่วมมือการยอมรับและการมีส่วนร่วมของบุคลากร	42	21.99
3. ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญ รวมทั้งไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินการ	24	12.56
4. งานประจำมีปริมาณมาก	17	8.90
5. วัฒนธรรมองค์กร	12	6.28
6. บุคลากรยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง	11	5.76
7. นโยบาย ทิศทางและการนำไปปฏิบัติยังไม่ชัดเจน	10	5.23
8. ขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	5	2.62
9. งบประมาณในการดำเนินการไม่เพียงพอ	3	1.57
10. โครงสร้างองค์กรไม่เหมาะสม	2	1.05
11. ขาดแคลนบุคลากร	2	1.05
12. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับทราบ	2	1.05
13. การประเมินผลการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน	1	0.52
14. มีตัวชี้วัดมากเกินไป	1	0.52
รวม	191	100

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากรยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจรวมทั้งการถ่ายทอดความรู้ยังไม่ทั่วถึงบุคลากรทุกระดับ (ร้อยละ 30.90) ส่วนปัญหาอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างให้

ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความไม่ชัดเจนของการประเมินผลการดำเนินงาน และปัญหาเกี่ยวกับการที่มีตัวชี้วัดมากเกินไป (ร้อยละ 0.52)

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะในการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ในภาครัฐ

รายการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับ	46	32.62
2. ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน	22	25.60
3. ผู้นำองค์กรต้องมีนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และนำไปสู่การปฏิบัติได้	18	12.77
4. ควรให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	12	8.51
5. ควรกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากบุคลากร	12	8.51
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้	10	7.10
7. ควรมีการนำมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	7	4.96
8. ควรมีการมอบรางวัลและสิ่งจูงใจให้แก่หน่วยงานที่มีความมุ่งมั่น	6	
9. ควรมีแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม	5	3.55
10. ควรลดตัวชี้วัดให้น้อยลง	3	2.13
รวม	141	100

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ในภาครัฐให้ประสบความสำเร็จ โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับ (ร้อยละ 32.62) รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน (ร้อยละ 25.60) และผู้นำองค์กรต้องมีนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติได้ (ร้อยละ 12.77) น้อยที่สุด คือควรลดตัวชี้วัดให้น้อยลง (ร้อยละ 2.13) ตามลำดับ และข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญ

วิจารณ์

จากการศึกษาครั้งนี้ ได้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค มีจำนวน 5 ตัวแปร คือ

1. ด้านความพร้อมของระบบงาน มีข้อเสนอแนะประกอบด้วย

1.1. การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานหลักของกรมควบคุมโรค ควรมีการนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟัง ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การออกแบบงานเพื่อสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้องค์กรสร้างภาพลักษณ์ที่ดี⁽²⁾

1.2. การกำหนดให้มีระบบการติดตามประเมินผลและทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร⁽²⁾

1.3. การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ที่สามารถใช้เป็นกลไกในการกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของระดับหน่วยงานและบุคลากร

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

องค์กรต้องสร้างความร่วมมือภายในองค์กรระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมข้ามหน่วยงาน หรือการปรับโครงสร้างงาน เช่น การพัฒนาทีมงานความร่วมมือภายในองค์กร⁽²⁾ เสนอแนะให้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอน ทุกภาคส่วนได้ร่วมรับประโยชน์ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน เป็นการสร้างปัจจัยเอื้อให้บุคลากรให้ความร่วมมือ และสร้างความมุ่งมั่นในการที่จะผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประสบความสำเร็จ

2. ด้านภาวะผู้นำ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ผู้บริหารระดับสูงของกรมควบคุมโรคต้องให้ความสำคัญการกำหนดทิศทางและค่านิยมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม⁽²⁾ ควรมีส่วนร่วมในการดำเนินการรวมทั้งการสนับสนุน ควบคุม กำกับดูแล และติดตามการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งจะเป็นการสร้างเสริมบรรยากาศในการทำงานให้เกิดขึ้นทั้งแก่คณะทำงานและบุคลากรด้วย

3. ด้านทักษะของบุคลากร

การเรียนรู้ต้องถูกปลูกฝังลงไปในแนวทางที่องค์กรปฏิบัติการ จนเป็นปกติวิสัยของงานประจำ เน้นการสร้างและแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กร⁽²⁾ เช่น การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการยอมรับ และความร่วมมือให้เกิดขึ้นระหว่างบุคลากร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรคให้ประสบความสำเร็จ

4. ปัจจัยด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร

เสนอแนะการพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานแบบแนวราบ (flat organization) เพื่อเพิ่มความคล่องตัว รวดเร็วในการปฏิบัติงาน องค์กรต้องต้องบูรณาการการทำงานแต่ละขั้นตอนในกิจกรรมต่างๆ เริ่มตั้งแต่งานวิจัยหรือกรอบแนวคิด ไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ⁽²⁾

กิติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผ.ศ.จรรยา ภัทรอาชาชัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคุณศรันยา งามศิริอุดม ที่ให้คำปรึกษา และบุคลากรกรมควบคุมโรคทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของกรมควบคุมโรคในการก้าวสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระยะต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- 1 ทศพร สิริสัมพันธ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร; วิชั่น พรีนซ์ แอนด์ มิเดีย ; 2549
- 2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ.2554. กรุงเทพมหานคร; วิชั่น พรีนซ์ แอนด์ มิเดีย, 2553.
- 3.จรรยา ภัทรอาชาชัย. ชีวสถิติสำหรับงานวิจัยทางการแพทย์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2551.