

ผลลัพธ์การดำเนินการของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู

สุรียนต์ ปัญหาราช

กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

Performance Results of Nongbualamphu Rehabilitation Fund

Panharach S

Department of Rehabilitation Medicine, Nongbualamphu Hospital

ABSTRACT

Objectives: To study performance results of the Nongbualamphu Rehabilitation Fund.

Study design: Cross Sectional Study.

Setting: Nongbualamphu province.

Methods: A Questionnaire based on the Public Sector Management Quality Award was used as a tool for data collection from 51 Nongbualamphu Rehabilitation Fund committees and official staff. Data were analyzed and reported as frequency, percentage, mean and standard deviation. Pearson Correlation analysis was used to study factors that correlated with performance results of Nongbualamphu Rehabilitation Fund.

Results: The Nongbualamphu Rehabilitation Fund self assessment showed excellent level of leadership, strategic planning, client and stakeholder focus, measurement, analysis and knowledge management, human resource focus and process management. Sum performance score was 80.20 and revealed that leadership, client and stakeholder focus and process management were significantly correlated with the Nongbualamphu Rehabilitation Fund performance score ($p < 0.05$).

Conclusion: The self assessment demonstrated good level of the Nongbualamphu Rehabilitation Fund overall performance score. Leadership, client and stakeholder focus and process management are factors that significantly correlated with the performance score.

Keywords: Rehabilitation, management, performance results

J Thai Rehabil Med 2017; 27(3): 108-114.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาผลลัพธ์การดำเนินการของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู

รูปแบบการวิจัย: เป็นการวิจัยแบบตัดขวาง

สถานที่ทำการวิจัย: จังหวัดหนองบัวลำภู

กลุ่มประชากร: คณะกรรมการบริหาร อนุคณะกรรมการและบุคลากรของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 51 ราย

วิธีการศึกษา: รวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยอิงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลลัพธ์การดำเนินการด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา: จากการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริหาร คณะอนุกรรมการและบุคลากรของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู มีความเห็นต่อการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและการจัดการกระบวนการ อยู่ในระดับดีมาก และมีความเห็นต่อผลลัพธ์การดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนรวม 80.20 คะแนน จากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยด้านการนำองค์กร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและการจัดการกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์การดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$

สรุป: ผลลัพธ์การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูในภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การดำเนินงานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูอย่างมีนัยสำคัญได้แก่ การนำองค์กร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและการจัดการกระบวนการ

คำสำคัญ: การฟื้นฟูสมรรถภาพ, การบริหารจัดการ, ผลลัพธ์การดำเนินงาน

เวชศาสตร์ฟื้นฟูสาร 2560; 27(3): 108-114.

Correspondence to: Suriyan Panharach, M.D.; Department of Rehabilitation Medicine, Nongbualamphu Hospital, Nongbualamphu 39000, Thailand; Email: drsuriyan@gmail.com

บทนำ

ประเทศไทยให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ด้วยการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการแห่งชาติ โดยปัจจุบันเป็นฉบับที่ 5 (2560-2564) สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ตลอดจนอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ และเป้าประสงค์การพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงพันธกรณีระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องและได้กำหนดวิสัยทัศน์ “คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง ดำรงชีวิตอิสระ ในสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างยั่งยืน” ภายใต้ยุทธศาสตร์แห่งความเท่าเทียม (EQUAL) ได้แก่ เสริมพลังคนพิการและองค์กรด้านคนพิการให้มีศักยภาพและความเข้มแข็ง (empowerment) พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ขจัดกีดกันปฏิบัติ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง (equality management) เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ (understanding) สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (accessibility) ส่งเสริมการบูรณาการเครือข่ายและสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน (linkage) ทั้งนี้มีคนพิการในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากสาเหตุต่างๆ ผลของความพิการส่งผลกระทบต่อและเกิดปัญหาทั้งต่อประเทศชาติและต่อคนพิการเอง ผลการศึกษาของ ยศพล เหลืองโสมนภาและคณะ พบว่าคนพิการส่วนใหญ่อยากให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นแก้ไขปัญหาทางสุขภาพที่เป็นอยู่เช่น การได้ยิน การเดินและสิ่งที่คนพิการทางการเห็นและทางการเคลื่อนไหวต้องการสนับสนุนมากที่สุดคือการจัดหาอาชีพ ส่วนสิ่งที่คนพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ ต้องการสนับสนุนมากที่สุดได้แก่ การจัดกิจกรรมกระตุ้นพัฒนาการ⁽¹⁾

กระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร่วมกับภาคีเครือข่ายอื่น ๆ ได้ขยายขอบข่ายการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์เพิ่มเติมให้ครอบคลุมแก่คนพิการผู้สูงอายุและผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูหลังการเจ็บป่วยเฉียบพลัน และได้มีนโยบายสนับสนุนการเข้าถึงบริการดังกล่าวโดยการกระจายอำนาจและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคหรือพื้นที่ ด้วยการสนับสนุนงบประมาณฟื้นฟูสมรรถภาพการบริการทางการแพทย์ให้กับกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการและกิจกรรมบริการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูหลังการเจ็บป่วยเฉียบพลัน ในระบบบริการสาธารณสุขในชุมชนและการมีส่วนร่วมขององค์กรคนพิการอีกทั้งภาคีอื่น ๆ ในพื้นที่เพิ่มขึ้นตามแนวคิดการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน⁽²⁾

จากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ณ วันที่ 1 กันยายน 2560 จังหวัดหนองบัวลำภู มีคนพิการรวมทั้งสิ้นจำนวน 17,587 คน มีรายละเอียดดังนี้ พิกัดทางการเห็น 2,044 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 พิกัดทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 3,114 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 พิกัดทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 9,115 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 พิกัดทาง

จิตใจหรือพฤติกรรม 1,236 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 พิกัดทางสติปัญญา 1,279 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 พิกัดทางการเรียนรู้ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ออทิสติก 38 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 พิกัดซ้ำซ้อน 706 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1⁽³⁾

กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2553 โดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานีร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูได้สมทบงบประมาณเท่ากันฝ่ายละ 2.8 ล้านบาทรวมเป็นงบประมาณเริ่มต้น 5.6 ล้านบาท และสมทบฝ่ายละ 3.20, 3.22, 3.25, 4.02, 3.97 และ 4.73 ล้านบาท ในปี 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559 ตามลำดับ ทั้งนี้ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรชั้นนำในการพัฒนางานฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวหนองบัวลำภู” ที่ผ่านมากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานแก่โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลและองค์กรคนพิการในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายคือ คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูหลังการเจ็บป่วยเฉียบพลันในรูปแบบค่าชดเชยบริการและโครงการต่าง ๆ อีกทั้งยังให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนด้วยการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ การบริการด้านสังคม การมอบและซ่อมเครื่องช่วยความพิการและดำเนินการปรับปรุงสภาพบ้านและสิ่งแวดล้อมแก่คนพิการตามความจำเป็น ทั้งนี้ มีเป้าหมายเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ เข้าถึงง่าย ทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายที่ยั่งยืน และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นจากการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริหาร คณะอนุกรรมการและบุคลากรของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูต่อการดำเนินการของกองทุนฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการศึกษา มาประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการที่สามารถแก้ปัญหาสุขภาพของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูหลังการเจ็บป่วยเฉียบพลันได้อย่างเหมาะสม ตรงจุดและบรรลุเป้าหมายต่อไป

วิธีการศึกษา

กลุ่มประชากร

คณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 15 คน คณะอนุกรรมการด้านบริหาร จำนวน 7 คน คณะอนุกรรมการด้านการแพทย์ จำนวน 8 คน คณะอนุกรรมการด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 12 คน คณะอนุกรรมการด้านการเงิน จำนวน 5 คน คณะอนุกรรมการด้านการตรวจสอบและประเมินผล จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่กองทุนฯ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 58 คน

การคำนวณขนาดตัวอย่างอ้างอิงจาก จำนวนคณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู คณะอนุกรรมการและเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ทั้งหมด 58 คน กำหนดความ

เชื่อมั่นในการสรุปข้อมูลร้อยละ 95 และใช้วิธีการประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ดังนี้ $n=N/(1+Ne2)^{4)}$ นั่นคือ $n=58/[1+58(0.05 \times 0.05)] = 50.6$ ราย ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลรวมทั้งสิ้น 51 ราย

