

# ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน P.S.O. 1101 ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดขอนแก่น

## Factors Affecting the Development of Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes, P.S.O. 1101, at District Health Offices in Khon Kaen Province

ประจักษ์ บัวผัน (Prachak Bouphan)<sup>1\*</sup>  
กุลนทีกร พนาพุดิ (Kunnatikron Panaput)<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 ในเรื่อง เพศ 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 ในเรื่อง ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 155 คน สุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบได้จำนวนตัวอย่าง 119 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2547 ผลการวิจัยพบว่า (1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 ระหว่างกลุ่ม เพศชาย และเพศหญิง พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 (2) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 ระหว่างกลุ่มที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) การอธิบายตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 พบว่า ตัวแปร การวางแผน การจัดองค์กร และการประเมินผล มีผลต่อการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวร่วมกันพยากรณ์ได้ ร้อยละ 49.9 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับตำแหน่งของผู้รับผิดชอบงาน พัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. 1101 รวมถึงการให้ความสำคัญในเรื่อง การวางแผน การจัดองค์กร และการประเมินผล เพื่อให้การพัฒนาคูณภาพมาตรฐาน P.S.O. 1101 เกิดประโยชน์สูงสุด

### Abstract

The purposes of this research were to: (1) study the current situation, problems and needs of the Development of Thailand P.S.O. 1101 at District Health Offices in Khon Kaen Province, (2) compare the Development of Thailand P.S.O. 1101 scores between groups of male and female personnel, (3) compare the Development of Thailand P.S.O. 1101 scores between groups of health personnel with different ranks, and (4) study the factors affecting the Development of Thailand P.S.O. 1101. The population of this research consisted of 155 health personnel in District Health Offices. One hundred and nineteen health personnel were selected by systematic random sampling. Data were collected by Questionnaire between January and March 2004. The results of study were: (1) there was no statistically significant no difference between the Development of Thailand P.S.O. 1101 scores of male and female groups at the 0.5 level, (2) there was a statistically significance difference between the

<sup>1</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup>พยาบาลวิชาชีพ 7 งานพัฒนาบุคลากร สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดขอนแก่น

\*corresponding author

Development of Thailand P.S.O. 1101 scores of groups health personnel with different ranks at the 0.5 level, (3) three variables of the process of Administration, Planning, Organizing and Evaluation, influenced the Development of Thailand P.S.O. 1101 and also could explain the development of Thailand P.S.O. 1101 in 49.9% of cases. In conclusion, stakeholders, should focus on the position of health personnel who are directly responsibilities for P.S.O., and also Planning, Organizing and Evaluation should be emphasized for the Development of Thailand P.S.O. 1101.

**คำสำคัญ:** การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลแห่งประเทศไทย, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

**Keywords:** Development of Thailand International P.S.O., District Health Offices

## บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบต่อประเทศต่างๆ ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอด และการกินดีอยู่ดีของประชาชน ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ซึ่งสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นก็คือ ในระดับนโยบายของประเทศ จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันในลักษณะปฏิรูป เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในระบบราชการ ซึ่งมีปัญหาที่ทับถมมาเป็นเวลานาน เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาของประเทศ

กลไกการบริหารประเทศของรัฐบาลเป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น นั่นหมายถึง การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานหลายๆ หน่วยงานก็จะส่งผลต่อภาพรวมของการพัฒนา และบริหารประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐ คือ การบริการประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของภาครัฐทุกคนจะต้องให้บริการประชาชนโดยยึดหรือให้ความสำคัญกับความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับประชาชน เช่น การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชน เพื่อให้การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สถานการณ์ปัจจุบัน การให้บริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย ยังไม่มีเกณฑ์ที่ใช้เป็นตัววัดการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง กล่าวคือ ยังไม่มีการประเมินผลการให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าบางครั้งจะมีการประเมินความพึงพอใจ หรือการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนก็เป็นการดำเนินการเพียงครั้งคราวเท่านั้น และการประเมินผลการให้บริการของรัฐก็ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานอย่างจริงจัง

จากปัญหาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้ดำเนินการจัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management and Outcomes: P.S.O) (มติคณะรัฐมนตรี, 27 ตุลาคม 2541) ซึ่งเป็นนโยบายสาธารณะ (Public Policy) ที่มุ่งให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ หรือดำเนินการพัฒนา โดยเน้นผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงานทั้งระบบ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ในขั้นปลาย

กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายรองรับกับนโยบายของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการโดยมีนโยบายให้ หน่วยบริหารทุกแห่งที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูลข่าวสาร (P.S.O. 1101) รวมทั้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง

การบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การควบคุมกำกับ และการประเมินผล (Koont and O' Donnell, 1972; Terry, 1964) ซึ่งกระบวนการในการบริหารในแต่ละประเด็นจะมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของระบบ P.S.O. 1101 ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นดำเนินการพัฒนา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งของจังหวัด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของระบบข้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ความครอบคลุม ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัย ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล และการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ซึ่งการดำเนินการพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 9 ข้อ ของหน่วยงานบริหารสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ระบบข้อมูลข่าวสารมีการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชน

จากการพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมา พบว่า การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลถึงความสำเร็จของการพัฒนา (ประจักษ์ บัวผัน, 2545) ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย เรื่องการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กร (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2544) ที่งานที่รับผิดชอบในการพัฒนาจะต้องมีการวางแผนงานที่ชัดเจน โครงสร้างขององค์กรต้องสอดคล้องกับการพัฒนา การควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลทั้งก่อนและหลังการดำเนินการ

จากสภาพการพัฒนาดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นมีความจำเป็นต้องศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล P.S.O.1101 ของสาธารณสุข

อำเภอในจังหวัดขอนแก่น ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐระบบข้อมูลข่าวสาร (P.S.O.1101) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารของหน่วยบริหาร ทั้งในส่วนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

### วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษา สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของผู้รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. และหาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. โดยทำการศึกษาจากผู้รับผิดชอบงาน P.S.O. และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนา ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำนวน 155 คน และการสนทนากลุ่มผู้รับผิดชอบจากการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานตามขั้นตอนการพัฒนา เพื่อนำมาใช้ประกอบการอธิบาย ซึ่งมีขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 155 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น, 2546)

### กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหาได้จากสูตร

$$n = \frac{Z^2 N \sigma^2}{Z^2 \sigma^2 + (N-1)d^2} \cdot \frac{\alpha}{2}$$

$n$  = จำนวนตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร เจ้าหน้าที่จากสำนัก

งานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 155 คน

$d$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้  
เท่ากับ 5 %

$O^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนการพัฒนา  
คุณภาพมาตรฐาน P.S.O. =  $0.56^2$  (ได้จากการ  
ทดลองใช้เครื่องมือ)

$Z_{\alpha/2}$  = ค่ามาตรฐานภายใต้เส้นโค้งปกติ  
1.96

จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่าง 119 คน  
ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากผู้รับผิดชอบ  
การพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน มาตรฐานสากล  
P.S.O. ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัด  
ขอนแก่นจำนวน 25 คนจาก 25 อำเภอ และบุคคลที่  
มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาจากสำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอ จำนวน 94 คน รวมตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด  
119 คน

### ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. เลือกแบบเจาะจงจากผู้รับผิดชอบการพัฒนา  
คุณภาพมาตรฐาน P.S.O. ของสำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอ อำเภอละ 1 คน รวม 25 คน

2. จากผลต่างของจำนวนตัวอย่างที่เหลือ  
94 คน (119-25) ทำการเลือกตัวอย่างโดยวิธีการ  
สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random  
Sampling) จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวนที่  
ต้องการ 94 คน

### วิธีในการระดมความคิดเห็นในการประชุมกลุ่มเพื่อ ระดมสมอง

1. หลังจากที่ถูกวิจัยได้ทำการแนะนำตนเอง  
และให้ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบ  
การพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน P.S.O. จากสำนัก  
งานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอและผู้ที่เกี่ยวข้องในการ  
พัฒนาคุณภาพมาตรฐาน P.S.O. ที่เข้าร่วมประชุม เสร็จ

เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประชุม  
กลุ่มเพื่อระดมสมอง และขั้นตอนในการประชุมกลุ่มเพื่อ  
ระดมสมองแก่ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมอง  
ทราบ

