



ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของ  
ข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

โดย

นายสุพจน์ เกลี้ยสมบุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของ  
ข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

โดย  
นายสุพจน์ เจริญสมบุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2551  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**KNOWLEDGE OF PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD RELATED TO  
PARTICIPATION OF AUTHORITY DISTRICT HEALTH OFFICERS RATCHABURI  
PROVINCE**

**By**

**Supot Chaliasomboon**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF SCIENCES**

**Program of Social and Health System Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2008**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ความสัมพันธ์  
ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการ  
ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ” เสนอโดย นายสุพจน์ เฉลี่ยสมบูรณ์ เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการ  
จัดการระบบสุขภาพ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

เกสัชกรหญิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกามาศ ไมตรีมิตร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(เกสัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต.ศรีวงษ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(เกสัชกรหญิง รองศาสตราจารย์ระพีพรรณ นลองสุข)

...../...../.....

..... กรรมการ

(เกสัชกรหญิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกามาศ ไมตรีมิตร)

...../...../.....

50358322 : สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คำสำคัญ : ความรู้ / การมีส่วนร่วม

นายสุพจน์ เฉลี่ยสมบูรณ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหวัดราชบุรี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ญ.ศ.ดร.พกามาศ ไมตรีมิตร. 91 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และการมีส่วนร่วม ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี เก็บข้อมูลจากประชากร จำนวน 81 ราย โดยใช้แบบสอบถาม “ความรู้และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” ที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของ รติ บุญมาก (2551) รวบรวมข้อมูลโดย นักวิชาการสาธารณสุขแต่ละอำเภอ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาความสัมพันธ์ ด้วยสถิติไค- สแคว์

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.90 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 40.70 ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 21.38 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.60 ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 77.80 มีระดับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 10.57 จำนวน ร้อยละ 54.30 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 14.53 และจากการหาความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหมวดการนำองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาสามารถนำไปประกอบการวางแผนและดำเนินงาน ในการให้ความรู้เรื่องเกณฑ์การประเมิน และการมีส่วนร่วม เพื่อให้ข้าราชการมีส่วนร่วมและดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

---

สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ    บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร    ปีการศึกษา 2551  
ลายมือชื่อนักศึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

50358322 MAJOR : SOCIAL AND HEALTH SYSTEM MANAGEMENT

KEY WORDS : KNOWLEDG / PARTICIPATING.

SUPOT CHALIASOMBOON : KNOWLEDGE OF PUBLIC SECTOR  
MANAGEMENT QUALITY AWARD RELATED TO PARTICIPATION OF AUTHORITY  
DISTRICT HEALTH OFFICERS RATCHABURI PROVINCE. INDEPENDENT STUDY  
ADVISOR : ASST. PROF PAKAMAD MAITREEMIT, Ph.D. 91 pp

The objective for this study is to show the level and relation between knowledge and participation in Public Sector Management Quality Award of 81 officers working in District Health Officers Ratchaburi Province .By using the questionnaire “The knowledge and participation in the administration Public Sector Management Quality Award”.This questionare had been developed from Rati Bunmak (2551). The data were collected from public health technocrats each amphue. The statistics that use in data analysis , are percentage, mean, standard deviation, and find the relation with Chi - square Test.

The study show majority 51.90 percentages are male, ages between 41-50 year 40.70 percentage with working time experience mean of 21.38 year, and 71.60 percentages were bachelor's degree graduated, take a working position as “public health technocrat” .The 77.80 percentages of them show high level of the knowledge with score 10.57,and participation 54.30 percentages were in the middle level with score 14.53. from testing the relationship, the knowledge has the relation with participating in leading the organization, p value .05.

From the study the knowledges and participations could be use in planning for District Health Officers or “public health technocrats”, works which may lead to more cooperation and better efficiency.

---

Program of Social and Health System Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2008

Student's signature .....

Independent Study Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี. ได้รับ ความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์หลายท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะ เกียรติกรหญิง ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.พกามาศ ไผตรีมิตร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ ขอขอบคุณ นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัดราชบุรี สาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดราชบุรี โดยเฉพาะ สาธารณสุข อำเภอสวนผึ้ง และ นักวิชาการสาธารณสุข ประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทุกท่านที่ได้ให้ ความอนุเคราะห์และ ความกรุณาที่ให้เก็บแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และหวังอย่างยิ่งว่าสิ่งที่ได้ จากการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อการวางแผนในการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ให้ประสบ ผลสำเร็จ และผ่านการประเมิน มีคะแนนอยู่ในระดับสูง

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ ครอบครัว เพื่อน ๆ เพื่อนร่วมงานทุกคน และหัวหน้า หน่วยงาน ที่สนับสนุน ส่งเสริม ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน จนการวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

สุพจน์ เฉลี่ยสมบูรณ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	8
ขั้นตอนของการศึกษา .....	8
นิยามศัพท์.....	9
กรอบแนวคิด.....	9
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การปฏิรูประบบราชการ .....	10
องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ .....	34
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม .....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	42
3    วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากร.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
รูปแบบของแบบสอบถาม.....	45
เกณฑ์การให้คะแนน .....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4    ผลการวิจัย .....	49
ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล .....	49

ตอนที่ 2 ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ .....	51
ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ .....	55
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร .....	61
5   สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	66
สรุปผลการวิจัย .....	66
อภิปรายผลการศึกษา.....	67
ข้อเสนอแนะ .....	70
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	71
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก .....	75
ภาคผนวก ก .....	76
ภาคผนวก ข .....	89
ประวัติผู้วิจัย .....	91

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	49
2	ค่าร้อยละของความรู้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐจำแนกตาม ระดับ.....	51
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสูงสุด ต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถามถูก และผิดเรื่องความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามรายด้าน.....	51
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบถูกและผิดเรื่องความรู้ในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามรายชื่อ .....	52
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ แยกเป็นรายด้านและหมวด .....	55
6	ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในด้านลักษณะองค์กรและ ความท้าทายต่อองค์กร.....	56
7	ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการ พัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็นหมวด.....	57
8	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมี ส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านลักษณะ องค์กรของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี.....	61
9	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมี ส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้านความ ท้าทายต่อองค์กร ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี.....	62
10	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 การนำองค์กร ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุข อำเภอ จังหวัดราชบุรี.....	62

ตารางที่		หน้า
11	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ของข้าราชการในสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี .....	63
12	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี .....	63
13	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ของข้าราชการ ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี .....	64
14	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลของข้าราชการในสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี .....	64
15	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ของข้าราชการในสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี .....	65
16	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ของข้าราชการในสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี .....	65

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statements and significance of the problems)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นแนวทางที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า High Performance Organization การมีประสิทธิภพนี้บ่งบอกถึงองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ หลังจากมีการปฏิรูประบบราชการ และมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมาใช้อย่างจริงจัง โดยแนวทางหนึ่งที่สำคัญคือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการซึ่งใช้เครื่องมือต่าง ๆ หลายรูปแบบ อาทิ การทำ 5 ส. ISO KM ในการดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเครื่องมือสมัยใหม่มาใช้มากมาย อาทิ Process Redesign, IT, Competency, KM รวมทั้งการปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ โดยมีกลยุทธ์การปฏิบัติและมี Strategic Control (เช่น การทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งข้าราชการเคยทำมาแล้วตั้งแต่ปี 2547) ด้วยการประเมินที่บริษัท TRIS ดำเนินการ มีข้อเสียคือหลังการประเมิน บริษัทฯ จะไม่บอกว่าจะองค์กรที่ผ่านการประเมินนั้นมีจุดแข็งจุดอ่อนและข้อควรปรับปรุงอย่างไร ถ้าปล่อยให้ไปอย่างนี้ องค์กรจะเสียโอกาสในการพัฒนาตนเอง ดังนั้น เพื่อแก้ไขข้อเสียดังกล่าวให้องค์กรมีโอกาสพัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง จึงได้มีการนำระบบพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ นี่คือนิยามของ Public Sector Management Quality Award (PMQA) เป็นวิธีการที่ราชการต้องการหาทางไปสู่คุณภาพ

ปี ค.ศ.1951 ญี่ปุ่นแพ้สงครามโลกครั้งที่สอง ได้เกิดเศรษฐกิจตกต่ำอย่างมาก ทำการค้าขายกับต่างประเทศไม่ได้ สินค้าที่ผลิตก็ไม่มีคุณภาพ ดร.เดมมิ่ง ชาวอเมริกา จึงถูกส่งตัวมาช่วยญี่ปุ่น โดยนำระบบคุณภาพไปใช้ในโรงงานที่ญี่ปุ่น เพื่อหาวิธีการว่าทำอย่างไร การผลิตจึงจะมีคุณภาพ สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ ผลสำเร็จของการนำระบบคุณภาพมาใช้ คือ รางวัลด้านคุณภาพของประเทศญี่ปุ่นมีชื่อเรียกว่า Deming Prize หลังจากนั้น ประเทศต่าง ๆ ได้เริ่มต้นตัวที่จะนำระบบคุณภาพแบบญี่ปุ่นมาใช้บ้าง ในปี ค.ศ. 1984 ประเทศแคนาดาให้รางวัล Canada Award แต่ไม่ค่อยเป็นที่รู้จักมากนัก ต่อมาปี ค.ศ. 1987 ประเทศอเมริกาเห็นว่ารอดญี่ปุ่นส่งมาขายใน

ตลาดอเมริกาได้ ทำไม่อเมริกาจะทำบ้างไม่ได้ จึงได้นำแนวคิดระบบคุณภาพมาใช้ และได้พบว่า หน่วยงาน ที่มีคุณภาพจะมีองค์ประกอบบางอย่างเหมือนกัน ระบบรางวัลคุณภาพที่อเมริกานำมาใช้ ทำให้ประสบผลสำเร็จอย่างสูงและมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลกเรียกว่า รางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ประเทศที่ได้นำระบบคุณภาพมาใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย สิงคโปร์ กลุ่มสหภาพยุโรป ซึ่งครั้งแรกๆ จะทำกันในหมู่ธุรกิจเอกชนเท่านั้น อเมริกาเป็นประเทศแรกที่ทำให้ความสำคัญกับภาครัฐในเรื่องระบบคุณภาพ โดยเริ่มใช้กับด้านการศึกษา และการสาธารณสุข จนประสบความสำเร็จ

ประเทศไทยได้เริ่มนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการมาใช้กับภาครัฐกิจเอกชนก่อนโดยนำเทคนิคและกระบวนการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ( MBNQA ) ของประเทศสหรัฐอเมริกามาปรับใช้ในปี 2544 สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้มอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award(TQA)ให้กับภาครัฐกิจเอกชนและได้นำมาปรับใช้กับราชการโดยการปรับปรุงประสิทธิภาพและปฏิรูประบบราชการ ซึ่งเป็นเรื่องที่รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยให้ความสนใจ และได้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาหลายทศวรรษ เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่า ระบบราชการในแต่ละยุคแต่ละสมัยมักจะมีปัญหาด้านต่าง ๆ ที่ต้องปรับปรุงเสมอมา โดยกรอบความคิดและทิศทางในการปฏิรูประบบราชการในแต่ละช่วงจะมีจุดเน้น และทิศทางในการปฏิรูปที่อาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาของระบบราชการ และปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ของสังคมในช่วงนั้น ๆ ยิ่งในช่วงที่สังคมและปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว เช่น ปัจจุบันระบบราชการซึ่งเป็นกลไกหนึ่งของสังคมก็ยิ่งจำเป็นต้องปฏิรูปปรับปรุงให้ทันการเปลี่ยนแปลง

ความพยายามในการวางกรอบ และ ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย ถูกสะท้อนในบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ที่ระบุว่ารัฐต้องจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และยังกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญในฉบับปัจจุบัน เป็นข้อกำหนดที่สะท้อนถึงความจำเป็น และความสำคัญของรัฐบาล ข้าราชการ ผู้เกี่ยวข้อง และ ประชาชนในทุกส่วนของสังคมต้องให้ความสนใจ และร่วมมือกันในการจัดระบบราชการให้เป็นไป ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเพื่อประโยชน์ของประเทศและประชาชน

นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา มีรัฐบาลถึง 3 ชุด ที่ได้ดำเนินการการปฏิรูประบบราชการไทย เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพจัดการภาครัฐ ดังนี้

1. รัฐบาลสมัย พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ ได้จัดทำแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ ( 2540-2544 ) (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ 2540) เพื่อเป็นการวางกรอบทิศทางในการปฏิรูปประกอบด้วย 2 หลักการใหญ่ ๆ คือ

1.1 การปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 12 วิธี คือ

1.1.1 จัดกลุ่มภารกิจของรัฐ

- ภารกิจของรัฐที่ต้องดำเนินการ
- ภารกิจที่รัฐต้องกระจายอำนาจให้หรือร่วมดำเนินการกับองค์กรปกครอง

ท้องถิ่น

- ภารกิจที่รัฐต้องกระจายอำนาจให้หรือร่วมดำเนินการกับเอกชน ทั้งนี้เพื่อปรับบทบาทและผนึกกำลังของทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้

1.1.2 จัดโครงสร้างส่วนราชการให้กระทัดรัด มีประสิทธิภาพยืดหยุ่น คล่องตัวมีข่ายการเชื่อมโยงประสานงานที่ศูนย์สั่งการเดียว สามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.1.3 กระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่น เพื่อเปิดระบบราชการสู่กระบวนการประชาธิปไตย ให้มีการแบ่งสรรอำนาจอย่างสมานฉันท์ และ สร้างสรรค์ระหว่างรัฐกับชุมชนท้องถิ่น ธุรกิจเอกชน และเพื่อให้องค์กรท้องถิ่นมีสรณะปกครองตนเองได้ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการบริหาร

1.1.4 ปรับปรุงกลไก และ วิธีการในการบริหารงบประมาณแผ่นดิน เพื่อให้การวางแผนการจัดสรรและประเมินผลการใช้งบประมาณ รวมทั้งระบบการใช้ทรัพยากรของรัฐสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.1.5 ปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารพัสดุ เพื่อให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ,

1.1.6 การแปรสภาพกิจกรรมของรัฐเป็นกิจกรรมเอกชน เพื่อให้รัฐทำหน้าที่หลักมากขึ้น และให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ลดการผูกขาดโดยรัฐ และสร้างการแข่งขันอันเป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานของรัฐ ลดภาระงบประมาณด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ขณะเดียวกับที่มีกำลังทรัพยากรมนุษย์จากภาคเอกชนเข้าร่วมทำกิจกรรมของรัฐ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้นโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

1.1.7 ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส

1.1.8 มอบอำนาจการบริหารราชการจากกระทรวง กรม ไปสู่กอง จังหวัดและประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง

1.1.9 ปรับบทบาท ภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐมุ่งลดขนาดของส่วนราชการ ให้มีบุคลากรน้อยลง มีขั้นตอนการทำงานสั้นกระชับ กระจายงานให้ท้องถิ่นหรือ

ภาคเอกชน มีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ โดยมุ่งจัดระบบข้อมูลของราชการให้เชื่อมโยงกันเป็นระบบ single data entry ระบบข้อมูลที่ไม่ใช่ความลับราชการให้เชื่อมโยงกับระบบของภาคเอกชนด้วย

## 1.2 การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานรัฐ ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 8 วิธี คือ

1.2.1 ให้หน่วยงานภาครัฐรายงานแผนงานให้ประชาชน และสาธารณชน ได้ทราบเพื่อให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบต่อประชาชนและเพื่อให้ประชาชนรับรู้และติดตามตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลได้

1.2.2 ให้หน่วยงานภาครัฐ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในระบบเปิดเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐบาลเป็นไปตามความจริงไม่บิดเบือนและ เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมทางการบริหาร ให้ข้าราชการรับผิดชอบต่อประชาชนไม่ใช่ทำงานเพื่อเอาใจนาย

1.2.3 ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีประชาพิจารณ์ในนโยบายกิจการ หรือ โครงการที่มีความสำคัญ ที่มีผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย เพื่อให้การกำหนดนโยบาย โครงการสำคัญ ๆ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จะได้ไม่มีอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายได้