ขั้นตอนการวิจัย

ใช้แบบสอบถามอิงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำการศึกษาในพื้นที่ จังหวัดหนองบัวลำภู ระหว่าง กรกฎาคม ถึง กันยายน 2560 เป็นการวิจัยแบบตัดขวาง⁵⁾ โดยมีกรอบแนวคิดการศึกษาดังแผนภูมิที่ 1

นิยามศัพท์

การนำองค์กร หมายถึง การชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ระยะสั้น ระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ การสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการดำเนินงานที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินงานที่ดี โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร⁶⁾ และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้ง การสนับสนุนชุมชนของผู้บริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวางแผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดเพื่อนำแผนไปปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้โดยใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์⁷⁾ และประเมินความสำเร็จตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมขององค์กรคนพิการ คุณภาพบริการ การปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีความยั่งยืน และการเรียนรู้ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ในเชิงยุทธศาสตร์

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง การบริหารราชการและการให้บริการของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู มีประสิทธิภาพ ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจโดยยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด⁸⁾

การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมายถึง การวัดวิเคราะห์ ผลการดำเนินการและการจัดการสารสนเทศ ข้อมูลและความรู้ที่

สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง⁹⁾ ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ให้มีความสามารถ จัดการแก้ปัญหา เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เพราะบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของผลงาน¹⁰⁾

การจัดการกระบวนการ หมายถึง การจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านการปฏิบัติการและการเงิน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีการเรียนรู้ และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย¹¹⁾ ที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูสามารถบริหารจัดการได้

ผลลัพธ์การดำเนินการ หมายถึง การตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ¹²⁾ ของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

คะแนนความสำเร็จของการดำเนินการ (performance score) หมายถึง คะแนนรวมในแต่ละหัวข้อของผลลัพธ์การดำเนินการ ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและด้านการพัฒนาองค์กร ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู

คะแนนความสำเร็จของการดำเนินการรวม (sum performance score) หมายถึง คะแนนรวมทุกหัวข้อของผลลัพธ์การดำเนินการ ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและด้านการพัฒนาองค์กร ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู

เครื่องมือ

แบบสอบถามจำนวน 7 หน้า ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอิงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

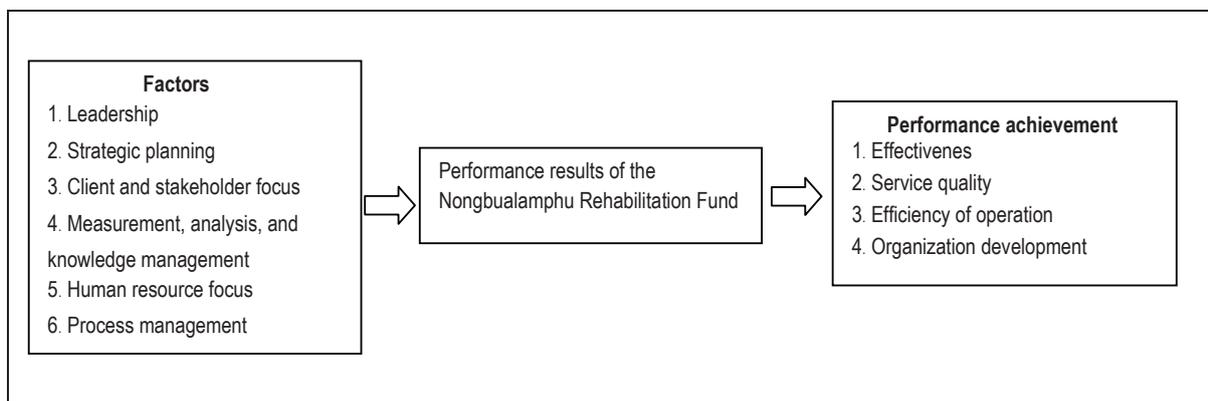


Figure 1. Framework of the study on performance results of the Nongbualamphu Rehabilitation Fund