2. ให้แต่ละคนเขียนแสดงความคิดเห็นของ  
ตนเอง ตามประเด็นที่กำหนดทีละประเด็น โดยให้ทุก  
คนมีอิสระในการคิดและเขียน ปราศจากการซักถาม  
เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองทุกคนได้มี  
โอกาสแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากการ  
ชักนำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เมื่อเขียนเสร็จแล้วให้  
นำมาติดที่กระดาน Chart โดยใช้กระดาษกาวที่ผู้วิจัย  
เตรียมไว้เรียบร้อยแล้ว ทีละประเด็น โดยผู้ที่เขียนหรือ  
ผู้เข้าสนทนาคนอื่นๆ สามารถให้ข้อคิดเห็น หรือข้อ  
เสนอแนะเพิ่มเติมได้โดยปราศจากการวิจารณ์จากผู้เข้า  
ร่วมสนทนา เพื่อให้เกิดความคิดในเชิงบวก (Positive  
thinking) ซึ่งจะส่งเสริมให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น  
และความเห็นของทุกคนจะถูกนำมาพิจารณา  
ร่วมกันในกลุ่ม

3. เมื่อผู้เข้าร่วมสนทนาทุกคนแสดงความคิดเห็น  
เพิ่มเติมจนครบแล้ว สมาชิกทุกคนร่วมกันจัดหมวด  
หมู่แนวคิด โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอแนะเพิ่มเติม  
ได้โดยปราศจากการวิจารณ์

4. ผู้ศึกษาสรุปประเด็น จากผลการจัดหมวด  
หมู่ให้สมาชิก ที่เข้าร่วมสนทนาทุกคนทราบ และหากมี  
กรณีที่เข้าใจไม่ตรงกันก็สามารถปรับเปลี่ยนตามข้อ  
ตกลงของที่สนทนาส่วนใหญ่ได้

5. ให้ผู้เข้าร่วมสนทนาเสนอแนวคิดในประเด็น  
อื่นๆ ที่เหลือ และทำเหมือนขั้นตอน 1-3 ทุกประเด็น

6. ผู้ศึกษาสรุปสุดท้ายของการประชุมกลุ่มเพื่อ  
ระดมสมอง โดยในขั้นตอนนี้ถ้าหากสมาชิกที่เข้าร่วม  
สนทนา มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ก็สามารถทำได้โดย  
ปราศจากการวิจารณ์

7. นำผลสรุปที่ได้ไปเชื่อมโยงกับ การอธิบาย  
ที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้การ  
อธิบายมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น  
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากเก็บข้อมูลจากแนวคำถามที่ได้จากการสนทนากลุ่ม และข้อมูลเชิงปริมาณเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อหาปัญหาอุปสรรค และความต้องการในการ พัฒนาคูณภาพมาตรฐาน P.S.O. ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน P.S.O. จำนวน 25 ชุด และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. จำนวน 94 ชุด รวมทั้งสิ้น 119 ชุด

## ผลการศึกษา และวิจารณ์ผล

### ข้อมูลทั่วไป

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 119 คน ในเรื่อง อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบข้อมูลดังนี้ ข้อมูลการมี เว็บไซต์ และการมีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาคูณภาพมาตรฐาน P.S.O. ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเขตรับผิดชอบของจังหวัดขอนแก่น พบว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมี เว็บไซต์เป็นของตนเอง และมีผู้รับผิดชอบงาน P.S.O. โดยตรง จำนวน 10 อำเภอ คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งจะเห็นว่า ยังมีหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภออีกหลายแห่ง (ร้อยละ 60) จะต้องได้รับการพัฒนาในเรื่อง เว็บไซต์ และการกำหนดผู้รับผิดชอบ เพราะถ้าหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงจะทำให้เกิดความต่อเนื่องในการพัฒนา และเกิดประโยชน์ต่อการประสานงาน และการมีเว็บไซต์ของหน่วยงานจะส่งผลโดยตรงต่อการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในองค์กร และระหว่างองค์กรกับหน่วยงานอื่นได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบ Online และระบบ Lan ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีระบบ Online เท่ากับ 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40 และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่ตอบว่าหน่วยงานมีระบบ Lan จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 24 รวมถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่มีเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งจากข้อมูลชี้ให้เห็นว่า ยังมีสำนักงานสาธารณสุขอำเภออีกหลายแห่งที่ต้องมีการพัฒนาระบบ Online