1.2.4 กำหนดให้มีทศวรรษการส่งเสริมการให้บริการประชาชน เพื่อแสดงถึงความห่วงใยของรัฐบาลในการให้บริการแก่ประชาชน อันจะเป็นการระดมพลังประชาชนให้ช่วยทำกิจกรรมของภาครัฐ ทั้งยังเป็นการกระตุ้นส่งเสริมให้ส่วนราชการ ให้ความสำคัญต่อการให้บริการด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค มีประสิทธิภาพ สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนผู้รับบริการ ผู้บริโภคและผู้ประกอบการภาคเอกชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

1.2.5 จัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐประจำจังหวัด เพื่อให้กลุ่มที่หลากหลายได้มีส่วนร่วม ในการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ และบูรณาการการให้บริการภาครัฐทั้งในระดับภูมิภาคและระดับชาติ

1.2.6 จัดทำคู่มือและประชาสัมพันธ์การบริการของรัฐในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจระบบการให้บริการ โดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

1.2.7 ส่งเสริมให้มีอาสาสมัครประชาชน เพื่อผลักดันประชาชนทั่วประเทศให้เข้าร่วมเป็นเจ้าของกิจกรรมของรัฐ

1.2.8 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลข้าราชการดีเด่น เพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานให้ข้าราชการทำงาน เพื่อประโยชน์ของประชาชน ส่งเสริมคนดีให้อยู่ในภาค

ราชการได้อย่างมีเกียรติ และได้รับการยกย่องจากสังคม จึงเป็นจุดเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพการ  
จัดการภาครัฐ

2. รัฐบาลสมัยของ นายชวน หลีกภัย ได้แปลงเป็นแผนปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความ  
ชัดเจน เรียกว่า แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน โดย  
ได้กำหนดขอบเขตการปฏิรูปภาครัฐ 5 แผน(ดวงใจ ขุนฉมนน้ำ 2546 : 4) และได้นำมาเป็นกรอบ  
ในการปฏิรูปราชการในระยะต่อมา

3. รัฐบาลสมัย พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ได้ถือการปฏิรูประบบราชการเป็นวาระแห่งชาติ  
เป็นนโยบายสำคัญ ที่รัฐบาลแถลงต่อรัฐสภา และในช่วงหนึ่งปีแรก รัฐบาลได้ดำเนินงานเพื่อการ  
ปฏิรูประบบราชการอย่างเป็นรูปธรรมต่อเนื่อง คือ มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม  
ใหม่ให้มี 20 กระทรวง และในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้นำวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดย  
ได้มอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ นำ Public Sector Management  
Quality Award (PMQA) เป็นรางวัลคุณภาพที่ใช้กับภาคราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์  
สากลมาดัดแปลง ตั้งเป็นเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ องค์กรใดได้รางวัล PMQA แล้ว  
จะไปขอรางวัล TQA อีกก็ได้หรือจะขอรางวัล MBNQA จากประเทศสหรัฐอเมริกาต่อไปก็ได้  
เพราะใช้เกณฑ์เดียวกันกับการทำ PMQA คือ การยกระดับการปฏิบัติงานขององค์กรให้  
สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.  
2546 และให้เกิดผลทางปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ เปรียบเหมือนร่างกายของ  
คนเรา ถ้าต้องการมีสุขภาพที่สมบูรณ์ จะต้องดูแลสุขภาพ เกณฑ์ในการวัดสุขภาพว่าร่างกาย  
แข็งแรงหรือไม่ วัดจากความดันโลหิตไม่ควรเกิน 80/120 วัดจากปริมาณโคเรสเตอรอล ปริมาณ  
ไตรกลีเซอไรด์ เป็นต้น ไม่ใช่ไปหาหมอเอายารับประทานแล้วจะทำให้สุขภาพแข็งแรง

ปี 2548 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดอบรมวิทยากรตัวคูณ 150 คน อบรมผู้ตรวจประเมิน  
ภายใน กรมละ 4-5 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและนำความรู้ไปถ่ายทอดให้องค์กรของตน  
ต่อมาปี 2549 ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดทำเกณฑ์ PMQA โดยนำเกณฑ์ TQA  
และเกณฑ์จากต่างประเทศ มาประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของราชการไทย รวมทั้งได้เตรียมจัดอบรม  
ผู้ตรวจประเมินภายนอก เพื่อทำหน้าที่ประเมินองค์กรภาครัฐที่ต้องการขอรับรางวัล PMQA และจัด  
อบรมผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเป็นที่ปรึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่อง PMQA แก่หน่วยงานต่างๆ เช่น ถ้า  
จะทำ PMQA ควรจะเริ่มต้นอย่างไร เป็นต้น องค์กรที่ได้รับรางวัล PMQA จะต้องแบ่งปันความรู้  
เปิดเผยว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา พบปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ได้ใช้เทคนิคอะไรในการแก้ไข  
ปัญหา เช่นเดียวกับผู้ที่ได้รับรางวัล MBNQA ในอเมริกา ที่ต้องแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกัน

และกัน เป็นผลให้องค์กรมี ประสิทธิภาพประสิทธิผล และเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็น 7 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ในปี 2550 กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมอนามัยได้รับการพัฒนาเป็นต้นแบบให้แก่ กรมอื่น ๆ และส่วนราชการทุกส่วนได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยระดมนักวิชาการสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมาร่วมจัดทำเกณฑ์ การประเมินตนเอง ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะประสบความสำเร็จได้ ควรเริ่มจากการมีขั้นมีตอน กล่าวคือ จะต้องมีการให้ความรู้ ทำให้ ข้าราชการทุกคนมีการรับรู้ข้อมูล มีส่วนริเริ่มในการปรับปรุงตนเอง การมุ่งชี้ให้เห็นว่าหากไม่มีการพัฒนา ไม่มีการปรับปรุงแล้ว อะไรจะเป็นสภาพปัญหาที่ต้องเผชิญในระยะต่อไป” (วรเดช จันทรศร 2540: 13) การมีส่วนร่วม การสนับสนุน ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาท ใน กระบวนการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวมทั้งต้องอาศัยความเข้าใจ ความ ร่วมมือของข้าราชการทุกฝ่ายเป็นสำคัญ(ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ 2541: 20) โดยเฉพาะที่อยู่ใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพราะเป็นหน่วยงานบริหาร จึงต้องให้ข้าราชการทุกคนมีส่วนร่วม

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ตามนโยบายของหน่วยงาน และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งเป็นนโยบายใหม่สำหรับจังหวัดราชบุรี จึง ต้องการศึกษาดัง ความรู้ ในการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ ของข้าราชการในสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นข้อมูล พื้นฐาน และ เป็นแนวทางให้หน่วยงานสามารถกำหนดนโยบาย ในการพัฒนาข้าราชการใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอของจังหวัดราชบุรี ให้เหมาะสมและสอดคล้อง ตามแนวทางการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

### ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Goal and objective)

1. เพื่อศึกษาความรู้ เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วม ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ กับการมีส่วนร่วมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

### สมมติฐานของการศึกษา (Hypothesis to be tested)

1. ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ได้แก่
  - 1.1 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในด้านลักษณะองค์กร
  - 1.2 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในด้านความท้าทายต่อองค์กร
  - 1.3 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 1 การนำองค์กร
  - 1.4 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
  - 1.5 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 1.6 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
  - 1.7 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
  - 1.8 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

1.9 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมการของข้าราชการในการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

### **ขอบเขตของการศึกษา (Scope or delimitation of the study)**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะข้าราชการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ของจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งหมด 81 คน

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ของจังหวัดราชบุรี ทุกคน จำนวน 81 คน

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย

##### 2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ เพศ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง

2.1.2 ปัจจัยด้านความรู้ สาเหตุหลัก ขอบเขต และ เกณฑ์การประเมินของการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการร่วมดำเนินงาน

### **ขั้นตอนของการศึกษา (Process of the study)**

1. ผู้ศึกษาทบทวนเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร และเอกสารการวิจัย ที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้ศึกษาเลือกใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ศึกษาทำการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถาม สำหรับเก็บข้อมูล
4. นำแบบสอบถามส่งปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแล้วไปทดสอบแบบสอบถาม (Preliminary Test)
6. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
7. รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
8. รายงานผลการวิจัยและวิจารณ์
9. สรุปผล อภิปรายผล การวิจัย และข้อเสนอแนะ

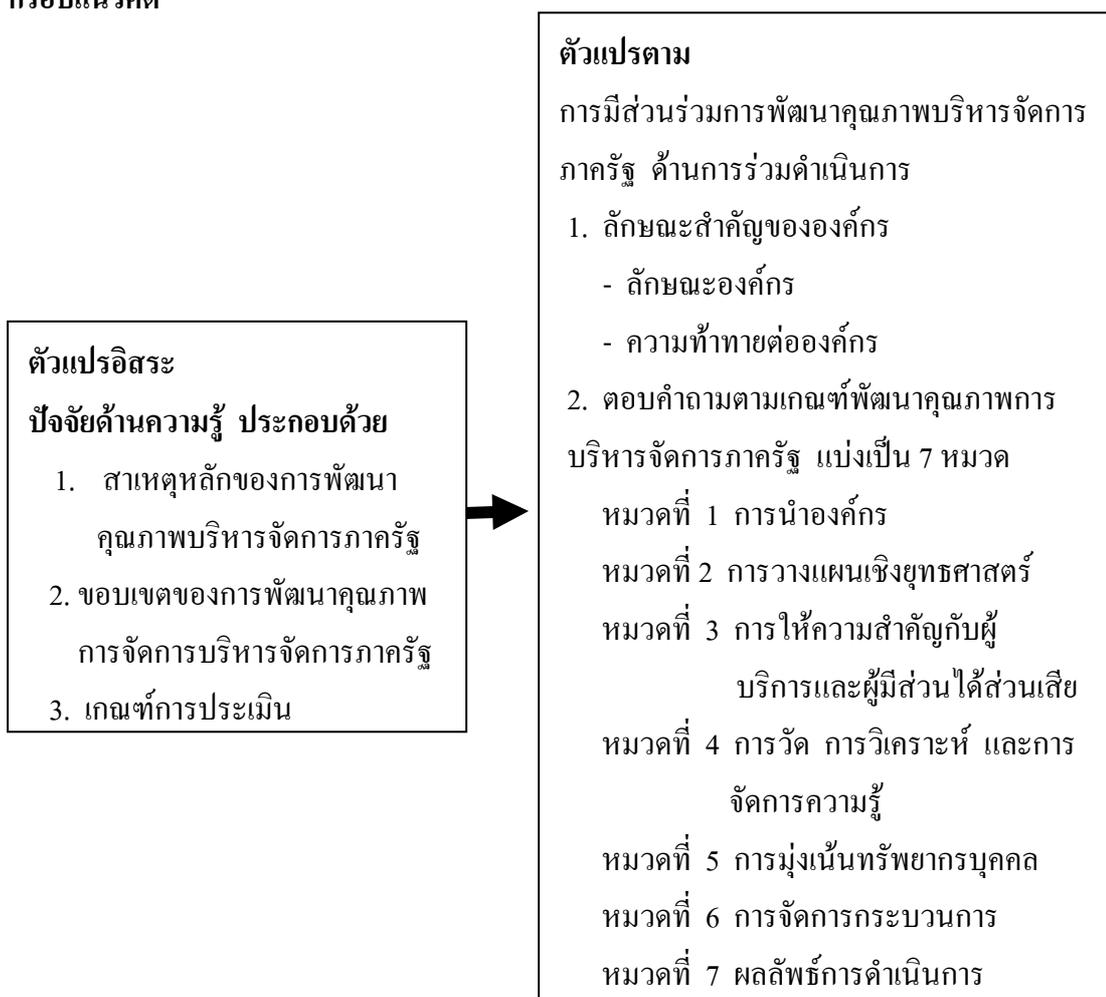
### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความรู้ของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง ความรู้ของข้าราชการที่มีต่อสาเหตุหลัก ขอบเขต และ เกณฑ์การประเมิน ของกระบวนการการบริหารจัดการภาครัฐ

2. การมีส่วนร่วมการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการร่วมดำเนินงาน หมายถึง การที่ข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในฐานะผู้ปฏิบัติงานและมีผลกระทบโดยตรง ได้มีโอกาสในการดำเนินการร่วมตอบคำถามตามจำนวนครั้งที่แต่ละหน่วยงานจัดประชุม ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

3. ข้าราชการ หมายถึง ผู้ที่เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอของจังหวัดราชบุรี

### กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การปฏิรูประบบราชการ

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การปฏิรูประบบราชการ

##### ความหมายของการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบราชการอย่างขนานใหญ่ ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ของรัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่าง ๆ โครงสร้างรูปแบบองค์กร ระบบบริหารและวิธีการทำงาน ระบบบริหารงานบุคคล กฎหมาย กฎ ระเบียบ เพื่อให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงในการเป็นกลไกจัดการบริหารจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในระดับโลก ได้เป็นระบบที่มีคุณภาพและคุณธรรม รวมทั้งมีประสิทธิผลที่เชิดสร้าของประชาชน โดยต้องเป็นระบบที่สร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีนิสัยการทำงานอย่างผู้กล้าคิด กล้าทำ รู้จริง ทำจริง มีผลงาน ขยัน มีความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามและคุณประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

##### วัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการในการปฏิรูประบบราชการ คือ

1. เป็นเรื่องของการยกระดับขีดความสามารถของหน่วยงานราชการให้สามารถ ก้าวทันและรองรับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์และสังคมในยุคเศรษฐกิจใหม่ ในขณะที่เดียวกัน ยังต้องปรับเปลี่ยน ให้หน่วยงานราชการต้องแสดงบทบาทเชิงรุก ในการปกป้องประชาชน และสังคมไทยจากการผันผวนของการเปลี่ยนแปลง และเป็นกลไกช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างสมดุลและยั่งยืน

2. เป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานของระบบราชการ ให้หมดไปอย่างเร่งด่วน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเงินเดือนค่าตอบแทนและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน กระบวนการจัดสรรและบริหารงบประมาณ คุณภาพการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน ความซ้ำซ้อนล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ( การสร้างความร่วมมือทางสังคม เพื่อปฏิรูประบบราชการ 2544 : 3 )

#### แนวทางการปฏิรูประบบราชการ ( ทิปาวดี เมฆสวรรค์ 2541 : 38 )

1. ทบทวนบทบาทภารกิจของภาครัฐ และ เน้นให้ภาครัฐทำเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นและทำได้ดีเท่านั้น โดยมีการกระจายอำนาจและสร้างความร่วมมือกับประชาชน องค์กรภาคเอกชน ทั้งนี้ การกระจายอำนาจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจริงที่ว่า การพัฒนาประเทศตลอดจนการแก้ไขปัญหาสังคมในปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวาง ซับซ้อน ซึ่งการพัฒนาและตั้งอยู่บนระบบการบริหารแบบรวมศูนย์ เน้นกฎระเบียบ ไม่มีความเหมาะสมอีกต่อไป

2. ปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของรัฐบาล คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และข้าราชการประจำ โดยสนับสนุนให้บทบาทหน้าที่หลัก ของคณะรัฐมนตรีและรัฐมนตรี อยู่ที่การกำหนดนโยบายเชิงกลยุทธ์ในระดับประเทศ และไม่ต้องตัดสินใจในการอนุมัติ อนุญาต ในงานประจำของส่วนราชการ ในขณะที่บทบาทหลักของข้าราชการประจำจะอยู่ที่การบริหารและจัดการเพื่อให้นโยบายที่กำหนดโดยฝ่ายการเมืองบรรลุผล โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและประชาชน

3. การพัฒนาระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( result based management system ) ขึ้นในราชการเพื่อ

3.1 ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของส่วนราชการ

3.2 เป็นองค์กรที่สำคัญในการพัฒนาข้าราชการ

3.3 สร้างกลไกความรับผิดชอบ

3.4 สนับสนุนให้ระบบงบประมาณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.5 เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นในราชการ

4. การปรับปรุงระบบงบประมาณเพื่อเน้นผลลัพธ์ เพื่อ

4.1 สร้างให้เกิดความสอดคล้องระหว่างงบประมาณที่กำหนดขึ้น กับการใช้จ่ายจริงทั้งในแง่ของปริมาณเงินและความทันต่อเหตุการณ์

4.2 เป็นเครื่องมือที่สร้างหลักประกันว่าการดำเนินงานของส่วนราชการเป็นไปในทิศทางที่แก้ปัญหาและพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง

4.3 สามารถคำนวณต้นทุนที่แท้จริงของโครงการโดยคำนึงถึง ค่าเสื่อมราคาของทรัพย์สิน อัตราเสี่ยงของดอกเบี้ย และอัตราเสี่ยงของอัตราแลกเปลี่ยน และค่าเสียโอกาส

