

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทำนายแบบตัดขวาง (cross-sectional predictive research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามการรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข โดยมีสมมติฐานการวิจัยว่าปัจจัยทางการบริหารด้านกลยุทธ์องค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบงาน รูปแบบการบริหาร การมีส่วนร่วมบุคลากร ทักษะบุคลากร และค่านิยมร่วมองค์กร อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร มีผลและร่วมกันทำนายความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข อย่างน้อย 4 ปี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ จำนวน 290 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและ ทดลองใช้กับบุคลากรหน่วยงานระดับเขต ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มีค่าความเที่ยงของตัวแปรที่ศึกษาอยู่ระหว่าง 0.86- 0.94 เก็บข้อมูลบุคลากรหน่วยงานระดับเขต 12 แห่ง โดยประสานงานกับงานยุทธศาสตร์ของหน่วยงานทั้ง 12 แห่ง พร้อมส่งของติดตราไปรษณีย์ถึงผู้วิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนแบบสอบถาม และมีการติดตามผลการได้รับแบบสอบถามไปยังหัวหน้างานยุทธศาสตร์ทุกเขตจากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. ปัจจัยทางการบริหาร

1.1 ด้านกลยุทธ์องค์กร พบว่าบุคลากรมีการรับรู้ระดับมากในเรื่อง ความชัดเจนของการกำหนด นโยบาย/ ทิศทาง/ เป้าหมาย ร้อยละ 50.3 มีการรับรู้ระดับปานกลางในเรื่อง ความชัดเจนของการแปลงแผนกลยุทธ์มาเป็นแผนงาน/ โครงการ/ แผนปฏิบัติการ ความครบถ้วนของ

แผนปฏิบัติการ การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และความชัดเจนของการถ่ายทอด นโยบาย/ ทิศทาง/ เป้าหมาย ร้อยละ 48.3, 47.2, 44.8 ตามลำดับ

1.2 โครงสร้างองค์กร พบว่าบุคลากรมีการรับรู้ระดับมาก ในเรื่อง การรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างจากการจัดแบ่งโครงสร้างองค์กร และ โครงสร้างองค์กรมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ขององค์กร ร้อยละ 50.3 และ 48.6 โดยมีการรับรู้ระดับปานกลางในเรื่อง โครงสร้างองค์กร มีความคล่องตัว และรวดเร็วต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และความพร้อมในการจัดแบ่งโครงสร้าง/ หน้าที่ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 53.1 และ 50.0 ตามลำดับ

1.3 ระบบงาน พบว่าบุคลากรมีการรับรู้ระดับปานกลางในทุกเรื่องคือ การสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ ในการดำเนินงานการบริหารจัดการภาครัฐ มีขั้นตอนหรือระบบการถ่ายทอดความรู้ที่สามารถเข้าถึงง่าย ความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ มีการรวบรวมความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร้อยละ 47.6, 46.2, 45.2, 43.8 และ 41.4 ตามลำดับ

1.4 รูปแบบการบริหาร พบว่ามีบุคลากรการรับรู้ระดับมาก ในเรื่องผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และผู้บริหารให้การสนับสนุนในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 49.0 และ 45.2 โดยมีการรับรู้ระดับปานกลางในเรื่องผู้บริหารมีวิธีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ผู้บริหาร มีการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงาน และผู้บริหารมีส่วนช่วยในเรื่องการให้ข้อเสนอแนะ และให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน ร้อยละ 54.5, 45.5, 44.8 ตามลำดับ

1.5 การมีส่วนร่วม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้ระดับปานกลางในเรื่อง บุคลากรมีส่วนร่วมตัดสินใจ ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บุคลากรมีส่วนร่วมในการรายงานผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหาร บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน และบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดหรือปรับปรุงระบบการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 56.6, 54.8, 53.8, 51.4 และ 46.6 ตามลำดับ

1.6 ทักษะบุคลากร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้ระดับปานกลางในเรื่อง บุคลากรมีความสามารถในการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ บุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม บุคลากรมีความสามารถรายงานผลการ

ดำเนินงาน บุคลากรมีความสามารถในการเก็บข้อมูลตามแบบรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 51.1, 61.0, 58.2, 57.6 และ 52.8 ตามลำดับ