เพื่อให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในองค์กร และระหว่างองค์กรกับหน่วยงานอื่นได้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้องค์กรอื่นๆ ทราบด้วย

ระดับการพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐาน P.S.O ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น พบว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอส่วนใหญ่พัฒนาอยู่ในขั้นตอนที่ 3 (การแยกแยะงาน) และพบว่า มีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 5 แห่ง ที่พัฒนาไปพร้อมกันกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น คือ พัฒนาอยู่ในขั้นตอนที่ 8 (ขั้นตอนการยกระดับ) การประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะทำให้หน่วยงานทราบระดับของการพัฒนาตามขั้นตอนของหน่วยงานแต่ละแห่งซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผลไปกระตุ้นผู้รับผิดชอบและทีมงานให้เกิดการปฏิบัติอย่างถูกต้อง ก็จะช่วยต่อการปฏิบัติงานของทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพดังสรุปผลจากการสนทนากลุ่มที่ว่า *“การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ของจังหวัดจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้อีกทางหนึ่ง โดยเฉพาะขอให้จังหวัด นำผลที่ได้จากการนิเทศ ส่งข้อมูลกลับไปยังหน่วยงาน ที่ได้รับนิเทศด้วย เพื่อหน่วยงานจะได้นำผลการนิเทศไป ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป”* (สรุปผลการประชุมผู้รับผิดชอบงาน P.S.O.12-13 กรกฎาคม 2546)

### ข้อมูลด้านการบริหาร

ข้อมูลด้านการบริหารแสดงให้เห็นถึงระดับทางการบริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล P.S.O. ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อต้องการทราบว่า ปัจจัยทางการบริหารเรื่องใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ หรือมีผลต่อการพัฒนาตามระบบมาตรฐานสากล P.S.O. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ และการ



พัฒนาได้สอดคล้องกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งจากการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

**บทบาททางการบริหาร** ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในหัวข้อ **นโยบาย** ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ว่าระดับนโยบายในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของหน่วยงานมีสถานะเป็นอย่างไร ซึ่งจากการเก็บข้อมูล พบว่า ระดับของนโยบายต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 3.56 (S.D.= 0.38) และพบว่า **ระดับนโยบายทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด** ซึ่งชี้ให้เห็นว่า นโยบายของหน่วยงานหรือองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญ และจำเป็น เพราะข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนใหญ่เห็นว่า นโยบายในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

**การวางแผน** ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ว่าระดับการวางแผนในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของหน่วยงานมีสถานะเป็นอย่างไร ซึ่งจากการเก็บข้อมูล พบว่า ระดับของการวางแผน ต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.07 (S.D.= 0.46) และพบว่า ระดับการวางแผนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานอย่างต่อเนื่องทุกปี มีค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.= 0.56) และพบว่าระดับการวางแผนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการทำงานครบทุกกิจกรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D.= 0.49) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานเจ้าหน้าที่ในองค์กรถือเป็นเรื่องที่สำคัญ และจำเป็น เพราะการวางแผนถือเป็นการกำหนดทิศทางการทำงานของหน่วยงานว่าหน่วยงานหรือองค์กร มีกิจกรรมอะไรบ้างที่ต้องดำเนินการ รวมถึงกิจกรรมเหล่านั้นใครเป็นผู้รับผิดชอบ ใครที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องบ้าง และกิจกรรมเหล่านั้นจะดำเนินการเมื่อใดและสิ้นสุดเมื่อใด

**การจัดองค์กร** ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ว่าระดับการจัดองค์กรในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของหน่วยงานมีสถานะเป็นอย่างไร ซึ่งจากการเก็บข้อมูล พบว่า ระดับของการจัดองค์กร ต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 2.53 (S.D.= 0.53) และพบว่า ระดับการจัดองค์กรข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 (S.D.= 0.69) ซึ่งจากระดับการจัดองค์กรมีหลายข้อที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งถือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน เพราะการจัดองค์กรที่ดีมีประสิทธิภาพจะเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งจะชี้ให้เห็นถึงระดับปัญหาและอุปสรรคหรือภารกิจที่หน่วยงานต้องพัฒนาว่ามีกิจกรรมอะไรบ้างในการพัฒนาองค์กรที่หน่วยงานต้องดำเนินการเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