4.4 สร้างความคล่องตัวให้แก่หน่วยงานปฏิบัติในการบริหารงบประมาณ โดยเน้นที่การบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานมากกว่าการที่ส่วนกลางจะควบคุมภายใน

4.5 สร้างจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการ และการปรับปรุงระบบเงินเดือน ค่าตอบแทนงาน

4.6 การปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ โดยมีระบบสรรหาและเลือกสรรที่รวดเร็ว ยุติธรรม ระบบเงินเดือนค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกับภาคตลาด เพื่อให้ได้มาซึ่งคนดีมีคุณธรรม มีคุณภาพสูง และความสามารถในการสนับสนุน ให้การดำเนินงานของข้าราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และระบบที่จะรักษาบุคคลดังกล่าวไว้ในราชการ แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถผลักดันคนชั่วออกจากราชการได้ง่าย

4.7 การปรับปรุงงานกฎหมาย ให้เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน มีลักษณะที่มองการณ์ไกล เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของราชการตามแนวทางใหม่

## 2. องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ. 2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจากระบบราชการ มีการทำงานล่าช้า ความซ้ำซ้อน ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และไม่มีการแข่งขัน

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นหลักการบริหารราชการ ที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และ ต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ดำเนินโครงการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพการ

ปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการที่เทียบเท่ากับเกณฑ์รางวัลของนานาชาติ เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการเพื่อให้องค์กรภาครัฐ มีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมาย คือ ประโยชน์สุขของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ( สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 5 )

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 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

เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด มีความเชื่อมโยงในระบบ โดยสามารถอธิบายเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

1. ส่วนที่เป็นกระบวนการ สามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ 3 กลุ่มย่อย ดังนี้

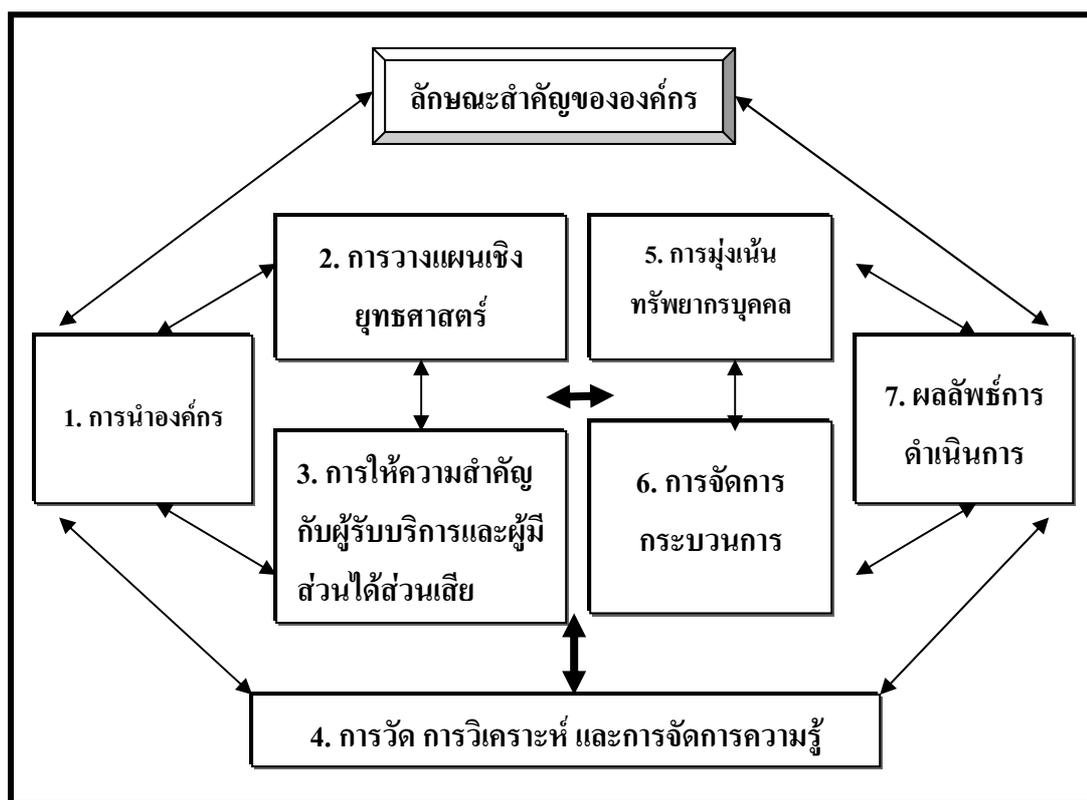
1.1 กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กร ผู้บริหารของส่วนราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากรูปที่ 1 จะเห็นว่าทั้ง 3 หมวดนี้ มีลูกศร 2 ข้าง ซึ่งแสดงว่า ทั้ง 3 หมวด ต้องมีปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

1.2 กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ

กลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่า ทั้งบุคลากรและกระบวนการมีบทบาทในการทำให้ดำเนินงานสำเร็จ และนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการส่วนราชการ ดังจะเห็นได้จากรูปที่ 1 ว่ามีลูกศร 2 ข้าง เชื่อมโยงกันอยู่

1.3 กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กลุ่มนี้ส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน จากรูปที่ 1 จะเห็นว่ามีลูกศร 2 ข้าง เชื่อมโยงกับหมวด 1 การนำองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ส่วนลูกศร 2 ข้างที่เชื่อมโยกับหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงให้เห็นว่า ต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยงระหว่างหมวด 4 กับหมวดอื่น ๆ ทุกหมวด แสดงให้เห็นว่าในการบริหารจัดการนั้น ต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา



ภาพที่ 2 เกณฑ์ 7 หมวด ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ

## 2. ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ส่วนนี้เป็นการตรวจประเมินใน 4 มิติ ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงของกลุ่มการนำองค์กรและกลุ่มปฏิบัติการกับส่วนที่เป็นผลลัพธ์ และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างหมวด 1 การนำองค์กร กับ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

### ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ข้อคำถามต่าง ๆ แต่ไม่ใช่รายการตรวจสอบ (Check List) และมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เกณฑ์มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้น เกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการ และผลลัพธ์ในการตรวจประเมินในส่วนที่เป็นกระบวนการ จะพิจารณาถึงปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ แนวทางในการปฏิบัติงานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อปรับปรุง และการบูรณาการ การปฏิบัติการของส่วนราชการซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสมดุลในมิติต่าง ๆ มีความสมดุลระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และมีความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว

2. เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วยข้อคำถามที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการ เครื่องมือ โครงสร้าง หรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ต้องผันแปรไปตามภารกิจ และกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปประยุกต์ใช้ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์กร” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือเทคนิคต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม

การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง อย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น ส่วนราชการมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของเกณฑ์

3. เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสอดคล้อง

ไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการสนับสนุนเชื่อมโยงกันและกัน ดังนั้น เกณฑ์จึงเน้นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องบูรณาการกันระหว่างข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อยุทธศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลง

สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เกิดจากการเชื่อมโยง และ ใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกระบวนการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ จึงทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกันโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการโดยละเอียด หรือการตัดสินใจจากส่วนกลาง

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดเหล่านี้ยังเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นพื้นฐานในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งส่วนราชการ และสนับสนุนให้ส่วนราชการมีความคล่องตัว มีนวัตกรรม และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550: 10-11)

#### โครงสร้างของเกณฑ์

จากลักษณะสำคัญของเกณฑ์ที่สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์จึงเป็นลักษณะของคำถามที่ให้หน่วยงานที่นำไปใช้ได้ชี้แจง และพิจารณาความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดบูรณาการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีลำดับชั้นของโครงสร้าง ดังนี้

ลำดับชั้นแรก ได้แก่ หมวด ซึ่งประกอบด้วย 7 หมวด ตามระบบบริหารจัดการสากล ลักษณะจะเป็นตัวเลข 1,2,3,4,5,6,7 แล้วตามด้วยชื่อหมวด เช่น หมวด 1 การนำองค์กร

ลำดับชั้นต่อมาถัดจากหมวด ได้แก่ หัวข้อ เป็นการกำหนดเพื่อให้เห็นถึงการมุ่งเน้นสิ่งที่สำคัญในแต่ละหมวด โดยมีหัวข้อต่าง ๆ ทั้งหมด 19 หัวข้อ ลักษณะจะเป็นตัวเลขหลังจุดทศนิยม แล้วตามด้วยชื่อหัวข้อนั้น ๆ เช่น หมวด 1 การนำองค์กร มี 2 หัวข้อ 1.1 การนำองค์กร และ หัวข้อ 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

ลำดับชั้นต่อมาถัดจากหัวข้อ ได้แก่ ประเด็นพิจารณา เป็นการกำหนดประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาในแต่ละหัวข้อ มีทั้งหมด 30 ประเด็นพิจารณา ลักษณะจะเป็นตัวอักษร ก..., ข... หรือ ค... แล้วตามชื่อประเด็นพิจารณา เช่น หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรมี 3 ประเด็นที่ควรพิจารณา ได้แก่ ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี และ ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ลำดับสุดท้าย ได้แก่ คำถาม เป็นการกำหนดคำถามเพื่อให้เป็นแนวทางในการชี้แจงในแต่ละประเด็นพิจารณาตามที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน มีทั้งหมด 90 คำถาม ลักษณะจะเป็นตัวเลขที่อยู่ภายในวงเล็บ เช่น หมวด 1 การนำองค์กร หัวข้อ 1.1 การนำองค์กร ประเด็นพิจารณา

1.1 ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ (1) ข ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ

### วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้ส่วนราชการตอบคำถามทั้ง 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร และส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

##### มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทำให้เข้าใจภาพรวมของส่วนราชการและสิ่งที่ส่วนราชการนั้นเห็นว่ามีมีความสำคัญ
2. ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และทำให้เกิดการมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของกระบวนการ และผลลัพธ์

3. เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมในการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง หากพบว่า เรื่องใดไม่มีข้อมูล หรือมีข้อมูลแต่ไม่เพียงพอ หรือมีข้อมูลแต่ขัดแย้งกันในส่วนราชการจัดให้มี หรือหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือหาข้อมูลแล้วแต่กรณีก่อนดำเนินการประเมินตนเองต่อไป

ทั้งนี้ ส่วนราชการต้องเขียนคำอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับ

1. ลักษณะองค์กร
  - 1.1 ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ
  - 1.2 ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร
2. ความท้าทายต่อองค์กร
  - 2.1 สภาพการแข่งขัน
  - 2.2 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
  - 2.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

#### ลักษณะองค์กร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการ และประชาชนโดยรวม ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

## 1. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

1.1 พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไร มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการบริการแก่ผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของส่วนราชการคืออะไร เป้าประสงค์หลักของส่วนราชการคืออะไร วัฒนธรรมในส่วนราชการคืออะไร ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร

1.3 ลักษณะโดยรวมของส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.4 ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำคัญอะไรบ้างในการให้บริการและปฏิบัติงาน

1.5 ส่วนราชการดำเนินการภายใต้ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

## 2. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

2.1 โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองเป็นเช่นใด

2.2 ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง และมีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

2.3 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง และแนวทาง วิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร

### ความท้าทายต่อองค์กร

ให้อธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

#### 1. สภาพการแข่งขัน

2.1 สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศส่วนราชการใดเป็นเช่นใด

2.2 ประเภทของการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด

2.3 ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

2.4 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร

2.5 ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

2. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร

2.1 ความท้าทายเชิงพันธกิจ

2.2 ความท้าทายด้านปฏิบัติการ

2.3 ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

3. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

3.1 แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องอะไรบ้าง

3.2 ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการเปลี่ยนแปลงความรู้อย่างไร

### **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**

เพื่อตรวจประเมินการดำเนินการของส่วนราชการในประเด็นต่าง ๆ ตามหมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการนำสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป

#### **หมวด 1 การนำองค์กร**

ในหมวดการนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการรวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการ มีการกำกับดูแลตนเองที่ดีและดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร

1. การนำองค์กร ให้อธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการชี้นำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และให้อธิบายว่าผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

1.1 การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

1.1.1 ผู้บริหารส่วนราชการดำเนินการอย่างไร โดยการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดใ้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ การกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหาร

ของส่วนราชการคำนึงถึงความต้องการ หรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และส่วนราชการ ดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทาง อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่ บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยผ่านระบบการนำองค์กร

1.1.2 ผู้บริหารของส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างไร ในการสร้างบรรยากาศ เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่าง ถูกต้องตามระเบียบและหลักจริยธรรม

1.2 การดูแลตนที่ดีที่ดี ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยต่อไปนี้ ความ รับผิดชอบของผู้บริหาร ของส่วนราชการ ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ ความรับผิดชอบต่อ ด้านการเงิน การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติและส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

1.3.1 ผู้บริหารส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการทบทวนผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการ ใช้ผลการประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและ ระยะยาวของส่วนราชการอย่างไร ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการประเมินและทบทวนนี้ มา ใช้ในการประเมินความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของส่วนราชการ อย่างไร

1.3.2 ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารส่วนราชการทบทวนเป็นประจำมีอะไรบ้าง ผลการ ทบทวนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

1.3.3 ผู้บริหารส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมา จัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดดรวมทั้งใช้เป็น โอกาสในการสร้างนวัตกรรม ผู้บริหารของส่วนราชการใช้วิธีการอย่างไร ในการนำผลการทบทวน ไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติทั้งส่วนราชการรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

1.3.4 ส่วนราชการประเมินผลงานของผู้บริหารของส่วนราชการอย่างไร ส่วน ราชการนำผลจากการทบทวน ไปปรับปรุงระบบ การนำองค์กรของคณะผู้บริหารของส่วน ราชการหัวหน้างานทุกระดับอย่างไร

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไร เพื่อแสดง ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดี โดยส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

2.1 ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

2.1.1 ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสังคม ส่วนราชการ  
ดำเนินการอย่างไร

2.1.2 กระบวนการ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์หลัก ๆ ในการจัดการความเสี่ยงที่  
เกี่ยวข้องกับการบริการและการดำเนินการของส่วนราชการคืออะไร

2.2.3 ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสาธารณะทั้ง  
ในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

2.2 การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม ผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติใน  
การดำเนินการอย่างไร

2.3 การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการ  
สนับสนุนและส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อส่วนราชการ ใครคือชุมชนที่  
สำคัญกับส่วนราชการของท่าน มีวิธีเลือกชุมชนดังกล่าวอย่างไร มีวิธีการอย่างไรในการเลือก  
กิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนา  
ชุมชนอย่างไร(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 33 – 39)

## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ในหมวดของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เป็นการตรวจประเมิน วิธีการ  
กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ รวมทั้ง  
การถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงแผนปฏิบัติการที่เลือกไว้ เพื่อนำไป  
ปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

1. การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ส่วนราชการมีวิธีกำหนดเป้าประสงค์ เชิง  
ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการ  
โดยรวมและความสำเร็จในอนาคตอย่างไร โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

### 1.1 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

1.1.1 ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์โดยรวม  
อย่างไรให้ระดับนี้ ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญในส่วนราชการ สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติ  
ราชการประจำปีและแผนปฏิบัติการ 4 ปี กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนปฏิบัติการ  
ประจำปี/แผนปฏิบัติการ 4 ปี โปรดระบุเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดกรอบเวลาที่กำหนดไว้

1.1.2 ส่วนราชการได้นำปัจจัยต่อไปนี้ มาประกอบการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์  
และกลยุทธ์อย่างไร ให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความ  
ต้องการ ความคาดหวังทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้ง  
ส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน สภาพการแข่งขันและความสามารถของส่วน

ราชการ เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน รวมทั้งสถานภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศจึงเปรียบเทียบ นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ทางด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ นั้น จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ของส่วนราชการ การศึกษา วิเคราะห์ถึงโอกาส ในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับและด้านอื่น ๆ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการ ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ฯลฯ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

## 1.2 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

1.2.1 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่สำคัญมีอะไรบ้าง ระบุตารางเวลาที่ จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น ให้ระบุลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์เหล่านั้น

1.2.2 ในการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ส่วนราชการได้ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 อย่างไร ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสมดุลระหว่างโอกาสกับความท้าทายทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่มีการกำหนดในแผนงานแล้ว และมีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

2. การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ ส่วนราชการสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการอย่างไร ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องและคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

### 2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

2.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ/การถ่ายทอดแผนเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ ทำให้ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน

2.1.2 แผนในการปฏิบัติราชการระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

2.1.3 แผนงานหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการอะไรบ้าง

2.1.4 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักสำคัญ ที่ใช้ในการติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการอะไรบ้าง ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการที่จะทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม สามารถนำมาเสริมส่วนราชการทั้งหมดมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

2.2 การคาดการณ์ผลการดำเนินการ ตามกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ โดยใช้ตัวชี้วัดตามที่ระบุในข้อ 2.1 ข้อ 2.1.4 มีอะไรบ้าง ผลของการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของส่วนราชการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลการดำเนินการที่ผ่านมา ผลการดำเนินการที่คาดไว้ของกลุ่ม และเกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 47 – 54)

### หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรบ้างในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

1. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้อธิบายว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้บริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

#### 1.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนด จำนวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการได้คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต นำมาประกอบการพิจารณาดังกล่าวอย่างไร

1.1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังหลัก ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ส่วนราชการได้นำข้อมูลต่าง ๆ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ อย่างไร

1.1.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการทบทวน ปรับปรุงวิธีการรับฟัง และเรียนรู้ให้เหมาะสมและทันเวลาอยู่เสมอ

2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้อธิบายว่าส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

## 2.1 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

2.1.2 กลไกที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ในการขอข้อมูลหรือขอรับบริการหรือร้องเรียนต่อส่วนราชการมีอะไรบ้าง ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิธปฏิบัติในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละรูปแบบ การติดต่อกับส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไร ว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน ได้ปฏิบัติตามวิธปฏิบัติที่กำหนดไว้

2.1.3 ส่วนราชการมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที ตามกระบวนการที่กำหนดไว้ ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการของท่านและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ

2.1.4 ส่วนราชการทำอย่างไร เพื่อให้แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งช่องทางการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

## 2.2 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ส่วนราชการนำผลการวัดความพึงพอใจไปปรับปรุงดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร

2.2.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการอย่างรวดเร็ว สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ

2.2.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.4 ส่วนราชการมีวิธีการทำอย่างไร เพื่อให้แนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 57 – 62)

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการเลือกรวบรวม วิเคราะห์จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและจัดการความรู้อย่างไร

1. การวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนของราชการ โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

##### 1.1 การวัดผลการดำเนินการ

1.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการเลือก รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

1.1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการที่จะเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาสนับสนุน การตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

1.1.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ

##### 1.2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

1.2.1 ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ นำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

1.2.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การจัดการสารสนเทศและความรู้ ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศ ที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพและพร้อมใช้งาน ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสร้างและจัดการองค์ความรู้ โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

## 2.1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

2.1.1 ส่วนราชการทำอะไรเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งานและทำให้บุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

2.1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย

2.1.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการและอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับสารสนเทศนั้นเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

## 2.2 การจัดการความรู้

2.2.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้ บรรลุผล การรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ การรับถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

2.2.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศและความรู้ของส่วนราชการมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ คือ ครอบคลุม รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อมโยง น่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงได้ ตรวจสอบได้ มีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 65 – 74)

### หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ในหมวดของการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนี้ เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานบุคคล และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และ ความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

1. ระบบบริหารงานบุคคล ให้อธิบายว่าระบบบริหารงานบุคคล การบริหาร ค่าตอบแทนความก้าวหน้าในงานและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

#### 1.1 การจัดระบบบริหารงานบุคคล

1.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการจัดระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

1.1.2 ในการจัดระบบบริหารงานบุคคล ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย มาพิจารณาอย่างไร

1.1.3 ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้การสื่อสารการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการมีประสิทธิภาพ

1.2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผลเพื่อให้เกิดการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลอย่างไร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการยกย่องชมเชย การให้รางวัล สิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.3 การจ้างงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

1.3.1 ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างไร

1.3.2 ส่วนราชการมีวิธีการสรรหาว่าจ้างและรักษาบุคลากรไว้ได้อย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้างและรักษาบุคลากรนั้น ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนที่ส่วนราชการตั้งอยู่อย่างไร

1.3.3 ส่วนราชการมีแผนเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหารหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของส่วนราชการอย่างไร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความก้าวหน้าให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ

1.3.4 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้น ให้มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ

2. การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ให้อธิบายว่าการพัฒนาบุคลากรได้สนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรอย่างไร โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

### 2.1 การพัฒนาบุคลากร

2.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ กับความต้องการของบุคลากรในการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในงาน

2.1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษา ฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนา ภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

2.1.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความจำเป็น และความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา ส่วนราชการนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าว มาประกอบการพัฒนาบุคลากรอย่างไร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร

2.1.4 ส่วนราชการมีวิธีการพัฒนาบุคลากร อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร

2.1.5 ส่วนราชการส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

2.1.6 ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษา และการฝึกอบรมของบุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม

2.2 การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร เพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไร ในการช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว

3. การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของของบุคลากร ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความสุข มีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

### 3.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

3.1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ที่จะทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง

### 3.2 การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร

3.2.1 ส่วนราชการมีวิธีการ ในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและประเภทอย่างไร

3.2.2 นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ มีการสนับสนุน โดยกำหนดให้มหาราชการสวัสดิการและนโยบายอย่างไรให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและประเภท

3.2.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและประเภททั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร ส่วนราชการได้ใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความผาสุก ความพึงพอใจและการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไร

3.2.4 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจและการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศสภาพแวดล้อม ในการทำงาน(สำนักคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 77 - 87 )

#### หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

1. กระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนราชการอย่างไร โดยส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

##### 1.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

1.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ที่กำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนราชการ

1.1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

1.1.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ส่วนราชการได้นำเรื่ององค์ความรู้ของส่วนราชการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขึ้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่ายและปัจจัยประสิทธิผลอื่น ๆ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจมาประกอบในการออกแบบอย่างไร ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไร ในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ

1.1.4 ส่วนราชการมีตัวชี้วัดอะไรบ้างที่แสดงถึงผลสำเร็จของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น

1.1.5 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำซ้อนและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

1.1.6 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

2. กระบวนการสนับสนุน อธิบายวิธีที่ส่วนราชการจัดการกับกระบวนการที่สำคัญ ที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

### 2.1 กระบวนการสนับสนุน

2.1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

2.1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญสำหรับกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญของภารกิจของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

2.1.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน ส่วนราชการได้นำเรื่ององค์ความรู้ของส่วนราชการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก ขึ้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่ายและปัจจัยประสิทธิภาพอื่น ๆ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจมาประกอบในการออกแบบอย่างไร ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยราชการ

2.1.4 ส่วนราชการมีตัวชี้วัดอะไรบ้างที่แสดงผลสำเร็จของกระบวนการสนับสนุน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น

2.1.5 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือการดำเนินการ ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

2.1.6 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน (สำนักคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 91 - 96)

#### หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน ดังนี้

1. มิติด้านประสิทธิผลตามภารกิจ ให้ส่วนราชการแสดงข้อมูลสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

1.1 ให้แสดงผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ในปัจจุบัน แนวโน้ม เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

1.2 ให้แสดงผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกัน ในการให้บริการหรือปฏิบัติงาน ระดับในปัจจุบัน แนวโน้ม เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน ให้ส่วนราชการแสดงข้อมูลและสารสนเทศในเรื่องต่อไปนี้

2.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 ตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และ ประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

2.4 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการที่สำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน ให้ส่วนราชการแสดงข้อมูลและสารสนเทศต่อไปนี้

3.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติราชการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม

3.2 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติราชการของกระบวนการสนับสนุน รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม

3.3 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงการควบคุมและการลดค่าใช้จ่าย

3.4 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

3.5 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

3.6 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

4. มิติด้านการพัฒนาองค์กร ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กรที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน โดยให้แสดงข้อมูลดังนี้

4.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน

4.2 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

4.3 ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร

4.5 ตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ตัวชี้วัดที่สำคัญของความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการและตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550 : 99 – 106)

#### ระบบการให้คะแนน

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อและข้อมูลป้อนกลับแก่ส่วนราชการ จะขึ้นอยู่กับ การประเมินใน 2 มิติ คือ (1) กระบวนการ (2) ผลลัพธ์

1. กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่ส่วนราชการดำเนินการและปรับปรุง เพื่อตอบสนองต่อข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการมี 4 ปัจจัย ได้แก่ แนวทาง (Approach) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ(Deployment) การเรียนรู้(Learning) และบูรณาการ(Integration)

แนวทาง (Approach - A) หมายถึง

- วิธีที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่าง ๆ ของส่วนราชการ
- ระดับของการที่แนวทางนั้นนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้(หมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ(Deployment - D) ความควบคุมและทั่วถึงของ

- การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่าง ๆ ของหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อส่วนราชการ

- การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา (Consistent)

- การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานที่ควรใช้

การเรียนรู้ (Learning - L) หมายถึง

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทาง โดยใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรม ให้แก่หน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องภายในส่วนราชการ

การบูรณาการ(Integration) หมายถึง

- การใช้แนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์

- การใช้ตัวชี้วัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุง ที่ช่วยเสริมกระบวนการและหน่วยงานทั่วทั้งส่วนราชการ

- แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันทุกกระบวนการและทุกหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กร

2. ผลลัพธ์ หมายถึง ผลลัพธ์ของการบรรลุข้อกำหนดในหัวข้อ 1 – 4 ในหมวด 7 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์มี 4 ปัจจัย ได้แก่

2.1 ผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

2.2 อัตราการเปลี่ยนแปลง (เช่น ความลาดชันของแนวโน้มของผลการดำเนินการ) และความครอบคลุม (เช่น การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการแบ่งปันอย่างกว้างขวาง)ของการปรับปรุงผลการดำเนินการ

2.3 ผลการดำเนินการส่วนราชการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และ / หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม

2.4 การเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่าง ๆ (มักแสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้) กับผลการดำเนินการด้านผลิตและบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร และหัวข้อที่อยู่ในหมวด 1 - 6

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

#### ความหมายของความรู้

ความรู้เป็นคำสมาส ระหว่างคำว่า ความ และ คำว่า รู้ ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน 2546 : 231, 962) ได้ให้ความหมายว่า ความ แปลว่า อาการ หรือเนื้อความ หรือเกิดความ และคำว่า รู้ แปลว่า แจ่ม หรือ เข้าใจ หรือ ทราบ เมื่อรวมเข้าด้วยกันหมายถึง การรู้หรือเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (Webster 1977 : 531) ได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ ว่าเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และ โครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือ การค้นคว้า หรือเป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคลซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากรายงานการรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา

พจนานุกรมทางการศึกษา(Dictionary of Education) ของกู๊ด (Good 1973 : 325) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นข้อเท็จจริง(Fact) ความจริง(Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ

บลูม (Bloom 1971: 271) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่อง หรือเรื่องทั่วไป ระลึกถึง วิธีการ กระบวนการ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นความจำตามปกติ การเรียนรู้ในผู้ใหญ่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ 3 ประการ คือ (ธีรนิษฐ์ ลิ้มปรีงมี 2539 : 52-53)

1. การเรียนรู้ที่เกิดจากสภาพการณ์ทางธรรมชาติ(Natural Setting) คือ เรียนรู้จากสภาพธรรมชาติที่อยู่ใกล้ ๆ ตัว

2. การเรียนรู้จากสภาพการณ์ทางสังคม (Society Setting) มีอยู่ทั่วไปในชีวิตประจำวัน เช่น การเรียนรู้จากการอ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น

3. การเรียนรู้จากสภาพการณ์ของการจัดการเรียนการสอน(Formal Instructional Setting) คือ มีผู้แทนจากสถาบัน จัดลำดับการเรียนรู้อย่างมีจุดหมายและต่อเนื่อง

เจลิมาตี สิตานนท์ (2537 : 30) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง การแสดงออกของสมรรถภาพสมองด้านความจำ หรือความระลึกได้ในข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ และรวบรวมสะสมไว้จากการบอกกล่าว หรือมวลประสบการณ์ต่าง ๆ ความรู้ทำให้ผู้เรียนรู้ถึงความสามารถในการจำ และระลึกถึงเหตุการณ์ รวมทั้งประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้ว แบ่งได้ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหา
2. ความรู้เกี่ยวกับวิธี และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิดและโครงสร้าง

นภคด ทองมัน (อ้างถึงใน พรทิพย์ สิริชูทรัพย์ 2542 : 13) กล่าวว่า ความรู้ คือ การรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับรู้งานประสบการณ์โดยการเรียนรู้ จากการตอบสนอง (Response) ต่อสิ่งเร้า (Stimulus) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ ที่ผสมผสานระหว่างความจำกับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้ จึงเป็นกระบวนการภายใน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้กล่าวถึงความรู้ไว้ว่า ความรู้ในที่นี้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งเรียนรู้เพียงจำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือเป็นการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการ แก้ไขปัญหา มาตรฐาน เหล่านี้เป็นเบื้องต้น จะเห็นได้ว่าการจำได้ หรือการระลึกได้นี้ไม่ใช่กระบวนการของการใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรืออาจกล่าวได้ว่าไม่ได้ใช้ความสามารถของสมองนัก ซึ่งเป็นระดับของพฤติกรรมขั้นต้น

#### 4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

##### ความหมายของการมีส่วนร่วม

สภาเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Economic and Social Council Resolution, อ้างถึงใน แสวง รัตนมงคลมาศ 2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกทุกคนในชุมชนสามารถมีโอกาสเข้าดำเนินการ และมีอิทธิพลในกิจกรรมและกระบวนการพัฒนา ทั้งยังได้รับผลแห่งการพัฒนาเสมอกันอีกด้วย โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ คือ 1) เข้าร่วมดำเนินการในความพยายามในการพัฒนา 2) ได้รับส่วนแบ่งผลประโยชน์ของการกระทำตามที่ควรจะเป็น 3) การมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจและกำหนดเป้าหมายนโยบาย การวางแผนรวมทั้งกิจกรรมในโครงการ

ศิริเพ็ญ เนื่องจางค์ (2542 : 10) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าหมายถึงความร่วมมือของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันและเข้าร่วมรับผิดชอบ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการด้วยความสมัครใจ โดยกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

แสวง รัตนมงคลมาศ (2543 : 2 – 3) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วม หมายถึง

1. กระบวนการซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมส่วนร่วม
2. มวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามบางอย่างส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน ตลอดจนทรัพยากรของตนต่อกิจกรรมนั้นๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การเกี่ยวข้องของมวลชน ในกิจกรรมต่างๆ จะมี 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านคิดหรือกำหนดนโยบาย จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

- 2.1.1 มวลชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็น
- 2.1.2 มวลชนมีส่วนแบ่งในอำนาจการตัดสินใจ
- 2.1.3 มวลชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย

2.2 ด้านทำหรือดำเนินดำเนินการตามนโยบาย จำแนกได้ 3 ระดับ

- 2.2.1 ร่วมกำหนดเป้าหมาย แผนงาน
- 2.2.2 ร่วมดำเนินการในกระบวนการจัดการ
- 2.2.3 ร่วมหนุนช่วยทรัพยากรการบริหาร

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526 : 25) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบต่อตัวประชาชนเอง

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2527 : 623- 624) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง

การเข้าไปเกี่ยวข้องกับคัดเลือกผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชา การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาดูแลผลกระทบนโยบาย เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงเป็นนโยบายใหม่ในครั้งต่อไปด้วย

ทวิทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527 : 3) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ความร่วมมือของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัจเจกบุคคล หรือ กลุ่มคน ที่เห็นพ้องต้องกันและเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบ หรือดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ โดยกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527 : 183) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotion Involvement) ของบุคคลซึ่งผลการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าให้กระทำ (Contribution) เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มอีกทั้งทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อกลุ่มดังกล่าวด้วย และยังกล่าวได้อีกว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การทำงานกับกลุ่มเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความตั้งใจ (ความร่วมมือ) โดยกระทำการในห้วงเวลาและลำดับเหตุการณ์ ที่ทรงประสิทธิภาพ คือ ถูกจังหวะและเหมาะสม(การประสานงาน) รวมทั้งกระทำการดังกล่าวด้วยความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ความรับผิดชอบต่อ) และตามนัยนี้ การมีส่วนร่วมจึงเป็นหัวใจของการสร้างเสริมพลังการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (Teamwork) อีกด้วย ดังนั้นการมีส่วนร่วมในความหมายนี้ จึงหมายถึง การร่วมมือร่วมใจ (Cooperation) การประสานงาน (Coordination) ความรับผิดชอบต่อ (Responsibility)

