

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

Factors Affecting Success in Organization Development According to Public Sector Management Quality Award (PMQA) of the Department of Health Service Support

นัยนา อภิวัฒน์พร

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

Naiyana Apiwattanaporn

Department of Health Service Support

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และ 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 288 คน สุ่มด้วยการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลากจากบุคลากรระดับปฏิบัติงาน หัวหน้างาน ผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์พยากรณ์มากไปน้อย ได้แก่ ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ค่านิยมร่วมองค์กร โครงสร้างองค์กร และกลยุทธ์องค์กร ตามลำดับ และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ร้อยละ 84.5 ในส่วนของการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์ของบุคลากรเป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์มากที่สุด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

คำสำคัญ : การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

Abstract

The purpose of this mixed method research was to 1) study the factors affecting the success of organizational development according to the PMQA of the department of health service support, and 2) study problems, obstacles to developing management quality. The sample size was determined by Taro Yamane's method to 288 samples of operational persons, supervisors, directors, and experts from the department of health service support. The instrument of this research were as 1) rating scale questionnaire, and 2) open-ended questionnaire. The quantitative data were analysed by percentage, mean, and standard deviation and multiple regression analysis, qualitative data were analysed by content analysis.

The study found that: 1) the 5 factors affecting the success of organizational development according to the PMQA of the department of health service support were significant effect at the 0.05 level to the PMQA of the department of health service support with the coefficient of forecasting from high to low as: Operational system, personnel, shared values of the organization organizational structure and corporate strategy, respectively. and predict success in organizational development according to the PMQA of the department of health service support at 84.5 percent. The problems and obstacles in the development of the organization were the most criteria were lack of knowledge, understanding of organizational development according to the criteria of personnel. The department of health service support should be focusing to developing skills, knowledge, and competencies of personnel or to develop organizational management to become a high-performance organization.

Keywords : organizational development according to the Public Sector Management Quality Award, Department of Health Service Support

บทนำ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นกรมที่จัดตั้งขึ้นหลังจากการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 โครงสร้างใหม่ในส่วนกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้มีการจัดกลุ่มภารกิจ (Cluster) ในการสนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบบริหารจัดการ ระบบบริการสุขภาพ และ ระบบคุ้มครองประชาชนด้านบริการสุขภาพ ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีสามารถพิทักษ์สิทธิ และเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน กระทรวงสาธารณสุข ภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กำหนดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้าน บริการสุขภาพ เป็นกรมซึ่งเกิดจากการรวมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมทั้งภาครัฐและเอกชน และการสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ซึ่งเป็นงานลักษณะปฏิบัติการ และงานสนับสนุนบริการที่สำนักงานปลัดกระทรวงรับผิดชอบอยู่เดิม รวม 7 กอง คือ กองโรงพยาบาล ภูมิภาค กองสาธารณสุขภูมิภาค กองการประกอบโรคศิลปะ กองสุขศึกษา กองช่างบำรุง กองแบบแผน และสำนักงานคณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน มารวมเป็นกรมใหม่ เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวง สามารถดำเนินการหลักด้านอำนวยการและนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ยังจัดตั้งเพื่อรองรับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 82 ที่บัญญัติให้รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นหน่วยงานภาครัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมายสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพทุกระดับ

ให้มีประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยส่งเสริมและสนับสนุนระบบคุ้มครองประชาชนด้านบริการสุขภาพ ส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน และองค์กรภาคเอกชน เพื่อการบริการสุขภาพ ที่จะทำให้ประชาชนมีสุขภาพดีสามารถพิทักษ์สิทธิและเข้าถึงบริการสุขภาพ ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในปัจจุบัน

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์ และทบทวนพร้อมจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติทุกระดับ เพื่อใช้เป็นกรอบในการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนงานโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการ โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ 1) พัฒนาและยกระดับมาตรฐานสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสู่มาตรฐานสากล และพัฒนาอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร 2) พัฒนาและยกระดับการจัดการสุขภาพภาคประชาชนโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่าย 3) พัฒนาองค์กรสมรรถนะสูงตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ จากนโยบายรัฐบาลในการเตรียมตัวสู่ระบบราชการ 4.0 สังคมดิจิทัล การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และกระแสความนิยมบริการสุขภาพที่มีมาตรฐาน จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง โดยปรับปรุงและพัฒนากฎหมาย ระเบียบ ยกระดับมาตรฐานระบบบริการสุขภาพและระบบสุขภาพภาคประชาชนให้มีคุณภาพ เชื่อถือได้ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการต่างๆ ผ่านการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และแนวคิดการดำเนินการ “สมรรถนะเป็นฐาน สร้างสรรค์ สิ่งใหม่ บริการด้วยใจ ใสสามัคคี” สร้างและพัฒนาเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ สถาบันการศึกษา พัฒนาความร่วมมือกับพหุภาคีและทวิภาคี เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครประจำครอบครัว (อสค.) สำนักงานสาธารณสุข

จังหวัด (สสจ.) ผู้ประกอบการสถานประกอบการ สถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งทิศทาง และบทบาทของผู้บริหาร และบุคลากรที่มุ่งสู่ความสำเร็จ อย่างยั่งยืน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ ภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ใน ประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุก มิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่า มาตรฐานสากลโดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุง องค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) คือ (1) การนำองค์การ (2) การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการกระบวนการ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีนโยบายให้มีการ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ โดยใช้เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ องค์การภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการ และเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไป สู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) โดย ขับเคลื่อนองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการองค์การภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ตั้งแต่ปีพ.ศ.2549 และได้ ดำเนินการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพ ตั้งแต่ พ.ศ. 2550 และกำหนดเป็นตัวชี้วัดใน การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการภาคบังคับ ปีละ 2 หมวด ตั้งแต่ปี พ.ศ.2552-2554 หลังจากที่ได้มีการ พัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) บุคลากรกรมฯ รับรู้ เข้าใจการทำงานแบบ PMQA จึง ได้มีการปรับกลยุทธ์จากการกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการ

จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการภาคบังคับ เป็นการ วิเคราะห์ตนเองค้นหาจุดแข็ง และโอกาส ในการปรับปรุง องค์การ (Opportunities for improvement : OFIs) โดยนำมาจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาและจัดทำ แผนการพัฒนางานองค์การฯ โดยพัฒนาปีละ 5-6 เรื่อง อย่างต่อเนื่องส่งผลให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็น รูปธรรมอย่างเห็นได้ชัด ดังนี้

ปี พ.ศ.2560 ผ่านการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (ฉบับที่ 2) (Certified FL (version 2))

ปี พ.ศ. 2561 ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบ ราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ในระดับพื้นฐาน (Basic)

ปี พ.ศ. 2562 ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบ ราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ในระดับก้าวหน้า (Advance) ที่ 425.76 คะแนน เป็นระบบราชการ 3.41 และได้รับ รางวัลเปิดใจใกล้ชิด ในระดับดี

ปี พ.ศ. 2563 ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบ ราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และได้รับรางวัล PMQA หมวด 4 รางวัลเปิดใจใกล้ชิด ระดับดี รวมทั้งรางวัล พัฒนาการบริการ ระดับดี (ตู้ควบคุมเชื้อ A2M2)

ปี พ.ศ. 2564 ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบ ราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และได้รับรางวัลสาขาคูณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ : (PMQA) รายหมวดใน หมวด 1 การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งได้รับรางวัลพัฒนาการบริการอีก 2 รางวัล คือ รางวัลพัฒนาการบริการ ระดับดีเด่น (ระบบสื่อสาร ด้านการแพทย์ฉุกเฉินฯ) และรางวัลพัฒนาการบริการ ระดับดี (ศูนย์เครื่องมือแพทย์)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้มีการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงมีความต้องการทราบว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ และต้องการทราบว่าในมุมมองของตำแหน่ง การปฏิบัติงานในแต่ละระดับมีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการ สุขภาพอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้านี้จะสามารถนำมา ใช้ในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค การพัฒนาองค์กรตาม