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ในกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินการของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู โดยประยุกต์จากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)^(13,14) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพ ทั้งองค์การ (TQM)⁽¹⁵⁾ และแนวคิดของ 7's McKinsey⁽¹⁶⁾ มีทั้งหมด 50 ข้อแบ่งเป็น 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและการจัดการกระบวนการ หมวดละ 5 ข้อย่อย ส่วนหมวดที่เป็นผลลัพธ์การดำเนินการแบ่งเป็น 4 หัวข้อ คือ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและด้านการพัฒนาองค์กร โดยแต่ละหัวข้อมี 5 ข้อย่อย โดยทุกข้อมีคะแนน ข้อละ 5 คะแนน ซึ่งแบ่งระดับตามรูปแบบของ Likert's Scale⁽¹⁷⁾ คือ ระดับดีมาก ระดับดี ระดับปานกลาง ระดับพอใช้ และระดับแย่

ทั้งนี้ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (validity) ก่อนนำไปใช้ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้นนำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น โดยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index, IOC)⁽¹⁸⁾ ให้คะแนนระดับความสอดคล้องดังนี้ 1 = สอดคล้อง, 0 = ไม่แน่ใจ, -1 = ไม่สอดคล้อง และจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75 ส่วนการหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบ จำนวน 10 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาพบว่าใช้เวลาเฉลี่ยคนละ 15.12 นาทีในการตอบแบบสอบถามจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยวิธี Cronbach's alpha coefficient method⁽¹⁹⁾ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93 การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ไม่ได้มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการโดยผู้วิจัยเพียงคนเดียว

การวิเคราะห์ทางสถิติ

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation, SD) กำหนดการแปลความหมายด้วยการอิงเกณฑ์ ซึ่งแบ่งระดับ

ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{(คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)} / \text{จำนวนชั้น} = (5-1) / 5 = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.00 – 4.20 หมายความว่า ดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.19 – 3.40 หมายความว่า ดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.39 – 2.60 หมายความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.59 – 1.80 หมายความว่า พอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.79 – 1.00 หมายความว่า แย่

3. วิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลลัพธ์การดำเนินการ ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)⁽²⁰⁾

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลพื้นฐานการดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูระหว่างปีงบประมาณ 2558-2560 มีการจัดสรรงบประมาณเป็น 5 ด้านประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ (ร้อยละ 10) ด้านการแพทย์ (ร้อยละ 50) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต (ร้อยละ 35) ด้านพัฒนาระบบการฟื้นฟูสมรรถภาพ (ร้อยละ 3) และด้านสนับสนุนองค์กรคนพิการ (ร้อยละ 2) โดยใช้จ่ายรวมทุกด้านเป็นเงิน 5,921,321, 7,371,165 และ 7,697,970 บาท ตามลำดับ ซึ่งใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7.69 ต่อปี เป็นค่าชดเชยบริการด้านการแพทย์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.1, 52.4 และ 39.5 ตามลำดับ ทั้งนี้การจัดบริการด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตสามารถขยายบริการครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัดได้มากขึ้นเรื่อย ๆ เช่นกัน โดยบริการประกอบด้วย การปรับสภาพแวดล้อม และปรับปรุงบ้าน 89, 99 และ 189 ราย ตามลำดับ ซ่อมเครื่องช่วยความพิการและผลิตเครื่องช่วยความพิการที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ 44, 33 และ 63 ราย ตามลำดับ สำหรับบริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพให้บริการในกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ป่วยกึ่งเฉียบพลันและคนพิการจำนวน 5,402, 11,618 และ 20,257 ราย ตามลำดับ มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1⁽²¹⁾

จากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเพื่อประเมินตนเองของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู มีผู้ตอบแบบสอบถาม 51 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47 ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ของกลุ่ม คณะอนุกรรมการด้านบริหาร จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 89.5 ของกลุ่ม) คณะอนุกรรมการด้านการแพทย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่ม คณะอนุกรรมการด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 ของกลุ่ม คณะอนุกรรมการด้านการเงิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่ม คณะอนุกรรมการด้านการตรวจสอบและประเมินผล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่ม และเจ้าหน้าที่กองทุนฯ จำนวน 5 คน 83.3 ของกลุ่ม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 เพศชายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 โดย