ทงศักดิ์ คุ่มไชนะ (2534 : 76) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในลักษณะการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้โอกาส และใช้โอกาสที่ได้แสดงออก ถึงความรู้สึกนึกคิดที่จะแก้ปัญหาตามความต้องการของตน โดยได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด

องค์การสหประชาชาติ (United Nations 1981) ได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ลักษณะ

1. การมีส่วนร่วมแบบสมัครใจ ซึ่งการมีส่วนร่วมในรูปแบบนี้ คือการที่อาสาสมัครหรือกลุ่มคนในชุมชน มีการรวมตัวกันขึ้นเอง เพื่อแก้ปัญหาของตนเองโดยเน้นการกระทำที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากภายนอก

2. การมีส่วนร่วมแบบชักนำ เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ต้องการความเห็นชอบ หรือสนับสนุนโดยรัฐบาล ซึ่งเป็นรูปแบบโดยทั่วไปของประเทศที่กำลังพัฒนา

3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ผู้มีส่วนร่วมจะมีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาลภายใต้การจัดการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือโดยการบังคับ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึงการที่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีบทบาทพร้อมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เป็นการล่วงหน้า เพื่อเตรียมการที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลง และมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ ตลอดจนการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งยินดีให้ความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุถึงผลที่พึงประสงค์ต่อไป ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนี้ เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งปัจเจกบุคคล และการมีส่วนร่วมของกลุ่ม ตลอดจนเป็นกระบวนการในการที่ประชาชนในพื้นที่ เข้าร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งภายในชุมชน โดยลักษณะของการมีส่วนร่วมประกอบด้วย การร่วมตัดสินใจ การร่วมกำหนดกิจกรรม ร่วมดำเนินงาน การมีส่วนร่วม ในผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลกิจกรรมนั้น

#### รูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วม

โคเฮน และ อัปฮอฟท์ (Cohen and Uphoff, 1980 : 16) ได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making) ประกอบด้วยการริเริ่มตัดสินใจ การดำเนินการตัดสินใจ และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (implementation) ซึ่งอาจเป็นไปได้ในรูปแบบของการเข้าร่วมโดยการให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหารและการให้ความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (benefits) ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ด้านสังคม หรือโดยส่วนตัว
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation) ซึ่งนับเป็นการควบคุมและตรวจสอบดำเนินกิจกรรมทั้งหมดเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

องค์การสหประชาชาติ (United Nation, 1981 : 8) ได้สรุปรูปแบบและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาว่า มี 3 รูปแบบใหญ่ คือ

1. การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง (spontaneous) ซึ่งเป็นการร่วมโดยการอาสาสมัคร หรือการรวมตัวกันขึ้นเพื่อแก้ปัญหของตนเอง โดยเป็นการกระทำที่มิได้รับความช่วยเหลือจากภายนอก

2. การมีส่วนร่วมแบบชักจูง (induced) เป็นการเข้าร่วมโดยความต้องการความเห็นชอบหรือการสนับสนุนจากรัฐบาล

3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ (coerced) ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาลภายใต้การจัดการของเจ้าหน้าที่รัฐหรือโดยการบังคับโดยตรง

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527 : 12) กล่าวถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายพัฒนาที่กำหนดไว้ คือ

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมตลอดจนความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบาย หรือ แผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเอง และของหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผลและร่วมบำรุงโครงการ และกิจกรรมที่ทำไว้ ทั้งโดยเอกชน และรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

ยงยุทธ บุราสิทธิ์(อ้างถึงใน ดวงใจ ขุนฉนวนถ้ำ 2542 : 16)กล่าวถึงมิติแห่งการมีส่วนร่วม(Dimension of Participation) ว่าอาจแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. การเตรียมการ(Prerequisites to Participation)สิ่งจำเป็นที่ต้องที่เตรียมพร้อมก่อนการระดมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ
  - 1.1 การให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อปลุกกระดมให้เห็นสภาพปัญหาที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตลอดจนความรู้ความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น
  - 1.2 การรู้จักใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาได้รวดเร็วและตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดี
  - 1.3 ลงมือปฏิบัติ จะต้องสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะของการมีส่วนร่วม(Aspects of participation) การมีส่วนร่วมมีหลายระดับ ตั้งแต่เป็นสมาชิกจนถึงผู้นำหรือประธานกรรมการ ดังนี้

- 2.1 เป็นสมาชิก
- 2.2 เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม
- 2.3 เป็นสมาชิกที่บริจาคเงินช่วยเหลือ
- 2.4 เป็นกรรมการ
- 2.5 เป็นประธานกรรมการ

3. แบบอย่างผู้มีส่วนร่วม (Stages of Organization Development) ผู้มีส่วนร่วมมี 3 แบบ

- 3.1 เป็นผู้กระทำการ(The Action) คือมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรม
- 3.2 เป็นผู้รับผลกระทบ(The Recipient) คือได้รับผลจากกิจกรรมโดยตรง
- 3.3 เป็นสาธารณชนทั่วไป(The Public) คือ ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง

โดยตรงแต่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

4. ขั้นตอนของการระดมการมีส่วนร่วม (Stags of Organization Development) อาจพิจารณาได้ดังนี้

- 4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งองค์กร เป็นขั้นทำความรู้จักชุมชน เข้าใจความเป็นไปในชุมชน จำแนกกลุ่มประชาชน เป้าหมายรวมของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง
- 4.2 ขั้นตอนงานสัมฤทธิ์ผล เป็นขั้นที่กลุ่มเล็ก ๆ ดังกล่าว ได้ทำกิจกรรมแล้ว สัมฤทธิ์จึงทำให้สามารถดึงประชาชนนอกกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น
- 4.3 ขั้นต่อเนื่องหรือยุติเป็นขั้นประเมินผลงานของกลุ่ม หากมีประโยชน์ก็ทำต่อเนื่องไว้ประโยชน์ก็ยุติ

สุพรรณิ ไชยอำพร และ สนิท สมักรการ (2543 : 37) ได้สรุปแบบการมีส่วนร่วมว่า สามารถแยกออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง(Genuine Participation) ได้แก่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ถ้าหากไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมที่แท้จริง การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการ

2. การมีส่วนร่วมไม่แท้จริง เช่น ร่วมลงแขก ร่วมลงแรงในการทำโครงการ ร่วมบริจาคเงิน หรือสิ่งของอื่น ๆ เป็นบางส่วน หรือร่วมบำรุงรักษาโดยไม่ได้ตัดสินใจ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization 1981)กล่าวว่ารูปแบบของการมีส่วนร่วมประกอบด้วยกระบวนการ คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดการใช้ทรัพยากร การกำหนดวิธีประมวลผล และที่สำคัญคือ การร่วมตัดสินใจด้วยในทุกขั้นตอน

โดย จะต้องมีส่วนร่วมในการจัดสรรควบคุมการเงิน และ การบริหารการร่วมใช้ผลประโยชน์ ประชาชนจะต้องมีความสามารถในการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นการยกระดับ การพึ่งพาตนเอง และการควบคุมทางสังคม

### ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

จากการศึกษาทฤษฎีการมีส่วนร่วมของนักวิชาการ พบว่า การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับทั้งทาง จิตวิทยาและสังคมวิทยา ดังทฤษฎีต่อไปนี้

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ปราณี เลหาบุตร 2549: 23-24) คือทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญและได้ ได้รับความสนใจในการศึกษาวิจัยและนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การ เช่น Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory เฮอริชเบอร์กและคณะ ได้สรุปปัจจัย 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง และเป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นมี ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จ สิ้นและสำเร็จมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ สามารถป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เกิดความรู้สึก พึงพอใจในผลงานที่สำเร็จ

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับ การยอมรับนับถือจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้อื่น การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การให้ คำสั่งใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อทำงานเสร็จ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรืองานที่ท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบคนเดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.58 ความก้าวหน้า (Advancement) การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลใน องค์การ มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุนให้ การทำงานของ บุคคลสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.1 โอกาส(Opportunity) คือ ความเชื่อของผู้กระทำที่มีต่อสถานการณ์หรือข้อกำหนด และทางเลือกที่มีอยู่ โอกาสที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำของบุคคลที่มักจะ

ตัดสินใจเข้าร่วมในการกระทำทางสังคม เมื่อเขาพิจารณาแล้วเห็นว่าภายใต้สถานการณ์นั้นให้เขาเลือกกระทำได้ ดังนั้นการที่ผู้กระทำตัดสินใจและเลือกกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จึงขึ้นอยู่กับลักษณะของโอกาสที่มีในสถานการณ์นั้น

2.2 ความสามารถ (Ability) คือ การรับรู้ของผู้กระทำเกี่ยวกับพลังขีดความสามารถของเขาในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนกระทั่งสามารถบรรลุความสำเร็จได้ภายใต้สถานการณ์ที่ผู้กระทำตระหนักถึงความสามารถของเขา

2.3 การสนับสนุน (Support) คือ การช่วยเหลือหรือการคัดค้าน ซึ่งผู้กระทำเชื่อว่าเขากำลังได้รับหรือคาดว่าจะได้รับจากผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ ซึ่งตัวเองจะเป็นผู้เลือก

รูสโซ (Rousseau อ้างถึงใน ปราณี เลาบุตร 2549 : 23-24) ได้เขียนทฤษฎีการมีส่วนร่วมแบบประชาธิปไตย (A Participation Theory of Democracy) ไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมต้องอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพในการตัดสินใจว่าจะเลือกในการมีส่วนร่วมหรือไม่ ที่สำคัญจะต้องไม่มีใครเป็นนายใคร หรือเป็นนายแห่งชีวิตใคร

2. กระบวนการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและความสามารถพึ่งพาตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความตระหนักรับรู้ ในความสำคัญของการมีส่วนร่วมของตนเอง สำหรับทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางจิตวิทยา รูสโซ (Rousseau) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ” เทคนิคในการก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น การกระตุ้น (Motivation) ให้เกิดแรงจูงใจหรือการให้แรงเสริม (reinforcement) จึงสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมในทางจิตวิทยา ประกอบด้วย

1. การตัดสินใจด้วยตนเอง (Decision-making)
2. การเกิดความรู้สึกผูกพันต่อกิจกรรมหรือเรื่องนั้นๆ (Commitment)
3. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ (Behavioral Component)

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ

วรรณภา ลิ้มพาณิชย์ (2538) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา พบว่า ความรู้ในการกำจัดขยะมูลฝอยมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นปัจจัยเริ่มสร้างความตระหนัก ค่านิยมบุคคล อันจะมีผลต่อแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำ

พงศ์ชาย จำเนียร(2540) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสภาตำบลในการจัดทำแผนพัฒนาชนบทในระบบการพัฒนาชนบทแห่งชาติ(กชช) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง พบว่า ความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาชนบทระดับสูง เป็นปัจจัยที่ผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาชนบท ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลได้แก่ประสบการณ์ในการจัดทำแผนพัฒนาชนบท

จิระ กาญจนภักดิ์(2539)ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 1 (จังหวัดสระบุรี) พบว่า ระดับความรู้และการมีส่วนร่วมในงานอาสาพัฒนาชุมชนของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน ได้แก่ ความรู้ ในงานอาสาพัฒนาชุมชนของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน

พิศเพลิน วิเชียรสรณ์ (2538 ) พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอำเภอเมืองจังหวัดพิจิตร ร้อยละ 68.6 มีความรู้ในงานสาธารณสุขมูลฐานชุมชนอยู่ในระดับสูง

สีสศ เชมะบาล (2542) พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ร้อยละ 71.2 และ 64.8 มีความรู้และมีส่วนร่วมเกี่ยวกับงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานบนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ของจังหวัดราชบุรี ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 81 คน โดยเก็บข้อมูลทั้งหมด

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างโดยพิจารณาตัวแปรอิสระ (Independent variables) โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

2.1 ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรอบแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย บทความ วารสาร หนังสือ และ website แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม มาสรุป เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2.2 กำหนดกรอบเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ตำรา เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และ ค้นคว้าทาง Internet

2.3 กำหนดกรอบเนื้อหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ตำรา เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ Internet และศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.4 สร้างเครื่องมือ และพัฒนาแบบสอบถาม ที่มีเนื้อหาครอบคลุม วัตถุประสงค์ของการวิจัยและตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหา (Content validity ) โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง เป็นผู้

ตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นนำมาปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะและคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

2.4.1 นางสาวนิตา ธาตุทอง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี ผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี

2.4.2 นางวาริ อินทรประเสริฐ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง เป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัดราชบุรี

2.5 นำแบบสอบถามไปทดสอบ(try out) กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 30 คน

2.6 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha coefficient) ครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นในข้อคำถามรวมเท่ากับ 0.92 แยกเป็นด้านความรู้และด้านการมีส่วนร่วมได้ดังนี้

2.6.1 ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เท่ากับ 0.884

2.6.2 การมีส่วนร่วมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เท่ากับ 0.91

2.7 ขออนุมัติจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยนำโครงการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการสอบนำเสนอโครงการแล้ว(Proposal) พร้อมกับคำถามที่ผ่านการตรวจสอบและหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ได้แก่ สาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง และ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดราชบุรี เพื่ออนุมัติการทำวิจัยในมนุษย์

### 3. รูปแบบของแบบสอบถาม

โครงสร้างของแบบสอบถามที่พัฒนาได้ จำแนกเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ อาชีพราชการ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่ง

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความรู้ด้านสาเหตุหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความรู้ด้านขอบเขตของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความรู้ด้านเกณฑ์การประเมิน มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 36 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 2 ส่วน ๆ คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กรมี 2 ประเด็น ๆ ละ 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมี 7 หมวด ๆ ละ 4 ข้อ

#### 4. เกณฑ์การให้คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรระดับด้านผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการวัด โดยการใช้การแปลความหมายคะแนน ดังนี้

1. คะแนนในเรื่องความรู้ จะหาเป็นคะแนนรวมของ 3 ด้าน โดยแบบสอบถามในส่วน of ความรู้เป็นการตอบข้อคำถาม ถูก - ผิด และข้อคำถามเชิงลบ ที่ตอบผิดได้คะแนน คือ ข้อ 5 , 9 , 10 , 13 และ 15 ตอบถูก ได้ 1 คะแนน ตอบผิด ได้ 0 โดยคิดคะแนนความรู้รวม จะได้คะแนนสูงสุด เท่ากับ 15 และคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 0 และจัดคะแนนเป็นระดับ มีความรู้่น้อย ความรู้ปานกลาง และความรู้มาก โดยใช้สูตรดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{15 - 0}{3} = 5$$

ในแต่ละระดับความรู้แบ่งเป็น ดังนี้

ระดับความรู้่น้อย (0 - 5 คะแนน)

ระดับความรู้ปานกลาง (6 - 10 คะแนน)

ระดับความรู้สูง (11 - 15 คะแนน)

2. เกณฑ์การวัดคะแนนการมีส่วนร่วม แบ่งเป็นระดับ มากที่สุด 5 มาก 4 ปานกลาง 3 น้อย 2 และ น้อยที่สุด 1 โดยจะมีเกณฑ์การมีส่วนร่วม ดังนี้ เข้าร่วมดำเนินการทุกครั้ง มีส่วนร่วม มากที่สุด 81 % ขึ้นไป 61-80 % มีส่วนร่วมมาก 41-60 % มีส่วนร่วมปานกลาง 21-40% มีส่วนร่วมน้อย 1-20 % มีส่วนร่วมน้อยที่สุด และคะแนนสูงสุดในแต่ละหมวด เท่ากับ 20 คะแนนต่ำสุด เท่ากับ 4 คะแนน โดยจัดระดับคะแนนในแต่ละหมวดเป็น 3 ระดับ คือ การมีส่วนร่วม น้อย ส่วนร่วมปานกลาง และการมีส่วนร่วมมาก ใช้สูตรดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{20 - 4}{3} = 5.33$$