**การควบคุมกำกับ** ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ว่าระดับการควบคุมกำกับในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของหน่วยงานมีสถานะเป็นอย่างไร ซึ่งจากการเก็บข้อมูล พบว่า ระดับของการควบคุมกำกับ ต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 2.91 (S.D.= 0.47) และพบว่า ระดับการจัดองค์กรข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมีการติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 (S.D.= 0.54) ซึ่งชี้ให้เห็นระดับของการควบคุมกำกับเพราะการควบคุมกำกับที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน และนอกจากนั้นการควบคุมกำกับที่ดีจะทำให้ ทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

**การประเมินผล** ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ว่าระดับการประเมินผลในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของ

หน่วยงานมีสถานะเป็นอย่างไร ซึ่งจากการเก็บข้อมูลพบว่า ระดับของ การประเมินผล ต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.00 (S.D.= 0.52) และพบว่า ระดับการประเมินผลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมีการติดตามมาพัฒนางาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 (S.D.= 0.52) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการประเมินผลที่ดีมีประสิทธิภาพ จะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในภาพรวม เพราะการประเมินผลงาน นอกจากจะสามารถทราบผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานแล้ว หน่วยงานหรือองค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา งาน ตลอดจนจนการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแนวทางในการทำงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### **การพัฒนากระบวนการมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O.1101**

การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O.1101: ระบบข้อมูล เป็นการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบข้อมูล 9 เกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ความครอบคลุม ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัย ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล และการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ซึ่งการพัฒนากระบวนการข้อมูล จะเป็นการพัฒนาทั้งระบบของหน่วยบริหาร เป้าหมายสำคัญที่สุด คือการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีรายละเอียดดังนี้

**ความครอบคลุม** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เท่ากับ 2.24 (S.D.= 0.54) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบข้อมูลถูกต้อง ในระดับมาก เท่ากับ 2.67 (S.D.= 0.55) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วย

งานได้จัดทำเอกสาร จดหมายข่าว หรือสิ่งพิมพ์ เพื่อเผยแพร่หน่วยงานไปยังนอกองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 1.92 (S.D.= 0.72) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ความครอบคลุมของข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า มีข้อที่ค่าเฉลี่ยความครอบคลุมในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นภาระงานหรือความจำเป็นในการเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนภารกิจเพื่อให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

**ความรวดเร็ว** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 2.71 (S.D.= 0.49) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านสามารถใช้โทรศัพท์ติดต่อกับองค์กรภายนอก ในระดับมาก เท่ากับ 3.03 (S.D.= 0.83) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ครอบคลุม พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 2.34 (S.D.= 0.61) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า มีข้อที่พบว่าค่าเฉลี่ยของความรวดเร็วอยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการพัฒนาในเรื่องอะไรบางอย่างเพื่อให้ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลเพิ่มขึ้น หรือระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลลดลง

**ความถูกต้อง** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 2.60 (S.D.= 0.45) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มเดียวกัน ในระดับมาก เท่ากับ 2.90 (S.D.= 0.67) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านนำแบบฟอร์มความคิดเห็นไปใช้ในการพัฒนางาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 2.14 (S.D.= 0.68) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ความถูกต้องของข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า มีข้อมูลความถูกต้องที่พบค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องกลับไปทบทวนตนเองในเรื่องความ

ถูกต้องของข้อมูลว่ามีข้อมูลในเรื่องอะไรบ้างที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดความถูกต้อง

**ความเชื่อมโยง** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 2.52 (S.D.= 0.62) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการประชุมกับหน่วยงานอื่นอย่างต่อเนื่องเพียงใด ในระดับมาก เท่ากับ 3.01 (S.D.= 0.56) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการติดต่อกับหน่วยงานอื่นโดยใช้ e-mail มากน้อยเพียงใด พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 2.10 (S.D.= 0.89) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า การเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการพัฒนาในเรื่องอะไรบ้างเพื่อให้การเชื่อมโยงของข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ความทันสมัยของข้อมูล** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.35 (S.D.= 0.58) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ครบทุกฐานข้อมูล พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 2.96 (S.D.= 0.74) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการนำระบบ MIS, GIS และ CD มาใช้ในหน่วยงานเพียงใด พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 1.92 (S.D.= 0.58) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ความทันสมัยของข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า มีความทันสมัยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการพัฒนาในเรื่องอะไรบ้างเพื่อให้ความทันสมัยของข้อมูลเพิ่มขึ้น เพื่อให้การใช้ข้อมูลเกิดประโยชน์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด

**ความน่าเชื่อถือของข้อมูล** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 (S.D.= 0.50) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนการจัดเก็บข้อมูลและกำหนดเป้าหมาย

ในการดำเนินงานชัดเจน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 2.56 (S.D.= 0.74) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลจากหน่วยราชการต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการอ้างอิงข้อมูล พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 2.08 (S.D.= 0.66) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการพัฒนาข้อมูลให้เกิดความน่าเชื่อถือทั้งกับบุคคลภายในองค์กรเดียวกัน และบุคคลภายนอกองค์กรด้วย

**ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เท่ากับ 1.98 (S.D.= 0.60) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีผู้ประสานงานเก็บข้อมูลกับประชาชนในชุมชน พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.29 (S.D.= 0.84) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องถ่ายเอกสารไว้สำหรับบริการข้อมูลแก่ประชาชนเพียงพอ พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 1.67 (S.D.= 0.60) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลอยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการพัฒนากิจกรรมในเรื่องอะไรบ้างเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากยิ่งขึ้น

**ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เท่ากับ 2.26 (S.D.= 0.59) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 2.52 (S.D.= 0.59) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบระบบข้อมูล



อย่างต่อเนื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 1.93 (S.D.= 0.77) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลอยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการพัฒนากิจกรรมในเรื่องอะไรบางอย่างเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบข้อมูลได้มากยิ่งขึ้น

**การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล** จาก การสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เท่ากับ 2.23 (S.D.= 0.52) และเมื่อแยกเป็นรายข้อ แล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการสำรวจข้อมูลภายในชุมชนเพียงใด พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 2.51 (S.D.= 0.69) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประชาชนสามารถเสนอแนะในการปรับปรุงระบบข้อมูลของท่าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 1.87 (S.D.= 0.68) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลอยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการพัฒนากิจกรรมในเรื่องอะไรบางอย่างเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลได้มากที่สุด

**ในภาพรวมทั้ง 9 เกณฑ์มาตรฐานของระบบข้อมูลข่าวสาร** จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เท่ากับ 2.35 (S.D.= 0.40) และเมื่อแยกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 2.71 (S.D.= 0.49) และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประชาชนสามารถในการเข้าถึงข้อมูล พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 1.98 (S.D.= 0.60) จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนั้นพบว่าค่าเฉลี่ยของการพัฒนาตามเกณฑ์ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่า

หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมในเรื่องอะไรบางอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานทั้ง 9 เกณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### **การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากล P.S.O.**

การศึกษาตัวแปรจากปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน โดยศึกษาตัวแปร 2 ตัว คือตัวแปรเพศ และตัวแปรตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานในเรื่องเพศ โดยใช้สถิติ t-test และสถิติ F-test (One-Way Anova) สำหรับตัวแปรตำแหน่ง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า

1) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากลของประเทศไทย ในเรื่องเพศ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในการพิจารณาผู้รับผิดชอบงาน P.S.O. ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากลของประเทศไทย ในเรื่องตำแหน่งปัจจุบัน กับการพัฒนาคูณภาพมาตรฐานสากลของประเทศไทยในภาพรวม โดยใช้สถิติ F-test (One-Way Anova) พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ < .001 ซึ่งจากข้อมูลชี้ให้เห็นว่า ในการคัดเลือกบุคคลผู้รับผิดชอบงาน P.S.O. นั้นจะต้องให้ความสำคัญกับตำแหน่งปัจจุบันของผู้ปฏิบัติด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนามากยิ่งขึ้น