Table 1. Budget and projects of the Nongbualamphu Rehabilitation Fund

	2015		2016		2017	
	Budget	Percent	Budget	Percent	Budget	Percent
Management	1,214,495	20.5	872,256	11.8	1,076,038	14.0
Medical	3,084,696	52.1	3,861,256	52.4	3,038,538	39.5
Quality of life	935,550	15.8	2,299,513	31.2	2,813,409	36.5
Development	656,780	11.1	-	0	204,070	2.6
Empowerment	29,800	0.5	33,8140	4.6	565,915	7.4
Total	5,921,321	100.0	7,371,165	100.0	7,697,970	100.0
	Projects	Percent	Projects	Percent	Projects	Percent
Medical	4	50.0	6	50.0	8	53.3
Quality of life	2	25.0	4	33.4	4	26.7
Systemic Improvement	1	12.5	1	8.3	2	13.3
Disability Association	1	12.5	1	8.3	1	6.7
Total	8	100.0	12	100.0	15	100.0
	Clients	Percent	Clients	Percent	Clients	Percent
Ageing	1,203	22.3	3,112	26.8	10,313	50.9
Subacute	2,116	39.2	5,030	43.3	5,725	28.3
Disabled	2,083	38.5	3,476	29.9	4,219	20.8
Total	5,402	100.0	11,618	100.0	20,257	100.0
Home modification	89		99		189	

Remark: budget in baht

เป็นคณะอนุกรรมการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูทุกคณะรวมกันมากที่สุด 34 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 ดังแสดงในตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและการจัดการกระบวนการ โดยแต่ละข้อมีคะแนนรวม 25 คะแนนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนรวม 133.4 (หรือร้อยละ 88.9 จากคะแนนเต็ม 150 คะแนน) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินว่าการนำองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 22.98 รองลงมาคือ การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์โดยมีคะแนนเฉลี่ย 22.75 และ 22.69 ตามลำดับส่วนการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 21.04 ดังแสดงในตารางที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ได้ทำการศึกษา 4 ด้านได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและด้านการพัฒนาองค์กร กลุ่มตัวอย่างประเมินผลลัพธ์การดำเนินงานภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยมีคะแนนเฉลี่ย 80.20 โดยที่ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 21.25 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 19.22 ดังแสดงในตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยกับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) พบว่ามีปัจจัย 3 ตัวคือ การนำองค์กร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียและการจัดการกระบวนการมีความสัมพันธ์กับระดับ

Table 2. Demographic data of participants

	(n=51)	percentage
Gender		
Femal	25	49.0
Male	26	51.0
Age, years		
20-30	9	17.6
31- 40	21	41.2
41-50	10	19.6
51-60	7	13.8
> 60	4	7.8
Education		
Bachelor	43	84.3
Master degree	8	15.7
Participants		
Committee	12	23.5
Subcommittee	34	66.7
Rehabilitation Fund Staff	5	9.8
Total	51	100

ความสำเร็จของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ ดังแสดงในตารางที่ 5

บทวิจารณ์

การบริหารส่วนท้องถิ่นคือการกระจายอำนาจให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งบริการด้านสาธารณสุขก็เป็นภารกิจทางสังคมอีกประการหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น⁽²²⁾ การก่อตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัดจึงถือว่าเป็นนวัตกรรมด้านการ

Table 3. Nongbualamphu Rehabilitation Fund performance assessment score

Item	Performance score (n=51)		
	Mean	S.D.	Level
1. Leadership	22.98	1.17	Excellence
2. Strategic planning	22.69	1.46	Excellence
3. Client and stakeholder focus	21.90	1.41	Excellence
4. Measurement, analysis, and knowledge management	22.75	1.24	Excellence
5. Human resource focus	21.04	1.26	Excellence
6. Process management	22.14	1.29	Excellence

Table 4. Performance results of Nongbualamphu Rehabilitation Fund

Item	Performance score (n=51)		
	Mean	S.D.	Level
1. Effectiveness	21.25	1.70	Good
2. Service quality	19.22	1.97	Good
3. Efficiency of operation	19.76	1.97	Good
4. Organization development	19.97	1.70	Good

Table 5. Nongbualamphu Rehabilitation Fund performance score correlated factors (n=51)