1.7 ค่านิยมร่วมองค์กร พบว่า บุคลากรมีการรับรู้ระดับปานกลางทุกเรื่อง คือ บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน บุคลากรให้การยอมรับในการดำเนินงาน มีความพร้อมและให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง เพื่อผลักดันการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้สำเร็จตามเป้าหมาย และบุคลากรมีการทำงานเป็นทีม ร้อยละ 51.4 และ 46.2 ตามลำดับ

และจากผลการวิเคราะห์การรับรู้ปัจจัยทางการบริหารโดยรวมพบว่าบุคลากรมีการรับรู้ ปัจจัยทางการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 65.59

2. การรับรู้ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ พบว่าบุคลากร รับรู้ความสำเร็จรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยร้อยละอยู่ระหว่าง 63.36-68.87 ในด้านการรายงานข้อมูลแผน/ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล/ ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงาน การจัดการความรู้ของหน่วยงาน การให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมาย ตัวชี้วัด และจัดทำแผนและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ตามลำดับ

3. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน ระดับเขต

3.1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวม ของหน่วยงานระดับเขต พบ 5 ตัวแปร คือ ค่านิยมร่วมองค์กร กลยุทธ์องค์กร ระบบงาน ทักษะบุคลากรและ โครงสร้างองค์กร ร่วมกันทำนาย ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวม ของหน่วยงานระดับเขต ได้ร้อยละ 62.3 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ คือ

$$Y = 0.268 (\text{ค่านิยมร่วมองค์กร}) + 0.197 (\text{กลยุทธ์องค์กร}) + 0.184$$

$$(\text{ระบบงาน}) + 0.197 (\text{ทักษะบุคลากร}) + 0.119 (\text{โครงสร้างองค์กร})$$

3.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล/ ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงานระดับเขต พบ 4 ตัวแปร คือ ค่านิยมร่วมองค์กร โครงสร้างองค์กร ทักษะบุคลากร และระบบงาน ร่วมกันทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้านการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล/ ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงานระดับเขต ได้ร้อยละ 47.8 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ คือ

$$Y_1 = 0.282 (\text{ค่านิยมร่วมองค์กร}) + 0.243 (\text{โครงสร้างองค์กร}) + 0.154 (\text{ทักษะบุคลากร}) + 0.145 (\text{ระบบงาน})$$

3.3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้านการรายงานข้อมูล แผน/ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับเขต พบ 3 ตัวแปร คือ ทักษะบุคลากร กลยุทธ์องค์กร และ ระบบงาน ร่วมกันทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้านการรายงานข้อมูล แผน/ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับเขต ได้ร้อยละ 36.7 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ คือ

$$Y_2 = 0.242 (\text{ทักษะบุคลากร}) + 0.261 (\text{กลยุทธ์องค์กร}) + 0.242 (\text{ระบบงาน})$$

3.4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงานระดับเขต พบ 4 ตัวแปร คือ ค่านิยมร่วมองค์กร กลยุทธ์องค์กร ระบบงาน และทักษะบุคลากร ร่วมกันทำนายความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขตด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ ได้ร้อยละ 45.1 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ คือ

$$Y_3 = 0.233 (\text{ค่านิยมร่วมองค์กร}) + 0.242 (\text{กลยุทธ์องค์กร}) + 0.188 (\text{ระบบงาน}) + 0.153 (\text{ทักษะบุคลากร})$$

3.5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านผลสัมฤทธิ์ของความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานระดับ เขต

พบ 4 ตัวแปร คือ ค่านิยมร่วมองค์กร กลยุทธ์องค์กร ทักษะบุคลากรและ ระบบงานร่วมกันทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขต ด้านผลสัมฤทธิ์ของความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร้อยละ 45.7 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ คือ

$$Y_5 = +0.285 (\text{ทักษะบุคลากร}) + 0.209 (\text{โครงสร้างองค์กร}) + 0.172 (\text{ค่านิยมร่วมองค์กร})$$

3.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมายตัวชี้วัดและจัดทำแผนและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานระดับเขตพบ 3 ตัวแปร คือ ทักษะบุคลากร โครงสร้าง และ ค่านิยมร่วมองค์กร) ร่วมกันทำนายความสำเร็จด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมายตัวชี้วัดและจัดทำแผนและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของหน่วยงานระดับเขต ได้ร้อยละ 32.9 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ คือ

$$Y_6 = 0.286 (\text{ระบบงาน}) + 0.239 (\text{ค่านิยมร่วมองค์กร}) + 0.212 (\text{โครงสร้างองค์กร})$$