#### **การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐาน**

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O:1101 ในภาพรวม

ทุกเกณฑ์ ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป ซึ่งตัวแปรที่นำมาศึกษาคือ ตัวแปรอายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทางการบริหาร โดยแยกศึกษาเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านนโยบาย การวางแผน การจัดองค์กร การควบคุมกำกับ และการประเมินผล และในภาพรวมทางการบริหาร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O. ที่ดำเนินการอยู่ได้สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการในการพัฒนามากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ตัวแปร การบริหารจัดการมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีตัวแปร การวางแผน การจัดองค์กร การประเมินผล มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัวร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ด้านความครอบคลุม ได้ร้อยละ 49.9 จากข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่า ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลในภาพรวม บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญในเรื่อง การวางแผนงาน การจัดองค์กร การประเมินผล และการบริหารจัดการในภาพรวม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานหรือองค์กรให้เพิ่มขึ้นด้วย

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. กำหนดการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ให้เป็นนโยบายของหน่วยงานเพื่อเป็นการเน้นย้ำให้ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในทุกระดับดำเนินการตามนโยบาย ของหน่วยงานหลัก รวมถึง กำหนดเป็นมาตรการหลักขององค์กรทุกระดับในการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ โดยเฉพาะในการพัฒนาทั้งระบบ Hard ware และ Soft ware เพื่อพัฒนาระบบ Information Technology (IT) ในทุกระดับให้เกิดความเชื่อมโยงกัน ซึ่งจะนำไปสู่ ประสิทธิภาพความเชื่อมโยงของข้อมูล

2. กำหนดเป็นมาตรการหลักขององค์กรทุกระดับ ในเรื่อง การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล

ของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการข้อมูล ซึ่งนอกจากจะเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลข่าวสารแล้ว ยังเป็นการกำหนดช่องทางการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

3. ให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการ โดยพิจารณาให้ความสำคัญในเรื่อง การวางแผน การจัดองค์กร และการประเมินผล เพราะตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ในภาพรวม

4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในแต่ละหน่วยขององค์กร เพื่อเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาหลักในแต่ละหน่วย และเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน โดยพิจารณาในเรื่องตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับผิดชอบด้วย เนื่องจากจากการศึกษาพบว่า ตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ กับเรื่อง ความครอบคลุม ความเชื่อมโยง ความทันสมัย ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล และพิจารณาในเรื่องอายุ และประสบการณ์ของผู้รับผิดชอบด้วย เนื่องจากอายุ และประสบการณ์ของผู้รับผิดชอบ มีผลต่อ ความครอบคลุม และความเชื่อมโยงของข้อมูล และ ผู้ปฏิบัติหรือผู้รับผิดชอบ จะเป็นเพศหญิง หรือ เพศชายก็ได้ เพราะจากการศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ของหน่วยบริหารจะต้องให้ความสำคัญ ในเรื่องนโยบาย ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร การบริหารจัดการ และการกำหนดผู้รับผิดชอบในการพัฒนา ซึ่ง การศึกษาในครั้งต่อไปเสนอให้มีการศึกษาโดยมุ่งเน้นไปแต่ละเรื่อง เพื่อหาปัจจัย และตัวแปรที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็น เพื่อหาหน่วยงานที่พัฒนาจะสามารถนำปัจจัยและตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาใช้พิจารณาประกอบในการพัฒนาองค์กรที่เป็นหน่วยบริหารต่อไป.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จได้ต้องขอขอบคุณผู้รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O. ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกคน และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในครั้งนี้ รวมถึง คุณอรรณณ สมทรัพย์ หัวหน้างานประยุกต์เทคโนโลยี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น นายแพทย์อัครเดช เพ็ญศิริ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น และสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดขอนแก่นที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

## บรรณานุกรม

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2544. การบริหารงานคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส.
- ประจักษ์ บัวผัน. 2545. การพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มติคณะรัฐมนตรี. 2541. การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลด้านการจัดการและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ. (เอกสารอัดสำเนา)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น. 2546. สรุปผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากลแห่งประเทศไทยด้านการจัดการและผลสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. จังหวัดขอนแก่น.

Koontz, H. and O' Donnell, C. 1972. **Principle of Management: An analysis of managerial function.** (5<sup>th</sup> ed.). New York : Mc Graw Hill.

Terry, G.R. 1964. **Principle of Management.** (4<sup>th</sup> ed.). Illinois: Richard D. Irwin. Inc.