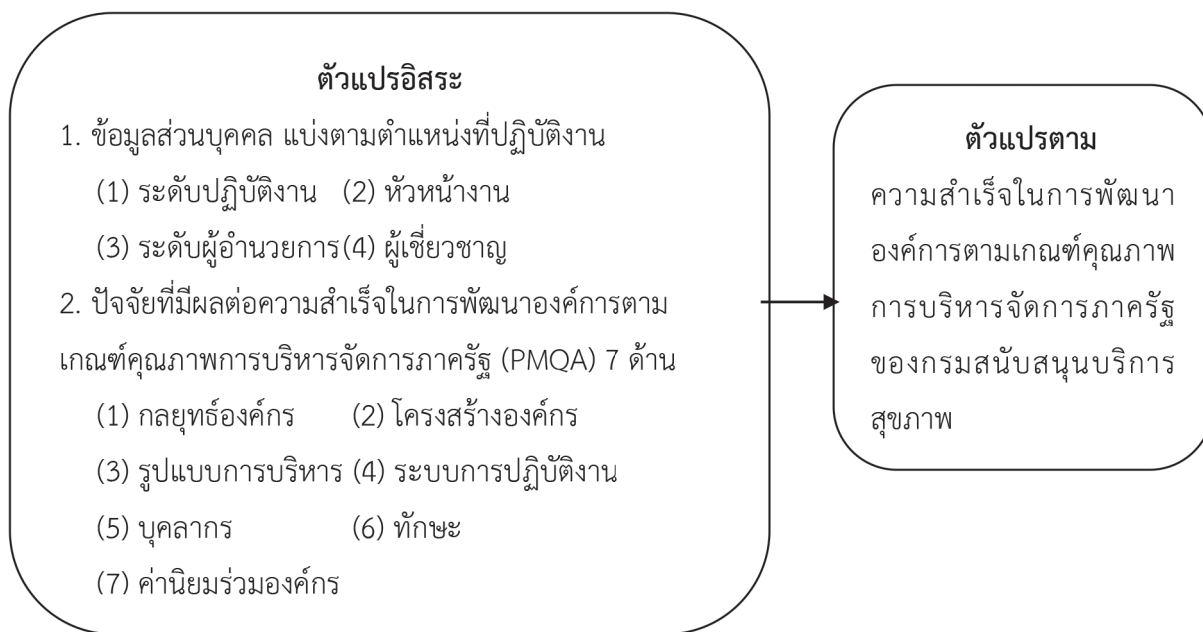
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ และสามารถ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จใน การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ

กรอบแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7's Framework) (เอกกมล เอี่ยมศรี, 2558) มาเป็นกรอบวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
2. ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
3. ข้อมูลที่ศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีกระบวนการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 1,027 คน ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพซึ่งสุ่มมาเป็นตัวอย่างและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 288 คน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane (Yamane,1973)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1) การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสำหรับสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ และใช้เกณฑ์ในการแปลผลตามวิธีของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด. 2545)

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 36 ข้อ และใช้เกณฑ์ในการแปลผลตามวิธีของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด. 2545)

2.2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 1 ข้อ

2.3) การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมาย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบ ดังนี้

1) ทำการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาในแบบสอบถามเบื้องต้น จากนั้นจึงให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) รูปแบบ และความครอบคลุมของเนื้อหาข้อมูล ซึ่งจะให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญกับสิ่งที่วัดเป็นผู้ทำการตรวจสอบงานวิจัยทั่วไปจะมีจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิร่วมตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ จำนวน 4 คน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ที่ได้อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 การพิจารณาแบบสอบถามและลงมติว่าเนื้อหาการใช้ภาษาและโครงสร้างของแบบสอบถามถูกต้อง

2) การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้มาไปทดสอบหาค่าความเชื่อถือ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.970 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมากหมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถาม

ให้กับบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยกรอกข้อมูล ซึ่งมีวิธีการดำเนินการตาม ขั้นตอนดังนี้

1) ส่งหนังสือถึงผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2) นัดหมายและส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบข้อคำถามตามแบบสอบถามการวิจัย และการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมายังผู้วิจัยจนครบตามจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3) นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และหาค่าร้อยละ (Percent)

1.2 วิเคราะห์คุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์หาสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมานการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นเครื่องมือในการทดสอบ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ส่วนที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ด้วยการแจกแจงนับข้อความจากข้อคำถามปลายเปิด สังเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

1.1) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89) เพศชายจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 64.93 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 1-5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพระดับปฏิบัติงาน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 1.2)

1.2) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ คือ รูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.83$) แต่เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า ด้านทักษะ (ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากรสามารถช่วยผลักดันให้การดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.83$) รองลงมาคือ มีด้านรูปแบบการบริหาร (ผู้บริหารของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)) $\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.79$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (n=288)

รายการปัจจัยความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัจจัยความสำเร็จ
1. กลยุทธ์องค์กร	3.47	0.85	ปานกลาง
2. โครงสร้างองค์กร	3.51	0.80	มาก
3. รูปแบบการบริหาร	3.60	0.83	มาก
4. ระบบการปฏิบัติงาน	3.49	0.88	ปานกลาง
5. บุคลากร	3.44	0.90	ปานกลาง
6. ทักษะ	3.38	0.75	ปานกลาง
7. ค่านิยมร่วมองค์กร	3.43	0.87	ปานกลาง

1.3 ผลการศึกษาในระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อันดับแรก คือ หมวด 1 การนำองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D.= 0.86) เมื่อลงรายข้อพบว่า อันดับแรก คือหมวด 1

การนำองค์กร (ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.88) รองลงมาคือ หมวด 1 การนำองค์กร (1. ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.85) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (n=288)

รายการคุณภาพการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
หมวด 1 การนำองค์กร	3.73	0.86	มาก
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.57	0.82	มาก
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.62	0.88	มาก
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และจัดการความรู้	3.54	0.84	มาก
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.54	0.87	มาก
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	3.56	0.84	มาก
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.57	0.78	มาก

1.4 ผลการศึกษาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้ง 5 ตัวแปร พบว่า 1) ด้านระบบการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.478 2) ด้านบุคลากรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.219 3) ด้านค่า

นิยมร่วมองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.169 4) ด้านโครงสร้างองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.147 5) ด้านกลยุทธ์องค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -.112 ตามลำดับ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ร้อยละ 84.5 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ผลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (n=288)

(ตัวแปร) ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	B	Std. Error	Beta	Sig.
กลยุทธ์องค์กร	-.112	.046	-.120	.015*
โครงสร้างองค์กร	.147	.060	.145	.015*
รูปแบบการบริหาร	.011	.053	.011	.831
ระบบการปฏิบัติงาน	.478	.060	.466	.000**
บุคลากร	.219	.057	.235	.000**
ทักษะ	.042	.057	.038	.459
ค่านิยมร่วมองค์กร	.169	.064	.179	.009**
Constant	.279	.096		.004**

2) จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ของบุคลากรเป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์มากที่สุด และยังมีปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ เช่น ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขาดแรงจูงใจ ในการกระตุ้นเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขาดงบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงานการพัฒนา และขาดการสื่อสารระหว่างส่วนกลางกับเขตภูมิภาค อีกทั้งยังให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้ (1) ควรมีการพัฒนาความรู้เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ทุกภาคส่วน (2) ส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหมวดต่างๆ ให้เกิดการเชื่อมโยง (3) ควรมีแผนการพัฒนาและดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง (4) ควรมีการปรับแผนและวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5) ควรปรับ