3.7 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานระดับเขต พบ 3 ตัวแปร คือ (ระบบงาน ค่านิยมร่วมองค์กร และโครงสร้างองค์กร) ร่วมกันทำนายความสำเร็จ ด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานระดับเขต ได้ร้อยละ 39.7 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ คือ

$$Y_6 = 0.286 (\text{ระบบงาน}) + 0.239 (\text{ค่านิยมร่วมองค์กร}) + 0.212 (\text{โครงสร้างองค์กร})$$

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ค่านิยมร่วมองค์กร

จากการศึกษาพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขตในทุกด้าน ยกเว้นด้านการรายงานข้อมูลแผน/ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน เนื่องจากความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมเป็นการพัฒนาคุณภาพที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมดำเนินการและรับรู้ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดที่ว่า ค่านิยมร่วมเป็นบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรกลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิถีปฏิบัติของบุคลากรรวมไปถึงผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูงสุด ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้วองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทำให้การดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีและคณะ, 2547) สอดคล้องกับการศึกษาของ จารุวรรณ ประดา และยุพิน อังสุโรจน์ (2547) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์กรจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สร้างความกระตือรือร้น ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรนอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานงานของบุคลากรทางสุขภาพจิต (Arons, 2005) และวัฒนธรรมองค์กรเป็นความเชื่อหรือค่านิยมร่วมกันของบุคลากร ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความคิดหรือพฤติกรรม การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ (กพร, 2550)

1.1 ทักษะบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกและสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ในทุกด้าน ยกเว้นด้านการพัฒนาข้าราชการตามเป้าหมายตัวชี้วัดและจัดทำแผนและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ (รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม, 2547) กล่าวว่าทักษะหรือสมรรถนะ เป็นความสามารถของบุคคลในการดำเนินงาน (ริวรรณ สิริรัตน์, 2547) กล่าวว่าทักษะเป็น

คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ที่ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างโดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรินธร กลัมพากร (2548) พบว่าความรู้ความสามารถ ทักษะของผู้ร่วมงาน สามารถอธิบายผลการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของสถานีนานามัยได้ร้อยละ 10.2 รุ่งนภา ดาอินทร์ (2551) พบว่าทักษะการบริหารมีความสำคัญที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี ชาติรี นันทพานิช และคณะ(2546) ทักษะบุคลากรและการบริหารจัดการมีผลทางบวกต่อการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 3 ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักข้าราชการพลเรือน (2547) ที่ชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะระดับบุคคลที่ บุคคลมีความจำเป็นต้องการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหรือตำแหน่งต่างๆประสบความสำเร็จได้ผลผลิตตามองค์กรต้องการ

1.2 ระบบงาน

จากการศึกษาพบว่า เป็นระบบงานเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ในทุกด้านยกเว้น ด้านผลสัมฤทธิ์ของความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบงานเป็นการทำงานที่ประกอบด้วยระบบย่อยๆ หลายระบบรวมกันและทำงานร่วมกัน ซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อประโยชน์หรือวัตถุประสงค์ร่วมกันหรืออย่างเดียวกัน สมยศ นาวิการ (2546) อ้างถึงแนวความคิดของบริษัทที่ปรึกษาชื่อ แมคคินซีแอนด์ คอมพานี ระบบงาน เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานทุกอย่าง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ต้องใช้เพื่อการดำเนินงานขององค์กร ระบบงบประมาณ ระบบบัญชีต้นทุน ระบบการฝึกอบรม และระบบผลตอบแทน ฯลฯ การดำเนินงานขององค์กร จะต้องขึ้นอยู่กับระบบเหล่านี้ การเปลี่ยนแปลงขององค์กรส่วนมากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ระบบ การเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยการจัดโครงสร้างใหม่จะเกิดขึ้นน้อยมาก ลักษณะที่น่าทึ่งอย่างหนึ่งของระบบคือ ระบบจะเป็นกระจกสะท้อนให้เห็นถึงฐานะขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ พัทธมิ่งมัย (2543) ที่พบว่าการจัดการระบบงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับการบริหารงานของกองตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยภายใต้โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติของบริษัท สอดคล้องกับโสภิต จันทรศิริ (2547) พบว่า ระบบข้อมูลมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ภิรมย์ โชติแดง (4543) พบว่าการใช้ระบบบริหารของผู้บริหารโรงเรียน

ประถมศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

1.3 โครงสร้างองค์กร

เป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ในทุกด้านยกเว้นด้านการรายงานข้อมูล แผน/ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ โครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน โดยการควบคุมนั้นจะมาจากลักษณะของงานที่ได้ออกแบบไว้ภายในองค์กร (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2548) กล่าวว่า โครงสร้างเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือส่วนย่อยขององค์กร ที่บ่งชี้ว่าใครรับผิดชอบอะไร การจัดโครงสร้างองค์กร เป็นการจัดระเบียบกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นระบบ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ คนที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่าย มีการประสานให้ความร่วมมือ เป็นกระบวนการในการพัฒนาและการปฏิบัติตามโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์กร มีการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ นวพร แสงหนุ่ม (2544) พบว่า โครงสร้างการบริหารที่มีผลต่อการตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลประเสริฐศิลป์ เขตจอมทอง เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์ (2550) พบว่า ปัจจัยทางด้านโครงสร้างส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานเทศบาลจังหวัดภูเก็ต

1.4 กลยุทธ์องค์กร

เป็นปัจจัยที่มีผลในทางบวกสามารถทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ในทุกด้านยกเว้นด้านการรายงานข้อมูล แผน/ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับเขตและด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ กลยุทธ์องค์กรเป็นวิธียทางหรือข้อกำหนดที่องค์กรสมควรปฏิบัติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดภายใต้ข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมภายนอก และขีดความสามารถขององค์กร ซึ่งเป็นแนวทางหรือวิธีการทำงาน กระบวนการอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ เป้าหมาย ทิศทาง พันธกิจ ขององค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จะช่วยให้องค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะทำให้ประสบความสำเร็จ โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรใน ระยะสั้นและระยะยาว มีการวางแผนทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตาม พันธกิจ อันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิพวัลย์ ไซติโก (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ

ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ของสถานีดารวจภูธร อำเภอเมือง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ได้แก่ ปัจจัยด้านการแบ่งภาระงานที่ชัดเจน ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา การกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ชัดเจน การกำหนดเป้าหมายชัดเจน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 รุ่งรัชดา เวหะชาติ (2548) พบว่า ปัจจัยด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ค่านิยมร่วมองค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า บุคลากรมากกว่า ร้อยละ 10 มีการรับรู้ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดในเรื่อง บุคลากรมีความมุ่งมั่น การยอมรับ ความพร้อมให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง และบุคลากรมีการทำงานเป็นทีม ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเห็นความจำเป็นในเรื่องการเร่งสร้างค่านิยมร่วมขององค์กร โดยมีกลไกสนับสนุนการทำงานเป็นทีม อาจมีการพิจารณาให้มีการจัดอบรมในเรื่องการพัฒนาองค์กร Organization Development และมีการสร้างความเข้าใจบอกถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการดำเนินงานให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับและเกิดความร่วมมือพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อผลักดันให้การดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

1.2 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน ระดับเขต ผู้บริหารทุกระดับควรคำนึงถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวม จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของบุคลากรในเรื่อง ค่านิยมร่วมองค์กร กลยุทธ์องค์กร ระบบงาน ทักษะบุคลากร โครงสร้างองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวม ดังนั้น ควรเน้นการสนับสนุน และพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการเก็บข้อมูลผลลัพธ์ จากการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานระดับเขต และปัจจัยสนับสนุนที่ใช้เป็นตัวแปรทำนายความสำเร็จการ

พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามการรับรู้ของบุคลากร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต และบันทึกข้อมูลที่ได้รวบรวม ทั้งนี้จะทำให้ได้รายละเอียดของข้อมูลมากกว่าการศึกษาเชิงปริมาณ

2.2 ควรมีการศึกษาความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในเชิงคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ได้รายละเอียดของข้อมูลมากกว่าการศึกษาในเชิงปริมาณ