Performance score	Leadership	Strategic Planning	Client and Stakeholder Focus	Measurement and Analysis	Human Resource Focus	Process Management
Pearson Correlation	.291	.089	.626	.222	.069	.567
Sig. (2-tailed)	.034	.596	.000	.079	.763	.000

บริหาร งบประมาณอีกแบบหนึ่ง⁽²³⁾ ซึ่งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัดจัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพในจังหวัดอย่างครบวงจร มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูโดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการประสาน หน่วยงาน องค์กรและภาคีเครือข่ายในพื้นที่ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและส่งเสริมให้เกิดการดำเนินกิจกรรม การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการตามความจำเป็นแก่คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูเพื่อนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีต่อไป การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นผลการประเมินตนเองร่วมกันของคณะกรรมการ บริหารกองทุนฯ คณะอนุกรรมการด้านต่าง ๆ และบุคลากรของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้เครื่องมือทางการบริหารที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลคือ เกณฑ์ประเมิน Public Sector Management Quality Award (PMQA)⁽²⁴⁾ เพื่อความสะดวกในการนำมาใช้ประเมินผู้วิจัยจึงได้พัฒนาเกณฑ์ให้เป็นแบบสอบถาม โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผลการศึกษาพบว่า การนำองค์การ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและการจัดการกระบวนการมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ จุมแพง และคณะพบว่า ตัวแปรที่มีผลและร่วมทำนายความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน คือ ค่านิยมร่วมองค์การ กลยุทธ์องค์การ ระบบงาน ทักษะบุคลากรและโครงสร้างองค์การ โดยตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวม⁽²⁵⁾ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Vasconcellos J. และ Hambrick D.⁽²⁶⁾ พบว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ และการจัดการระบบงานเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกัน การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์การที่สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมได้ด้วยการจัดการกระบวนการได้แก่ การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ การวัดผล การรายงานผลการดำเนินการและการบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดของ David Easton⁽²⁷⁾, Fremont E. Kast และ James E. Rosenzweig⁽²⁸⁾ ที่เห็นว่าองค์การมีภารกิจที่ต้องทำให้บรรลุเป้าหมายและต้องปรับตัวให้เข้ากับปัจจัยทั้งภายในและภายนอกอยู่ตลอดเวลา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าเป็นการเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์กรทั่วไปที่ผู้นำเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยมีกระบวนการทำงานเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ซึ่งช่วยให้กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด นำมากำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อไปคือ ให้ความสำคัญของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ผลลัพธ์ของการดำเนินงานดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Judith E. Innes และ David E. Booher⁽²⁹⁾ ที่ว่าผู้นำองค์การภาครัฐศตวรรษที่ 21 ต้องมีลักษณะเป็นผู้นำด้วยการ

บริหารทางยุทธศาสตร์และประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเชิงนโยบายการบริหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมเช่น ความร่วมมือกับภาคเอกชน การสนับสนุนทางการเมือง การสนับสนุนของสื่อมวลชน ความต้องการและการยอมรับของชุมชน เป็นต้น โดยออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูลที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มและควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดอื่นด้วยว่าจะได้ผลเหมือนกันหรือแตกต่างกันในประเด็นใดบ้าง