ในแต่ละระดับการมีส่วนร่วมมีคะแนนอัตราภาคชั้น(Class Interval) ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วมต่ำ	(4 - 9.33 คะแนน)
ระดับการมีส่วนร่วมกลาง	(9.34 - 14.76 คะแนน)
ระดับการมีส่วนร่วมสูง	(14.78 - 20 คะแนน)

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากนักวิชาการสาธารณสุขของแต่ละอำเภอ จำนวน 10 คน เป็นผู้ช่วยวิจัย ในการเก็บแบบสอบถามและตอบข้อข้องใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามในข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจ โดยผู้วิจัยได้ทำการอธิบายข้อคำถามแต่ละข้อ ให้มีความเข้าใจตรงกับผู้วิจัยและทดลองทำแบบสอบถาม

5.2 ผู้ช่วยวิจัยได้ดำเนินเก็บแบบสอบถามในอำเภอของตัวเอง โดยแบ่งเป็นอำเภอตามจำนวนเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

- 5.2.1 อำเภอเมือง จำนวน 11 ชุด
- 5.2.2 อำเภอโพธาราม จำนวน 9 ชุด
- 5.2.3 อำเภอบ้านโป่ง จำนวน 9 ชุด
- 5.2.4 อำเภอดำเนินสะดวก จำนวน 9 ชุด
- 5.2.5 อำเภอจอมบึง จำนวน 8 ชุด
- 5.3.6 อำเภอปากท่อ จำนวน 8 ชุด
- 5.3.7 อำเภอบางแพ จำนวน 7 ชุด
- 5.3.8 อำเภอสวนผึ้ง จำนวน 7 ชุด
- 5.3.9 อำเภอบ้านคา จำนวน 7 ชุด
- 5.3.10 อำเภอวัดเพลง จำนวน 6 ชุด

5.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทันทีต่อนักวิชาการ ในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนให้นักวิชาการ สอบถามเพิ่มเติมจนสมบูรณ์

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้ประชากรที่เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ของจังหวัดราชบุรี จำนวน 81 คน

## 6.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

6.1.1 ข้อมูลพื้นฐานใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

6.1.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ใช้สถิติไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหวัดราชบุรี โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) นำเสนอเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

#### ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี จำนวน 81 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

(N = 81)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	42	51.90
2. หญิง	39	48.10
รวม	81	100
<b>อายุ</b>		
1. 21 – 30 ปี	8	9.90
2. 31 – 40 ปี	25	30.90
3. 41 – 50 ปี	33	40.70
4. 50 ปีขึ้นไป	15	18.50
รวม	81	100
อายุเฉลี่ย 42.46 ปี อายุต่ำสุด 23 ปี อายุมากที่สุด 59 ปี SD = 8.68		

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

(N = 81)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุราชการ</b>		
1. 1 – 10 ปี	10	12.40
2. 11 – 20 ปี	26	32.10
3. 21 – 30 ปี	36	44.40
4. 31 ปีขึ้นไป	9	11.10
รวม	81	100
อายุราชการเฉลี่ย 21.38 ปี อายุราชการต่ำสุด 2 ปี อายุราชการสูงสุด 38 ปี SD = 8.67		
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ปวส./อนุปริญญา	10	12.40
2. ปริญญาตรี	58	71.60
3. ปริญญาโท	13	16.00
รวม	81	100
<b>ตำแหน่ง</b>		
1. เจ้าพนักงานสาธารณสุข	9	11.10
2. นักวิชาการสาธารณสุข	63	77.80
3. เจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข	9	11.10
รวม	81	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชากร ประกอบด้วย เพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน คือ เพศชาย ร้อยละ 51.90 เพศหญิง ร้อยละ 48.10 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สูงที่สุด ร้อยละ 40.70 และกลุ่มอายุ 21 – 30 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 9.90 มีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 42.46 ปี อายุต่ำสุด 23 ปี อายุมากที่สุด 59 ปี อายุราชการส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 44.4 อายุราชการน้อยที่สุด 31 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.10 อายุราชการเฉลี่ย เท่ากับ 21.38 ปี และ อายุราชการต่ำสุด 2 ปี อายุราชการมากที่สุด 38 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษา ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.60 และผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา น้อยที่สุด ร้อยละ 12.40 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 77.80 ส่วนตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 11.10

## ตอนที่ 2 ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของความรู้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้

(N=81)

ระดับความรู้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ความรู้น้อย ( 0 - 5 คะแนน )	0	0
ความรู้ปานกลาง ( 6 - 10 คะแนน )	37	45.70
ความรู้มาก ( 11 - 15 คะแนน )	44	54.30
รวม	81	100

จากตารางที่ 3 เมื่อนำมานำมาวัดเป็นระดับ พบว่า การจำแนกตามระดับความรู้ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งตอบคำถามถูก มากกว่า 11 ข้อขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.30 และ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตอบคำถามถูก 6 - 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 45.70 ส่วนระดับความรู้ไม่มี แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ค่อนข้างดี

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสูงสุด ต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถามถูกและผิดเรื่องความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามรายด้าน

(N=81)

ข้อความ	คะแนนถูก	คะแนนผิด	$\bar{X}$	MIN	MAX
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความรู้รวม	906(74.60)	309(25.40)	10.57	6	15
1. สาเหตุหลักของการพัฒนาคุณภาพ บริหารจัดการภาครัฐ(ข้อคำถามที่ 1-5)	318(78.50)	87(21.50)	3.73	1	5
2. ขอบเขตของการพัฒนาคุณภาพ การ บริหารจัดการภาครัฐ(ข้อคำถามที่ 6-10)	307(75.80)	98(24.20)	3.40	1	5
3. เกณฑ์การประเมิน(ข้อคำถามที่ 11-15)	281(69.38)	124(30.60)	3.44	2	5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบถูกและผิดเรื่องความรู้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ  
ภาครัฐ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อความ	(N=81)	
	คะแนนถูก จำนวน (ร้อยละ)	คะแนนผิด จำนวน (ร้อยละ)
1. ปัญหาหลักที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การทำงานล่าช้า ความซ้ำซ้อนและผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ	78(96.30)	3(3.70)
2. การที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพราะระบบราชการไม่มีการแข่งขันและการปฏิบัติงานโดยไม่มีการพัฒนาองค์กรของตัวเอง	43(53.10)	38(46.90)
3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกิดจากการมีพระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546	73(90.10)	8(9.90)
4. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่มาตรฐานสากล	78(96.30)	3(3.70)
5. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2551	46(56.80)	35(43.20)
6. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้นำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Bordrige National Quality Award มาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย	66(81.50)	15(18.50)
7. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้เป็นกรอบในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ	77(95.10)	4(4.90)
8. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ลักษณะสำคัญขององค์กรและเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	67(82.70)	14(17.30)
9. ลักษณะสำคัญขององค์กร ประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ ลักษณะองค์กร และ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	49(60.50)	32(39.50)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบถูกและผิดเรื่องความรู้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ  
ภาครัฐ จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ข้อความ	(N=81)	
	คะแนนถูก จำนวน (ร้อยละ)	คะแนนผิด จำนวน (ร้อยละ)
10. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ดังนี้ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การทวิเคราะห์ และการประเมินความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการระบบการทำงาน และ ผลลัพธ์การดำเนินงาน	48(59.30)	33(40.70)
11. การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อและข้อมูลป้อนกลับแก่ส่วนราชการ จะขึ้นกับการประเมินใน 2 มิติ คือ กระบวนการและผลลัพธ์	60(74.10)	21(25.90)
12. ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการมี 4 ปัจจัย ได้แก่ แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment-D) การเรียนรู้ (Learning-L) และ การบูรณาการ (Integration-I)	76(93.80)	5(6.20)
13. ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย , เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และการเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่าง ๆ กับผลการดำเนินการด้านผลผลิตและบริการ	53(65.40)	28(34.60)
14. หน่วยงานที่ได้คะแนนในการประเมินกระบวนการ45% ต้องประกอบด้วย 1)แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ(A) 2) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (D) 3)แสดงให้เห็นเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ(L) 4) เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ(I)	63(77.80)	18(22.20)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบถูกและผิดเรื่องความรู้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ  
ภาครัฐ จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

ข้อความ	(N=81)	
	คะแนนถูก	คะแนนผิด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
15. หน่วยงานที่ได้คะแนนในการประเมินผลลัพธ์ 100 % ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) มีผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ 2) มีการรายงานแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีเลิศ และ/หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศเป็นส่วนใหญ่ 3) แสดงถึงความเป็นผู้นำและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง 4) ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนการที่สำคัญส่วนใหญ่	29(35.80)	52(64.2)

จากตารางที่ 3 พบว่า ความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับสูง  $\bar{X}$  เท่ากับ 10.57 และเมื่อดูรายด้านจะเห็นว่าความรู้ในด้าน สาเหตุหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นด้านที่มีความรู้สูงที่สุด  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.73 รองลงมาเป็นด้าน เกณฑ์การประเมิน และขอบเขตของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.44 และ 3.40 ตามลำดับ เมื่อแยกดูเป็นรายข้อในภาพรวมจากตารางที่ 4 พบว่าข้อคำถามในเรื่องความรู้ ที่ตอบถูกมากที่สุดมีด้วยกัน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อที่ 1 ปัญหาหลักที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การทำงานล่าช้า ความซ้ำซ้อนและผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และข้อคำถามที่ 4 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของหน่วยงานสู่มาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่อยู่ในด้านสาเหตุหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รองลงมาได้แก่ ข้อคำถามที่ 7 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้เป็นกรอบในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 95.10 ซึ่งอยู่ในด้านขอบเขตของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรองลงมาอีกหนึ่งลำดับ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 12 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการมี 4 ปัจจัย ได้แก่ แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

(Deployment-D) การเรียนรู้ (Learning-L) และ การบูรณาการ (Integration-I) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่อยู่ในด้านเกณฑ์การประเมิน ส่วนข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดคิดเป็นส่วนใหญ่ นั้น เป็นข้อคำถามในด้านลบ คือ ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุด ได้แก่ ข้อคำถามที่ 15 หน่วยงานที่ได้คะแนนในการประเมินผลลัพธ์ 100 % ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) มีผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นที่ติเตียนในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ 2) มีการรายงานแนวโน้มการปรับปรุงที่ติเตียน และ หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่ติเตียนเป็นส่วนใหญ่ 3) แสดงถึงความเป็นผู้นำและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง 4) ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนการที่สำคัญส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 64.20 ซึ่งอยู่ใน ด้านเกณฑ์การประเมิน ตอบผิดรองลงมา ได้แก่ ข้อคำถามข้อที่ 2 การที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพราะระบบราชการไม่มีการแข่งขันและการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการพัฒนาองค์กรของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 46.90

### ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แยกเป็นรายด้านและหมวด

คำถาม	$\bar{X}$	S.D	(N=81)
			ระดับการมีส่วนร่วม
ผลการมีส่วนร่วมรวม	14.53	2.65	กลาง
ลักษณะองค์กร	14.74	2.51	สูง
ความท้าทายต่อองค์กร	14.86	2.46	สูง
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	14.98	2.02	สูง
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	15.16	2.86	สูง
หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	14.10	2.67	กลาง
หมวดที่ 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	14.44	2.70	กลาง
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	14.31	2.85	กลาง
หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	13.59	3.28	กลาง
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	14.65	2.46	กลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า การมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  $\bar{X}$  เท่ากับ 14.53 ส่วนในรายหมวด พบว่า ลักษณะองค์กร ความท้าทายต่อองค์กร หมวดที่ 1 การนำองค์กร และ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มี  $\bar{X}$  เท่ากับ 14.74 ,14.84 ,14.98 และ 15.16 ตามลำดับ ซึ่ง มีระดับการมีส่วนร่วมสูง และ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เป็นหมวดที่มีส่วนร่วมมากที่สุด ส่วนใน หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวดที่ 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ และ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ มี  $\bar{X}$  14.10, 14.44, 14.31, 13.59 และ 14.65 ตามลำดับ ซึ่งมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ในด้านลักษณะองค์กรและความท้าทายต่อองค์กร

คำถาม	$\bar{X}$	S.D	ระดับการมีส่วนร่วม
(N=81)			
<b>ลักษณะองค์กร</b>	<b>14.74</b>	<b>2.51</b>	<b>สูง</b>
1. ท่านมีส่วนในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน	3.57	.93	กลาง
2. ท่านปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.06	.64	สูง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในเรื่องการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.52	.87	กลาง
4. ท่านสามารถอธิบายวิธีการที่หน่วยงานใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.59	.90	กลาง
<b>ความท้าทายต่อองค์กร</b>	<b>14.86</b>	<b>2.46</b>	<b>สูง</b>
5. ท่านได้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น ที่เป็นหน่วยงานระดับเดียวกัน	3.48	1.02	กลาง
6. ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้หน่วยงานของท่านมีผลการดำเนินงาน ผ่านตัวชี้วัด	4.05	.63	สูง

ตารางที่ 6 ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ในด้านลักษณะองค์กรและความท้าทายต่อองค์กร(ต่อ)

(N=81)			
คำถาม	$\bar{X}$	S.D	ระดับการมีส่วนร่วม
7. ท่านมีส่วนร่วมกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญของหน่วยงานของท่าน ที่ที่ผลกระทบต่อความมั่นคง ยั่งยืนของหน่วยงาน	3.79	.90	สูง
8. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการเรียนรู้ของหน่วยงาน	3.54	.84	กลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในด้าน ลักษณะองค์กร และ ความท้าทายต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง  $\bar{X}$  เท่ากับ 14.74 , 14.86 ตามลำดับ และ S.D. เท่ากับ 2.51, 2.46 ตามลำดับ และ เมื่อดูคำถามในแต่ละด้าน พบว่า ในด้านลักษณะองค์กร ข้อคำถามที่ ท่านปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่ข้าราชการมีส่วนร่วมมากที่สุด  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.06 ข้อที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ ข้อคำถามที่ 3. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในเรื่องการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.52 ส่วนในหมวด ความท้าทายต่อองค์กร คำถามข้อที่ 6. ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้หน่วยงานของท่านมีผลการดำเนินงาน ผ่านตัวชี้วัด เป็นข้อที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมมากที่สุด  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.05 และคำถามข้อที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อคำถามที่ 5. ท่านได้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น ที่เป็นหน่วยงานระดับเดียวกัน  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.84

ตารางที่ 7 ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็นหมวด

(N=81)			
คำถาม	$\bar{X}$	S.D	ระดับการมีส่วนร่วม
<b>หมวดที่ 1 การนำองค์กร</b>	<b>14.98</b>	<b>2.02</b>	<b>สูง</b>
9. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์	3.70	1.15	สูง

ตารางที่ 7 ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็นหมวด (ต่อ)

คำถาม	$\bar{X}$	S.D	ระดับการมีส่วนร่วม
			(N=81)
10. ท่านได้สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.81	.62	สูง
11. ท่านได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน	3.93	.67	สูง
12. ท่านได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะทั้งในปัจจุบันและอนาคต	3.53	.59	กลาง
<b>หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์</b>	<b>15.16</b>	<b>2.86</b>	<b>สูง</b>
13. มีส่วนในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ โดยจัดทำแผนประจำปี และแผนปฏิบัติการ	3.96	.79	สูง
14. มีส่วนร่วมในการนำความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพการแข่งขัน จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ความสามารถของหน่วยงาน นวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง มาประกอบการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.75	.86	สูง
15. ท่านมีส่วนในการกำหนดขั้นตอนในการนำแผนเชิงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	3.77	.88	สูง
16. มีส่วนในการปรับเปลี่ยนแผนตามสถานการณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.68	.85	สูง
<b>หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>14.10</b>	<b>2.67</b>	<b>กลาง</b>
17. ได้มีการนำข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ	3.67	.74	กลาง
18. ท่านมีส่วนร่วมการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.63	.71	กลาง

ตารางที่ 7 ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็นหมวด (ต่อ)