การทำงานให้เท่าทันกับยุคสมัยปัจจุบัน ส่วนกลางและเขตควรมีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานกันมากขึ้น (6) ควรมีการสร้างแรงจูงใจเช่นให้รางวัลกับบุคลากรที่พัฒนาตนเอง และควรมีระบบการตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และนำผลมาปรับปรุงในครั้งต่อไป จากข้อมูลดังกล่าวจึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขอุปสรรคและพัฒนา

อภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มี 5 ปัจจัย คือ ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ค่านิยมร่วมองค์กร โครงสร้างองค์กร และกลยุทธ์องค์กร ที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ สอดคล้องกับ ธัญญรัตน์ สหศักดิ์กุล (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : กรณีศึกษา กรมเจ้าท่า พบว่า ระบบการปฏิบัติงาน การเข้าใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทักษะ

ค่านิยมองค์กร และรูปแบบการบริหารจัดการสามารถพยากรณ์ความสำเร็จได้ และสอดคล้องกับเยาวเรศวร นุตเดชาพันธ์ (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ 4 ตัวแปร คือ ความพร้อมของระบบงาน ค่านิยมร่วม และวัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากร ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร และสอดคล้องกับณัฐธิดา สอนคร้ามดี (2554) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกรมควบคุมโรค กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค พบว่า ปัจจัย ด้านระบบงาน, การมีส่วนร่วมของบุคลากร, ภาวะผู้นำ, ทักษะของบุคลากร และโครงสร้างองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค และสอดคล้องกับศรีนิเวศ ศิริคะรินทร (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจ ภาวะผู้นำ บุคลากร ความผูกพันและการยอมรับ และการทำงานเป็นทีมสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างครบถ้วน

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ (1) บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สอดคล้องกับเยาวเรศวร นุตเดชาพันธ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัญหา อุปสรรค คือ บุคลากรยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และสอดคล้องกับวาสนา ตรีเนตร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ของบุคลากรสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 6 พบว่า ปัญหาอุปสรรค พบว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเป็นอันดับแรก (2) ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (3) ขาดแรงจูงใจในการกระตุ้นเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (3) ขาดงบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงานการพัฒนาและขาดการสื่อสารระหว่างส่วนกลางกับเขตภูมิภาค ดังนั้นจึงเห็นควรนำข้อมูลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปปรับใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High performance organization)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพโดยรวม มี 5 ปัจจัย 1) ด้านระบบการปฏิบัติงาน 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านค่านิยมร่วมองค์กร 4) ด้านโครงสร้างองค์กร 5) ด้านกลยุทธ์องค์กร ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดังนั้น จึงเห็นควรนำข้อมูลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปปรับใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร รวมทั้งควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและศึกษาด้านแบบองค์การที่ดีของประเทศ เพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์กำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ของบุคลากรเป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาองค์การ

ตามเกณฑ์มากที่สุด รวมทั้งปัญหาด้านอื่นๆ ดังนั้น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จึงควรจัดทำแผนพัฒนาองค์การฯ โดยจัดลำดับความสำคัญตามผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาที่พบและกำหนดระยะเวลา (Road map) ที่ชัดเจน รวมทั้งให้มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนฯดังกล่าวเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนและพัฒนาองค์การได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). *ผลงานรางวัลเลิศรัฐกรมสนับสนุนบริการสุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*.
- ณัฐธิดา สวนคร้ามดี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ กรมควบคุมโรค. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค*.
- ธัญญารัตน์ สหศักดิ์กุล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษา กรมเจ้าท่า (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัย*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุวิริยาสาน.
- เยาวเรศ นุตเดชาพันธ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข*.
- วาสนา ตรีนตร. (2563). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของบุคลากรสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 6*.
- ศรีนวล ศิริคะรินทร์. (2552) *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*.
- เอกกมลเอี่ยมศรี. (2558). *กรอบแนวคิด 7's McKinsey*. สืบค้น 15 กันยายน 2564, จาก <https://www.oknation.net/post/detail/634f3fded6f211cd8c42546f>.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.