สรุปผลการศึกษา จากการประเมินตนเองตามความเห็นของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูในภาพรวมอยู่ในระดับดี และการนำองค์กร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและการจัดการกระบวนการเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู อย่างมีนัยสำคัญ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณนายแพทย์สมชาย เชื้ออนานนท์ นายแพทย์ศราวุธ สันตินันตริกษ์ ที่ให้คำแนะนำการวิจัย นายแพทย์ไพฑูริย์ ไบประเสริฐ อาจารย์มานพเชื้อบัณฑิตและอาจารย์ไพฑูริย์บุญแสนแผนกที่อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ดร.สุภาภรณ์ ปัญหาราช ผู้ให้คำแนะนำด้านระเบียบวิธีวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล คณะกรรมการบริหาร คณะอนุกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภูทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. Leangsomnapa Y, Promproh S, Khanwiset S. Quality of life , problems and needs' s disable persons in responsibility of Thachang subdistrict administrative organization, Chanthaburi Province. J Prapokklao Hosp Clin Med Educat Center. 2011;28:98-109.
2. World Health Organization [Internet]. Community Based Rehabilitation. Available from: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44405/163/9789241548052_introduutory_tha.pdf.
3. Department of empowerment of persons with disabilities [Internet]. Statistic of disabled persons from 1 November 2537 to 31 August 2560. Available from: https://www.m-ociety.go.th/article_attach/20586/21091.pdf
4. Israel GD. Determining sample size [monograph on the Internet]. Florida: The Institute of Food and Agricultural Sciences (IFAS); 2013 [cited 2013 June]. Available from:<http://edis.ifas.ufl.edu/pdffiles/pd/pd00600.pdf>.
5. Luevitoonvechki S. Type of research design. Buddhachinaraj Med J. 2007;24:369-80.
6. Ponce GA. Leadership does not equal what leader do. J Leader Organ Stud. 1995;2:68-73.
7. Heracleous L. Strategic planning or strategic planning. Long Range Planning. 1998; 31:481-87.

8. Ferrell OC, Gonzalez-Padron TL, Tomas G, Hult M, Maignan L. From market orientation to stakeholder orientation. J Public Policy Marketing. 2010;29:93-96.
9. Hoffmann I. Knowledge management tool. In Mertins K., Heisig P, Vorbeck J. (Eds). Knowledge management best practices in Europe. Berlin: Springer-Verlag; 2001. p 74-94.
10. Becker B, Gerhart B. The impact of human resource management on organizational performance: progress and prospects. Acad Manage J. 1996;39:779-801.
11. Jeston J, Nelis J. Business process management: practical guidelines to successful implementation. 3rd ed. New York: Routledge; 2014.
12. Hatry HP. Performance measurement: getting results. 2nd ed. Washington D.C. The urban institute press; 2006.
13. Koonmee K. Implementing the performance management system in the Thai public sector. NIDA Development J. 2011;51:117-55.
14. Premchuen S. Public management quality of Thai civil service. The Association of QC Headquarters of Thailand Ministry of Industry; 2016.
15. Tenner AR, DeToro IJ. Total quality management: Three steps to continuous important. Massachusetts: Addison-Wesley. Publishing company Inc; 1992.
16. Ravanfar MM. Analyzing organizational structure based on 7s model of Mckinsey. Global J Manage Business Res. 2015; 15:6-12.
17. Norman G. Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics. Adv Health Sci Educ. 2010;15:625-32.
18. Turner RC, Carlson L. Indexes of item-objective congruence for multidimensional items. Int J Testing. 2003;3:163-71.
19. Eisinga R, Grotenhuis MT, Pelzer B. The reliability of a two-item scale: Pearson, Cronbach or Spearman-Brown? Int J Public Health. 2013;58:637-42.
20. Rodgers JL, Nicewander WA. Thirteen ways to look at the correlation coefficient. Am Stat. 1988;42:59-66.
21. Nongbualamphu Rehabilitation Fund. annual report. Nongbualamphu; 2015.
22. Silverman JM. Public sector decentralization: economic policy and sector investment programs. Washington DC: World Bank Publications; 992.
23. Grandori A. An organizational assessment of interfirm coordination modes. Organ Stud. 1997;18:897-925.
24. Baldrige National Quality Program Getting started. National Institute of Standards and Technology, US Department of Commerce [Internet]. 2005. Available from: <http://www.nist.gov/baldrige..>
25. Jumpang T, Rudtanasudjatun K, Jaidee W. Factors influencing the success of public sector management quality award based on perception of the personnel at the regional level, ministry of public health. Public Health J Burapha. 2012;7:38-52.
26. Vasconcellos J, Hambrick D. Key success factors: test of a general framework in the mature industrial-product sector. Strategic Manage J. 1989;10:367-82.
27. Gunnell JG. The reconstitution of political theory: David Easton, behavioralism, and the long road to system. J Hist Behav Sci. 2013; 49:190-210.
28. Johnson RA, Fremont EK, James E. The theory and management of systems. 3rd ed. New York: McGraw-Hill; 1973. p.144-6.
29. Innes JE, Booher DE. Reframing public participation: strategies for the 21st century. Planning Theory Pract. 2004;5:419-36.