คำถาม	$\bar{X}$	S.D	ระดับการมีส่วนร่วม (N=81)
19. มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งบุคลากรสามารถปฏิบัติได้	3.54	.77	กลาง
20. มีส่วนร่วมสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลไปปรับปรุงได้	3.26	1.06	ต่ำ
<b>หมวดที่ 4 การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>	<b>14.44</b>	<b>2.70</b>	<b>กลาง</b>
21. ท่านและเจ้าหน้าที่ได้นำข้อมูลและสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ	3.77	.93	สูง
22. ท่านได้มีส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.72	.73	สูง
23. มีส่วนร่วมในการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้	3.38	1.01	กลาง
24. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลและส่งต่อให้ผู้บริหารนำผลมาใช้ในการทบทวนการดำเนินการและใช้วางแผนยุทธศาสตร์	3.58	.72	กลาง
<b>หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล</b>	<b>14.31</b>	<b>2.85</b>	<b>กลาง</b>
25. ท่านมีส่วนส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดระบบงานเพื่อการดำเนินงานเกิดความคล่องตัว	3.69	.72	สูง
26. ท่านร่วมแลกเปลี่ยน ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.83	.77	สูง
27. มีส่วนร่วมในการเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน	3.63	.93	กลาง
28. มีส่วนร่วมกำหนดคุณลักษณะ ทักษะที่จำเป็นของบุคลากรตำแหน่งใหม่ ๆ	3.16	1.04	กลาง

ตารางที่ 7 ระดับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็นหมวด (ต่อ)

คำถาม	$\bar{X}$	S.D	ระดับการมีส่วนร่วม
(N=81)			
<b>หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ</b>	<b>13.59</b>	<b>3.28</b>	<b>กลาง</b>
29. ท่านมีส่วนร่วมนำในการข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่าของหน่วยงาน	3.53	.73	กลาง
30. มีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง	3.15	1.00	กลาง
31. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินงานและการให้บริการดีขึ้น	3.53	.87	กลาง
32. มีส่วนร่วมในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ และการประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.38	.98	กลาง
<b>หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ</b>	<b>14.65</b>	<b>2.46</b>	<b>กลาง</b>
33. ท่านมีส่วนทำให้ตัวชี้วัดที่สำคัญบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	3.73	.74	สูง
34. ท่านได้ร่วมสรุปผลงานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.57	.80	กลาง
35. ท่านได้มีการประเมินการใช้ทรัพยากร ด้านงบประมาณ และปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบ	3.47	.84	กลาง
36. ท่านได้นำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมาย	3.89	.67	สูง

จากตารางที่ 7 การมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ในด้านเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดการนำองค์กร พบว่า ข้าราชการมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานมากที่สุดที่ระดับ 3.93 และมีส่วนร่วมในการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะทั้งในปัจจุบันและอนาคตน้อยที่สุดที่ระดับ 3.53 หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ข้าราชการมีส่วนร่วมมาก ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ โดยจัดทำแผนประจำปี และแผนปฏิบัติการที่ระดับ 3.96

และมีส่วนร่วมในการนำความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพการแข่งขัน จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ความสามารถของหน่วยงาน นวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง มาประกอบการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์น้อยที่สุดที่ระดับ 3.75 หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้าราชการมีส่วนร่วมในการการนำข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ มากที่สุดที่ระดับ 3.67 และมีส่วนร่วมในการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลไปปรับปรุงได้น้อยที่สุด ที่ระดับ 3.26 หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ข้าราชการมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลและสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มากที่สุด ที่ระดับ 3.77 และ มีส่วนร่วมในการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้น้อยที่สุดที่ระดับ 3.38 หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ข้าราชการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยน ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมากที่สุดที่ระดับ 3.83 และ มีส่วนร่วมกำหนดคุณลักษณะ ทักษะที่จำเป็นของบุคลากรตำแหน่งใหม่ ๆ น้อยที่สุดที่ระดับ 3.16 หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ข้าราชการมีส่วนร่วมในการข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่าของหน่วยงานมากที่สุดที่ระดับ 3.59 และ มีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งน้อยที่สุดที่ระดับ 3.15 ส่วนในหมวดสุดท้าย หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ข้าราชการมีส่วนร่วมในการนำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายมากที่สุดที่ระดับ 3.89 และมีส่วนร่วมในการประเมินการใช้ทรัพยากร ด้านงบประมาณ และปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบน้อยที่สุดที่ระดับ 3.47

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านลักษณะองค์กร ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้าน ลักษณะองค์กร			$\chi^2$ Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
	1. ปานกลาง	-	15 (18.52)	
2. มาก	-	23 (28.39)	21(25.93)	

จากตารางที่ 8 การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ด้านลักษณะองค์กร

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านความท้าทายต่อองค์กร ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้านความท้าทายต่อองค์กร			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1 ปานกลาง	-	8(9.88)	29(35.80)	2.727	.099
2 มาก	-	17(20.99)	27(33.33)		

จากตารางที่ 9 พบว่า การทดสอบหาความสัมพันธ์ ความรู้เรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ด้านความท้าทายต่อองค์กร

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 การนำองค์กร ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 1 การนำองค์กร			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. ปานกลาง	-	6(7.41)	31(38.27)	4.124	.042
2. มาก	-	16(19.75)	28(34.57)		

จากตารางที่ 10 การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการ ในการดำเนินการพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 การนำองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมใน การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ของ ข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนา การบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวด ที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. ปานกลาง	-	8(9.88)	29(35.80)	.128	.721
2. มาก	-	11(13.58)	33(40.74)		

จากตารางที่ 11 การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมใน การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนา การบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวด ที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. ปานกลาง	-	11(13.58)	16(19.75)	.420	.517
2. มาก	-	31(38.27)	23(28.40)		

จากตารางที่ 12 การหาทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
	1. ปานกลาง	-	11(13.58)		
2. มาก		27(33.33)	27(33.33)		

จากตารางที่ 13 การหาทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
	1. ปานกลาง	-	12(14.81)		
2. มาก	3(3.70)	26(32.10)	25(30.87)		

จากตารางที่ 14 การหาทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความรู้เรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. ปานกลาง	6(7.41)	8(9.88)	13(16.05)	.318	.853
2. มาก	5(6.17)	22(27.16)	27(33.33)		

จากตารางที่ 15 การหาทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี

ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ			$\chi^2$	Significant
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. ปานกลาง	-	12(14.81)	25(30.87)	.257	.612
2. มาก		12(14.81)	32(39.51)		

จากตารางที่ 16 การหาทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการในการดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเริ่ม นำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับระบบราชการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่หน่วยงานราชการต่าง ๆ โดยจังหวัดราชบุรีเป็นจังหวัดนำร่องในการนำมาใช้ซึ่งการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้วิจัยจึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหวัดราชบุรี เพื่อศึกษา ความรู้ ระดับการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ กับการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี จำนวน 81 คน

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.90 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 40.70 อายุเฉลี่ย 42.46 ปี อายุราชการส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 44.40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.60 และ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 77.80

2. ความรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่ในภาพรวมมีความรู้ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 54.30 และ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.70 โดยมีความรู้ในเรื่อง ปัญหาหลักที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การทำงานล่าช้า ความซ้ำซ้อนและผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของหน่วยงานสู่มาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ 96.30

3. การมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ส่วนใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 14.53 โดยค่าที่สูงที่สุดได้แก่ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 15.16 และรองลงมาได้แก่ หมวดที่ 1 การนำองค์กรค่าเฉลี่ย เท่ากับ 14.98

4. การศึกษา พบว่า ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กับความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดที่ 1 การนำองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

### อภิปรายผลการศึกษา

ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูง มีอายุราชการมาก ปฏิบัติงานมานาน มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเอง และ งานทางด้านการพัฒนาคุณภาพมาเป็นระยะ ๆ ตลอดจนมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในบางส่วน และมีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบทุกคน เพราะข้าราชการทุกคนต้องร่วมกันตอบคำถามตามภารกิจงานของหน่วยงาน ประกอบกับมีการรับทราบจากสื่อต่าง ๆ เป็นการถ่ายทอดหรือการพัฒนาข้าราชการตามขั้นตอนขบวนการของการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ จึงทำให้มีความรู้ในระดับที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของศาสตราจารย์ ดร.กมล ทองธรรมชาติ และ รองศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2541 : 174-175) ว่าการเรียนรู้ของบุคคลนั้นเป็นไปตามขั้นตอนการเรียนรู้สิ่งหนึ่ง ๆ จะมีวุฒิภาวะในตัวเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้อง พิศเพลิน วิเชียรสรรค์ (2538) ที่พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร มีความรู้ในงานสาธารณสุขมูลฐานชุมชนอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจาก ทั้งอาสาสมัครสาธารณสุขและข้าราชการ ได้มีการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และ ครอบคลุมทุกคน ซึ่งเป็นการให้ความรู้ที่คล้ายคลึงกัน คือ มีการจัดอบรมหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ แต่ไม่สอดคล้องกับ สีสด เขมะบาล (2542) ที่ศึกษาพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอท่าใหม่ จังหวัด มีความรู้ในระดับปานกลาง เนื่องจาก จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนที่ไม่เท่ากันโดยกลุ่มตัวอย่างของ สีสด เขมะบาล ใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 487 คน แต่ จากการศึกษาครั้งนี้ ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามมีเพียง 81 คน ทั้งนี้ จากการศึกษาข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับสูง แต่เมื่อดูในรายข้อจะพบว่ามีบ้างข้อที่ข้าราชการมีความรู้ในระดับต่ำ คือ ข้อคำถามที่ 15 หน่วยงานที่ได้คะแนนในการประเมินผลลัพธ์ 100 % ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) มีผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ 2)

มีการรายงานแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีเลิศ และ/หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ เป็นส่วนใหญ่ 3) แสดงถึงความเป็นผู้นำและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง 4) ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนการที่สำคัญส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 64.20 ซึ่งอยู่ใน ด้านเกณฑ์การประเมิน

2. จากการศึกษาพบว่าข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี มีส่วนร่วมในภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 14.53 ซึ่งคะแนนที่อยู่ระดับปานกลาง คือคะแนนระหว่าง 9.34 - 14.76 คะแนน แสดงว่าข้าราชการยังให้ความร่วมมือ ในการร่วมตอบคำถามเพื่อเตรียมตัวในการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง โดยหมวดที่มีส่วนร่วมสูงที่สุด คือ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.16 และรองลงมาได้แก่ หมวดที่ 1 การนำองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.98 สอดคล้องกับ สีสด เขมะบาล (2542) ที่ศึกษาพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านส่วนใหญ่มี ส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่ สอดคล้องกับ จิระ กาญจนภักดิ์(2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 1 (จังหวัดสระบุรี) ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก

2.1 ในด้านปัจเจกบุคคล ข้าราชการต้องปฏิบัติงานตามนโยบาย ต้องเข้าร่วมประเมินทุกคน เปรียบเสมือนถูกบังคับ จึงมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางสูง และ งานพัฒนาคุณภาพ เป็นงานที่หน่วยงานสาธารณสุขได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ไม่มีการนำมาประเมินตามขั้นตอนของการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบกับจังหวัดราชบุรี ได้นำมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และข้าราชการส่วนใหญ่ยังเหลืออายุราชการหลายปี ซึ่งต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ จึงทำให้ข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับ 14.53

2.2 ในด้านหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนา จังหวัดราชบุรี มีนโยบายให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทำการประเมินตนเองเพื่อเข้าร่วมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จึงทำให้หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานต้องร่วมกันตอบคำถามตามเกณฑ์ที่ กพร.กำหนดแต่อาจมีบางคนที่ร่วมดำเนินการไม่ครบทุกหมวด ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีการนำมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และต้องมีการนำผลการดำเนินงานไปเปรียบเทียบกับหน่วยอื่นภายในจังหวัด ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กับ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยแยกเป็นรายหมวด พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ หมวดที่ 1 การนำองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจาก เป็นหมวดที่มีการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการรวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ซึ่งเป็นหมวดที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ มีการปฏิบัติและกำหนดมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว จึงทำให้ความรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดที่ 1 การนำองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ วรรณ ลัมพาศิษฐ์ (2538) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา พบว่า ความรู้ในการกำจัดขยะมูลฝอยมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นปัจจัยเริ่มสร้างความตระหนัก ค่านิยมบุคคล อันจะมีผลต่อแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พงศ์ชาย จำเนียร(2540) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสภาพำบลในการจัดทำแผนพัฒนาชนบทในระบบการพัฒนาชนบทแห่งชาติ(กชช) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง พบว่า ความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาชนบทระดับสูง เป็นปัจจัยที่ผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาชนบท แต่ไม่สอดคล้องกับ สีสด เขมะบาล (2542) ที่ศึกษาพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านความรู้ในบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน ส่วนในหมวดที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ได้แก่ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ และด้านลักษณะองค์กร กับด้านความท้าทายต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับ สีสด เขมะบาล (2542) ที่ศึกษาพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านความรู้ในบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน ทั้งนี้เนื่องจาก

เรื่องความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่ได้มีความจำเป็นในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพราะ เป็นเรื่องของทฤษฎี ขอบเขตความเป็นมา และ เกณฑ์การให้คะแนน เท่านั้น ซึ่งไม่ได้มีนำมาตอบคำถาม แต่ความรู้ที่ต้อง

นำมาใช้ในการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม เป็นความรู้ในเรื่องงานประจำที่ทำอยู่ ทำให้ความรู้ในเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อย

จากที่กล่าวมาส่วนใหญ่ ความรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ จะด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม แต่การดำเนินการดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกคน

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีความรู้อยู่ในระดับสูง และมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อดูจากผลการวิจัยแล้ว ยังพบประเด็นปัญหาอุปสรรคที่ต้องแก้ไข และผู้ศึกษาเห็นควรมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### **เสนอแนะระดับปฏิบัติ**

1.1 ควรมีการให้ความรู้เฉพาะเรื่อง จากการวิจัยพบว่าข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี มีความรู้อยู่ในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.57 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับดี แต่มีบ้างข้อคำถามที่ข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับต่ำ จึงมีความจำเป็นต้องมีการให้ความรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในบ้างเรื่องคือเรื่องเกณฑ์การประเมิน แต่ไม่จำเป็นต้องให้ความรู้ในทุกด้านควรเน้นการให้ความรู้ในเรื่องงานประจำและแนวทางการตอบคำถามที่ถูกต้อง และให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง ควรมีการจัดตั้งทีมงานที่ดำเนินการในเรื่องนี้โดยเฉพาะ เพื่อจะได้มีผลการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

1.2 จากการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.53 ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการดำเนินการให้ข้าราชการมีส่วนร่วมให้มากกว่านี้ โดยนำผลการดำเนินการต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาความดีความชอบอย่างจริงจัง และควรมีการจัดประชุมเสนอความก้าวหน้าของแต่ละอำเภออย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการแข่งขัน

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งอาจจะไม่ได้เป็นตัวแทนข้าราชการในอำเภอทั้งหมด ดังนั้น ควรที่จะมีการศึกษาในข้าราชการใน

หน่วยงานอื่น ที่อยู่ในระดับอำเภอด้วย เนื่องจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จังหวัดราชบุรี ต้องทำทุกหน่วยงาน และนำมาเปรียบเทียบกัน

2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะมีการนำปัจจัยด้านอื่นเข้ามาศึกษาร่วมด้วย เพราะจากการศึกษาในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่า ความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ถึงแม้ความรู้จะอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมจะอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอื่นที่ควรจะนำมาศึกษา ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านแรงจูงใจ และมาตรการการให้ทุนให้โทษ

### ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จึงทำให้มีกลุ่มตัวอย่างน้อย ซึ่งไม่ใช่ตัวแทนกลุ่มประชากรทั้งหมด ทำให้ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก

1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องใช้ระยะเวลาและเป็นเรื่องใหม่ สำหรับข้าราชการบนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดราชบุรี กระบวนการต่าง ๆ ยังไม่แล้วเสร็จครบถ้วน ตามกระบวนการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างแท้จริง เป็นการนำร่องในบางจังหวัด ยังอยู่ในขั้นตอนของการปรับเปลี่ยน ซึ่งยังไม่อาจชี้ชัดได้ว่าแต่ละขั้นตอนจะมีทิศทางการดำเนินการที่แท้จริงอย่างไร จะปรับเปลี่ยนตามสภาวะการณ์ หรือแรงกดดันจากฝ่ายต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

2. ในหมวดที่ไม่มีความสัมพันธ์เนื่องมาจากเป็นนโยบายใหม่ สำหรับข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี อาจทำให้ไม่เข้าใจในการตอบข้อคำถาม และการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในระดับอำเภอของจังหวัดราชบุรี ฟังจะเริ่มดำเนินการในปี 2551 และจะเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี 2552 นอกจากนี้ งานบางอย่างเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไม่ได้ดำเนินการอยู่ เช่น การจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นงานที่จังหวัดดำเนินการเอง

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- จิระ กาญจนภักดิ์. รายงานการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร : กรมพัฒนาชุมชน, 2527.
- เฉลิมชาติ สิตานนท์. “ความรู้และความคิดเห็นในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในจังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.
- ดิน ประญาพฤทธิ. ภาวะผู้นำและมีส่วนร่วมพฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2527.
- ดวงใจ ขุนฉนวนฉ่ำ. “การมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. “ปฏิรูประบบราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย.” ใน การปฏิรูประบบราชการยุคศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2541.
- ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์. “บทนำ.” ใน การปฏิรูประบบราชการยุคศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2541.
- ทองศักดิ์ คุ่มไชนะ. การพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : มลิตการพิมพ์, 2534.
- ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. นครปฐม : ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. แนวทางวิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภารพิมพ์, 2527.
- ปราณี เลานบุตร. “การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของคณาจารย์มีส่วนร่วมของชุมชน : กรณีศึกษาการแก้ปัญหาการขาดแคลนครูของโรงเรียนบ้านบางม่วง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2549.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ การจัดการการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2520.

- พงศ์ชาย จำเนียรไวย. “การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสภาตำบลในการจัดทำแผนพัฒนาชนบท ในระบบการพัฒนาชนบทแห่งชาติ(กชช.)ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง.”วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารงานทั่วไป สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- พรทิพย์ ศิริชูทรัพย์. “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมต่อปัญหาสังคมของกลุ่มผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ขององค์กรพัฒนาเอกชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารงานทั่วไป สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. กลวิธีและแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชุมชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณาการพิมพ์, 2527”
- พิศเพลิน วิเชียรสุวรรณรงค์. “ความรู้ ทักษะคติ และการปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)ของอาสาสมัครสาธารณสุข อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารงานทั่วไป สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาชนบท หน่วยที่ 8-15 สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2526.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546
- วรรณ ลีมาณิชย์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณี : เมืองพัทยา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- วรงค์ จันทรรต. การพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2540.
- ศิริเพ็ญ เนื่องจางค์. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะโรงไฟฟ้าบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. การปฏิรูประบบราชการ : ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2541.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การสร้างความร่วมมือทางสังคมเพื่อปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2544.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550. กรุงเทพฯ : ภารกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม(สำนักงาน ก.พ.), 2549.
- สุพรรณิ ไชยอำพร และ สนิท สมักรการ. การวิเคราะห์ทางสังคมเพื่อการพัฒนา แนวคิดและวิธีการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2543.
- แสวง รัตนมงคลมาส. การระดมมวลชนและการมีส่วนร่วมของมวลชนขององค์การ การทำและการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543
- ลีสด เขมะบาล. “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.) ในศูนย์สุขภาพชุมชน ในอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

### ภาษาต่างประเทศ

- Bloom, B.S. Hand book on formative and summative evaluation of student learning. New York : McGraw Hill Book Company, 1971.
- Cohen, J.M., and N.T. Uphoff. Participation 's place in rural development seeking clarity through specificity. World development. Vol. 8.
- Good, C.V. Dictionary of education. New York : McGraw Hill Book Company, 1973.
- Department of International Economic and Social Affairs. Popular participation as a strategy for promotion community level action and national development. New York : United Nation, 1981.
- World Health Organization. Community Involvement in Health for Primary Health Care. Geneva : WHO, 1981
- Webster, L. Dictionary Encyclopedia. The United State : America, 1977.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย  
และแนวทางการให้คะแนน



### แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหวัดราชบุรี :กรณีศึกษา

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปกร จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงมากที่สุด และโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อคำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นแต่ในทางตรงกันข้ามข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับอำเภอ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้มี 8 หน้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความรู้สาเหตุ ขอบเขต และเกณฑ์การประเมิน ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 36 ข้อ

ขอขอบพระคุณ

นายสุพจน์ เฉลี่ยสมบูรณ์

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปกร

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการมีส่วนร่วม  
 ร่วมของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหวัดราชบุรี : กรณีศึกษา

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับ  
 ข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. อายุ.....ปี

2. เพศ  ชาย  หญิง

3. อายุราชการ.....ปี

4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. มัธยมปลาย/ปวช.  
 ( ) 2. ปวส./อนุปริญญา  
 ( ) 3. ปริญญาตรี  
 ( ) 4. ปริญญาโท

5. ตำแหน่ง

- ( ) 1. เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน ( ) 2. นักวิชาการสาธารณสุข  
 ( ) 3. พยาบาลวิชาชีพ ( ) 4. เจ้าหน้าที่บริหารงาน  
 สาธารณสุข

ส่วนที่ 2 เรื่องความรู้สาเหตุ ขอบเขตและเกณฑ์การประเมินของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในตารางตามความรู้ ของท่านที่มีต่อข้อความต่อไปนี้

คำถาม	ถูก	ผิด
1. ปัญหาหลักที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การทำงานล่าช้า ความซ้ำซ้อน และ ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ		
2. การที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพราะระบบราชการไม่มีการแข่งขันและการปฏิบัติงานโดยไม่มีการพัฒนาองค์กรของตัวเอง		
3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกิดจากการมีพระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546		
4. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่มาตรฐานสากล		
5. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2551		
6. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้นำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Bordrige National Quality Award มาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย		
7. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้เป็นกรอบในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ		
8. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ลักษณะสำคัญขององค์กร และ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ		
9. ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายภาพรวมส่วนราชการ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ ลักษณะองค์กร และ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์		
10. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ดังนี้ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การคิดวิเคราะห์และการประเมินความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการระบบการทำงาน และ ผลลัพธ์การดำเนินงาน		

ส่วนที่ 2 เรื่องความรู้สาเหตุขอบเขตและเกณฑ์การประเมิน ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ (ต่อ)

คำถาม	ถูก	ผิด
11. การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อและข้อมูลป้อนกลับแก่ส่วนราชการ จะขึ้นกับการประเมินใน 2 มิติ คือ กระบวนการและผลลัพธ์		
12. ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการมี 4 ปัจจัย ได้แก่ แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment-D) การเรียนรู้(Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I)		
13. ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์มี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 2) ผลการดำเนินการของส่วนราชการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และระดับเทียบเคียง 3) การเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่าง ๆ กับผลการดำเนินการด้านผลิตและบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญตามที่ระบุไว้ใน ลักษณะสำคัญขององค์กร และหัวข้อที่อยู่ในหมวด 1-6		
14. หน่วยงานที่ได้คะแนนในการประเมินกระบวนการ45% ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ(A) 2) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น (D) 3) แสดงให้เห็นเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L) 4) เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ (I)		
15. หน่วยงานที่ได้คะแนนในการประเมินผลลัพธ์ 100 % ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) มีผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ 2) มีการรายงานแนวโน้มนการปรับปรุงที่ดีเลิศ และ/หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศเป็นส่วนใหญ่ 3) แสดงถึงความเป็นผู้นำและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง 4) ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนการที่สำคัญส่วนใหญ่		

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ

คำชี้แจง คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในตารางให้ตรงกับระดับที่ท่านได้มีส่วนร่วมให้ตรงกับความจริง ซึ่งค่าระดับ 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

ระดับ 5 สภาพการมีส่วนร่วมในการในการดำเนินงาน มากที่สุด เข้าร่วมกิจกรรม 81%ขึ้นไป

ระดับ 4 สภาพการมีส่วนร่วมในการในการดำเนินงาน มาก เข้าร่วมกิจกรรม 61-80%

ระดับ 3 สภาพการมีส่วนร่วมในการในการดำเนินงาน ปานกลาง เข้าร่วมกิจกรรม 41-60%

ระดับ 2 สภาพการมีส่วนร่วมในการในการดำเนินงาน น้อย เข้าร่วมกิจกรรม 21-40 %

ระดับ 1 สภาพการมีส่วนร่วมในการในการดำเนินงาน น้อยที่สุด เข้าร่วมต่ำกว่า 20 %

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ลักษณะสำคัญขององค์กร</b>					
<b>ลักษณะองค์กร</b>					
1. ท่านมีส่วนในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน					
2. ท่านปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในเรื่องการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
4. ท่านสามารถอธิบายวิธีการที่หน่วยงานใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
<b>ความท้าทายต่อองค์กร</b>					
5. ท่านได้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น ที่เป็นหน่วยงานระดับเดียวกัน					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้หน่วยงานของท่านมีผลการดำเนินงาน ผ่านตัวชี้วัด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ</b>					
<b>หมวดที่ 1 การนำองค์กร</b>					
7. ท่านมีส่วนร่วมกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญของหน่วยงานของท่านที่ที่ผลกระทบต่อความมั่นคงยั่งยืนของหน่วยงาน					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการเรียนรู้ของหน่วยงาน					
9. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์					
10. ท่านได้สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
11. ท่านได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน					
12. ท่านได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะทั้งในปัจจุบันและอนาคต					
<b>หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์</b>					
13. มีส่วนในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ โดยจัดทำแผนประจำปี และแผนปฏิบัติการ					
14. มีส่วนร่วมในการนำความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพการแข่งขัน จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ความสามารถของหน่วยงาน นวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยง มาประกอบการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์					
15. ท่านมีส่วนในการกำหนดขั้นตอนในการนำแผนเชิงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ					

## ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16. มีส่วนในการปรับเปลี่ยนแผนตามสถานการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
17. ได้มีการนำข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาการบริการใหม่ๆ					
18. ท่านมีส่วนร่วมการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
19. มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติการ ติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งบุคลากรสามารถปฏิบัติได้					
20. มีส่วนร่วมสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลไปปรับปรุงได้					
หมวดที่ 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้					
21. ท่านและเจ้าหน้าที่ได้นำข้อมูลและสารสนเทศมาช่วย ในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ					
22. ท่านได้มีส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
23. มีส่วนร่วมในการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้					
24. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลและส่งต่อให้ผู้บริหารนำผลมาใช้ในการทบทวนการดำเนินการและใช้วางแผนยุทธศาสตร์					

## ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล</b>					
25. ท่านมีส่วนส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดระบบงานเพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว					
26. ท่านร่วมแลกเปลี่ยน ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
27. มีส่วนร่วมในการเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน					
28. มีส่วนร่วมกำหนดคุณลักษณะ ทักษะที่จำเป็นของบุคลากรตำแหน่งใหม่ ๆ					
<b>หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ</b>					
29. ท่านมีส่วนร่วมนำในการข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่าของหน่วยงาน					
30. มีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ในกรปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง					
31. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินงานและการให้บริการดีขึ้น					
32. มีส่วนร่วมในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ และการประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ ของหน่วยงาน					
<b>หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ</b>					
33. ท่านมีส่วนทำให้ตัวชี้วัดที่สำคัญบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
34. ท่านได้ร่วมสรุปผลงานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
35. ท่านได้มีการประเมินการใช้ทรัพยากร ด้านงบประมาณ และปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบ					
36. ท่านได้นำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมาย					

แนวทางทางการให้คะแนนในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) ดังนี้

1. คะแนน 0 % หรือ 5 %
  - 1.1 ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน (A)
  - 1.2 ไม่มีการนำเสนอแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย (D)
  - 1.3 ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา (L)
  - 1.4 ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่ หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ (I)
2. คะแนน 10 % , 15%, 20%, หรือ 25%
  - 2.1 แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A)
  - 2.2 มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเพียงแต่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (D)
  - 2.3 แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป (L)
  - 2.4 มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา (I)
3. คะแนน 30 % , 35%, 40%, หรือ 45%
  - 3.1 แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A)

3.2 มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น (D)

3.3 แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L)

3.4 เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ (I)

4. คะแนน 70%, 75%, 80, หรือ 85%

4.1 แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของหัวข้อ (A)

4.2 มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ (D)

4.3 มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม (L)

4.4 มี

แนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ (I)

5. คะแนน 90%, 95%, หรือ 100%

5.1 แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ (A)

5.2 มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ (D)

5.3 มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ (L)

5.4 มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ (I)

**แนวทางทางการให้คะแนนในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ดังนี้**

1. คะแนน 0% หรือ 5%

- 1.1 ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ หรือมีผลลัพธ์ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้
- 1.2 ไม่มีการรายงานข้อมูลที่เป็นแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ
- 1.3 ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
- 1.4 ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วน

ราชการ

2. คะแนน 10%, 15%, 20% หรือ 25%

2.1 มีการรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่อง มีการปรับปรุงบ้าง และ/หรือ เริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีน้อยเรื่อง

2.2 ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม

2.3 ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

2.4 มีการรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วน

ราชการ

3. คะแนน 30%, 35%, 40% หรือ 45%

3.1 มีการรายงานถึงการปรับปรุงต่าง ๆ และหรือระดับผลการที่ดีในหลายเรื่องตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดหัวข้อ

3.2 แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการพัฒนาของแนวโน้ม

3.3 แสดงให้เห็นเริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

3.4 มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของ

ส่วนราชการ

4. คะแนน 50%, 55%, 60%, หรือ 65%

4.1 มีการรายงานถึงแนวโน้มของการปรับปรุง และ/หรือมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่อง ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ

4.2 ไม่มีลักษณะของแนวโน้มในทางลบ และไม่มีระดับผลการดำเนินการที่ไม่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ

4.3 แนวโน้ม และ/หรือระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีถึงดีมากเมื่อเปรียบเทียบกับ ตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง

4.4 ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่

5. คะแนน 70%, 75%, 80 หรือ 85%

5.1 มีผลการดำเนินการในปัจจุบันที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่

5.2 สามารถรักษาแนวโน้มนการปรับปรุง และ/หรือระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่

5.3 แนวโน้ม และ/หรือระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันจำนวนมากหรือส่วนมากแสดงถึงความเป็นผู้นำ และมีผลการดำเนินการที่ดีมากเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง

5.4 ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่

6. คะแนน 90%, 95%, หรือ 100%

6.1 มีผลการดำเนินการในปัจจุบันที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่

6.2 มีการรายงานแนวโน้มนการปรับปรุงที่ดีเลิศ และ/หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศเป็นส่วนใหญ่

6.3 แสดงถึงความเป็นผู้นำและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง

6.4 ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญอย่างสมบูรณ์

**ภาคผนวก ข**  
**ใบขออนุญาตในการทำวิจัยและรับรองจริยธรรม**



ที่ รบ 0027/ 1085

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี

ถนนศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี 70000

- มีนาคม 2552

เรื่อง แจ้งอนุญาตในการทำวิจัยและรับรองจริยธรรมในมนุษย์

เรียน สาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง

อ้างถึง หนังสือที่ รบ 0927/237 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2552

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง ขออนุญาตในการทำวิจัยและรับรองจริยธรรมในมนุษย์ ของนายสุพจน์ เจริญสมบูรณ์ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ปฏิบัติการ กำลังศึกษาหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิทยาการสังคมและการจัดการสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร (วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์) รายละเอียดตามความแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี พิจารณาแล้วอนุญาตให้นายสุพจน์ เจริญสมบูรณ์ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ปฏิบัติการ ทำวิจัยและรับรองจริยธรรมในมนุษย์

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดแจ้งผู้เกี่ยวข้องของดำเนินการต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นายสุพจน์ เจริญสมบูรณ์

ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี  
 (รองผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี)  
 โทรสาร 032-325225 มหาดไทย 61765,61785

กลุ่มงานสนับสนุนและพัฒนาคุณภาพบริการ

โทร.032-326268-71 ต่อ 144-146

โทรสาร 032-325225 มหาดไทย 61765,61785

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายสุพจน์ เฉลี่ยสมบูรณ์
ที่อยู่	73 หมู่ที่ 3 ตำบลป่าหวาย อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี 70180
ที่ทำงาน	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง ตำบลสวนผึ้ง อำเภอ สวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โทร. 0-3239-5155
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัย การสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา
พ.ศ. 2549	สำเร็จการศึกษาปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2550	ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิทยาการสังคม และการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2537 – 2538	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2538 – 2541	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน สถานีอนามัยบ้านผาปก ตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2541 – ปัจจุบัน	นักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี