



ประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา*

ADMINISTRATIVE EFFECTIVENESS OF PUBLIC HOSPITALS IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

ชฎาวรรณ กิ่งโคกรวด

Chadawan Gingkokgraud

มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Pathumthani University, Thailand

E-mail: centotocen@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ วิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอย และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ วิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ระดับหลักธรรมาภิบาล ของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หลักการะรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ

* Received April 19, 2022; Revised May 20, 2022; Accepted June 18, 2022



พบว่า หลักนิติธรรม และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ควรมีการกระจายอำนาจในการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การบริหารงาน, โรงพยาบาลของรัฐ

Abstract

The objectives of this research article were 1) to study level of administrative effectiveness of government hospitals in Nakhon Ratchasima province, 2) to study factors affecting administrative effectiveness of government hospitals in Nakhon Ratchasima province and 3) to propose guideline for the development of the administration of government hospitals in Nakhon Ratchasima province to be more effective and efficient. This research was mix methods. The samples were 400 personnel of government hospitals in Nakhon Ratchasima province. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data were analyzed. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. Multiple regression analysis regression analysis and correlation analysis qualitative research The key informants were personnel of government hospitals. In Nakhon Ratchasima Province, 17 people were used to collect data. in-depth interview Use a content analysis method The results of the study showed that 1) the effectiveness of government hospital administration in Nakhon Ratchasima Province Overall, it is at a high level. organization development The average is at a high level. Good Governance Level of government hospitals in Nakhon Ratchasima Province The overall picture is at a high level. responsibility principle The average is at the highest level. and the level of service quality of government hospitals in Nakhon Ratchasima Province Overall, it is at a high level. sympathetic side 2) The results of the analysis of good governance and service quality revealed that the rule of law and the confidence of customers Affects the effectiveness of the administration of government hospitals in Nakhon Ratchasima Province with statistically significant level of .05. 3) There should be decentralized management powers in accordance with the context of the hospital.

Keywords: Effectiveness, Administration, Public Hospitals



บทนำ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ เป็นการบริหารงานยุคใหม่ที่เน้นความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบ ความประพฤติชอบ การมีส่วนร่วม และกระบวนการยุติธรรม (พระสกลฐานธมโม (อินทร์คล้าย), 2556) ตามแนวคิดของ “การปกครอง” “การบริหารจัดการ” หรือ governance ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นสิ่งที่มีความพร้อมกับการมีอารยธรรมของมนุษย์ ดังนั้นเราอาจให้ความหมายของ “การปกครอง” หรือ “การบริหารจัดการ” ว่าเป็นกระบวนการของการตัดสินใจและกระบวนการที่มีการนำผลของการตัดสินใจไปปฏิบัติ คำว่าการปกครองหรือการบริหารจัดการ อาจถูกใช้ไปในหลายสถานะ เช่น ในเรื่องของ การปกครองหรือการบริหารงานเอกชน การปกครองหรือการบริหารงานในระดับนานาชาติ ระดับชาติหรือระดับท้องถิ่นอย่างไรก็ตามมีคนจำนวนมากที่ไม่เข้าใจเรื่องของธรรมาภิบาล แม้กระทั่งคำจำกัดความของธรรมาภิบาล ซึ่งไม่ใช่เรื่องแปลกแต่อย่างใด คำว่า governance เป็นเรื่องของธรรมาภิบาล เป็นวิธีการใช้อำนาจขณะที่ good governance เป็นการรวมคำของ ธรรม และ อภิบาล เป็นธรรมาภิบาล เป็นวิธีการที่ดีในการใช้อำนาจ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร

โดยหลักธรรมาภิบาลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในทุกภาคต่าง ๆ อาทิ ภาครัฐ ธุรกิจ ประชาสังคม ปัจเจกชนและองค์กรระหว่างประเทศ โดยมีเป้าหมายของการใช้หลักธรรมาภิบาล คือ เพื่อการมีคุณธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งวิธีการที่ดีสร้างให้เกิดมีธรรมาภิบาลขึ้นมาได้ก็คือ การมีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ถูกตรวจสอบได้และการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ แต่อาจประกอบไปด้วยหลักการอื่นๆอีกได้ด้วย แล้วแต่ผู้นำไปใช้ โดยสภาพแวดล้อมของธรรมาภิบาลอาจประกอบไปด้วยกฎหมายระเบียบต่างๆ ประมวลจริยธรรม ประมวลการปฏิบัติที่เป็นเลิศและวัฒนธรรม (บวรศักดิ์ อูวรรณโณ, 2545) และนำไปสู่คำว่า ประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (efficiency) ผู้ที่เริ่มให้ความหมาย ของคำทั้งสองแตกต่างกัน คือ บาร์นาต (Barnard, C. I., 1968) โดยให้ความหมายไว้เมื่อ 1938 บาร์นาต ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่าความพึงพอใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์กร เป้าหมายบางอย่างใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัย การผลิต (inputs) กับผลผลิต (outputs) เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยใช้ ปัจจัยการผลิตอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ โดยถือว่าองค์กรต้องสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่ทรัพยากรมีจำกัด เนื่องจากทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมที่จัดให้องค์กรมีจำกัด การวัดประสิทธิภาพส่วนใหญ่จึงใช้คำเกี่ยวกับการเงิน เช่น รายได้ และ ค่าใช้จ่าย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บางองค์กรไม่



สามารถพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปแบบ ค่าใช้จ่ายได้ เช่น โรงพยาบาล จึงพิจารณา ประสิทธิภาพจากการกระทำต่อคนไข้หรือการรักษาคนไข้ เป็นผลผลิตได้จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของประสิทธิผลของหน่วยงาน กล่าวคือ องค์การต้องบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์การต้องบรรลุถึงทั้ง ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพอันเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์การอาจ มีประสิทธิผล แต่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิผลแต่อาจมีประสิทธิภาพได้ (Hodge, B. J. & Anthony, W. P., 1988)

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ทั้งองค์การ ภาครัฐและ ภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญและนำแนวคิดนี้ ไป ประยุกต์ใช้กับการบริหาร องค์การ โดยมุ่งให้เกิดความเป็นอิสระในการบริหารงาน การลดการควบคุมให้ผู้บริหารสามารถ ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย สถาบันที่ทำหน้าที่บริหารงานภาครัฐ นอกจากจะต้องกำหนด บทบาทของตนอย่างชัดเจนแล้วยังต้องมีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบต่อแนวทางการใช้อำนาจ ในการดำเนินงาน วิธีการและเป้าหมายของการปฏิรูประบบการบริหารของส่วนราชการจะใช้ ธรรมาภิบาลเป็นเสมือนเครื่องมือในการพัฒนาขีดความสามารถ โดยมีการส่งเสริมบทบาทให้เกิดการทำงานที่ปราศจากการคอร์รัปชัน ซึ่งปัญหาที่พบคือการนำผลประโยชน์ของสาธารณะ มาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ในการใช้หลักนิติธรรมในการดำเนินงาน หรือสร้างกรอบในการ ดำเนินงานนั้นก็เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับหลักนิติธรรม ลดกฎระเบียบที่มากจนเกินไป ที่เป็นต้นเหตุของการทำงานที่ล่าช้า มีการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายการดำเนินงานให้ ชัดเจน เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม มีกระบวนการตัดสินใจที่ โปร่งใส ดังนั้น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ให้ความหมาย “ธรรมาภิบาล” ไว้ว่า หมายถึง การบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และ ภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึง ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนา อย่างยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังสูงขึ้น และจากการส่งเสริมการขยายตัวของเอกชนด้านบริการสุขภาพเพื่อเสริม การให้บริการของภาครัฐ โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มีระดับรายได้สูงและปานกลางการแข่งขันใน ภาคเอกชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการใช้บริการสุขภาพ ส่งผล ให้ประชาชนมองระบบบริการสุขภาพของรัฐด้วยความไม่พึงพอใจในเรื่องความล่าช้า แออัด ผู้ ให้บริการไม่เป็นมิตร เจ้าอารมณ์ ตรวจจับไม่ละเอียด ไม่ให้คำแนะนำ และหยาบคายทำให้ ประชาชนไปใช้บริการสุขภาพ ภาคเอกชนเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของครัวเรือนรัฐมี



หน้าที่ในการสร้างหลักประกันในการเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียมกัน มีบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งต้องอาศัยการบริหารงาน และการจัดการที่ดีในองค์กร หากกล่าวถึงการบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กร เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยนำศาสตร์และศิลป์ พร้อมด้วยทรัพยากรทางการบริหารมาใช้ในกระบวนการการบริหารได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพ (รับขวัญ ภาควิชา, 2547)

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตโดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆ ทั้ง ทางร่างกายและทางจิตใจแต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคติดต่อเพิ่มขึ้นทำให้ความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพมีมากขึ้น ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน แม้ว่าปัจจุบันนวัตกรรมและ เทคโนโลยีทางการแพทย์จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องแต่ยังมีประชาชนจำนวนมากในหลายพื้นที่เผชิญกับปัญหาสุขภาพและการให้บริการด้านสาธารณสุขที่ไม่ได้มาตรฐานความสามารถในการรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลของรัฐที่จำกัดทำให้ประสบปัญหาความแออัดของผู้ใช้บริการ เช่น สถานที่รองรับคนไข้ไม่เพียงพอ การตรวจคนไข้ทำให้อั้วรอคิวนาน ยาและเวชภัณฑ์ที่รัฐบาลจัดสรรให้มีจำนวนไม่เพียงพอ อีกทั้งการเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของภาครัฐเป็นไปอย่างล่าช้า โดยปัญหาที่พบของโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพของการรักษา (เชิดชู อริยศรีวัฒนา, 2554)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการเพื่อและหลักการบริหารจัดการที่ดีเพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ควบคุม การบริหารงาน ซึ่งก่อให้เกิดการกระตุ้น ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่การผลักดันให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งผู้วิจัยยังคงเคยเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้น จึงสนใจศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลของโรงพยาบาลของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา



3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9,074 คน (ที่มา: ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ทรัพยากรสุขภาพ, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane. T., 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เพื่อทำการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน ของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ด้านการจัดการทรัพยากรและจัดสรรทรัพยากร ด้านกระบวนการภายใน ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และด้านการพัฒนาองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการระมัดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และความเห็นอกเห็นใจ

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ นำมาประกอบการวิจัย



2. ผู้วิจัยเริ่มกำหนดขอบเขตของแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษา และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังข้างต้น

3. เมื่อเสร็จการออกแบบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวนี้ไปเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม

4. เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขเสร็จสิ้นแล้วนั้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ทำการตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (item-objective congruence index) เป็นรายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ โดยนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามวัดจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามดังนี้ 1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ 2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำ จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรงต่อไป

5. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ภายหลังจากที่นำเครื่องมือแบบสอบถามไปผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว จะนำแบบสอบถามมาทดสอบความเที่ยงกับโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นพื้นที่ในการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นมาใช้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเที่ยง จำนวน 30 ชุด โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1970) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 และจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ และรับคืนด้วยตัวเองรวมทั้งได้พูดคุยสอบถามแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนจะนำไปลงรหัสในโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้ค่าสถิติ ดังนี้



1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ระดับผลกระทบมาภิบาล คุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการบริการงานของโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยหาค่าเฉลี่ย (mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยพิจารณาจากปัจจัยตัวแปรอิสระ และน้ำหนักของแต่ละตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้สมการพหุคูณ (multiple regression analysis : MRA) การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis)

วิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งหมดจำนวน 17 คน จำแนกเป็นระดับบริหารโรงพยาบาลรัฐ 5 คน ระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรัฐ 5 คน ประชาชนผู้มารับบริการ 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งประเด็นการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ด้านการจัดหาทรัพยากรและจัดสรรทรัพยากร ด้านกระบวนการภายใน ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และด้านการพัฒนาองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับผลกระทบมาภิบาลของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการะรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และความเห็นอกเห็นใจ

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้มาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดขอบเขตและประเด็นในการศึกษา จากนั้นมาสร้างเป็นข้อคำถามในด้านต่าง ๆ



เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ขออนุญาตนำเทปบันทึกเสียง มาช่วยในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลภาคสนามและการถอดเทปซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างสรูป ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และการจดบันทึก นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสรุปผลโดยภาพรวม

ผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา

ประสิทธิผลของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน และในระดับปานกลาง 1 ด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.43) รองลงมา ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรและจัดสรรทรัพยากร ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.40) กระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.53$ S.D. = 0.52) ผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.51) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.50)

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ระดับมาก 5 ด้าน ระดับปานกลาง 3 ด้าน และระดับน้อย 1 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ หลักการรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.41) รองลงมา ได้แก่ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.46) หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.39) หลักประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.49) หลักประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.51) หลักความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.49) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.45) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.54) ด้านหลักการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.47) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหลักกระจายอำนาจ ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 0.51)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน



พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.44) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.48) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.48) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.48) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริหาร ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.49)

2. หลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (multiple linear regression analysis- enter) ระหว่างหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	2.541	.333		7.629	.000
หลักธรรมาภิบาล					
หลักประสิทธิผล(X ₁)	.037	.024	.086	1.551	.122
หลักประสิทธิภาพ(X ₂)	.014	.030	.031	.457	.648
หลักการตอบสนอง(X ₃)	.010	.023	.021	.423	.673
หลักการรับผิดชอบต่อลูกค้า(X ₄)	.025	.027	.048	.929	.353
หลักความโปร่งใส(X ₅)	.032	.028	.058	1.159	.247
หลักการมีส่วนร่วม(X ₆)	.029	.024	.059	1.183	.238
หลักกระจายอำนาจ(X ₇)	.027	.022	.064	1.263	.207
หลักนิติธรรม(X ₈)	.054	.025	.114	2.169	.031*
หลักความเสมอภาค(X ₉)	.026	.030	.058	.858	.391
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ(X ₁₀)	.007	.022	.016	.298	.766
คุณภาพการให้บริการ					
ความเป็นรูปธรรมของการบริหาร(X ₁₁)	.009	.022	.019	.386	.700
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ(X ₁₂)	.019	.023	.041	.810	.418
การตอบสนองต่อลูกค้า(X ₁₃)	.042	.023	.092	1.805	.072
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า(X ₁₄)	.052	.023	.113	2.254	.025*
ความเห็นอกเห็นใจ(X ₁₅)	.025	.026	.050	.969	.333

R = 0.251, R Square = 0.063, Adjuster R Square = .027

Std. Error of the Estimate = 0.21471 F = 1.725, Sig = 0.044

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.044 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Sig มีค่าน้อยกว่า .05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (หลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) พบว่าคะแนนมาตรฐานของหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ หลักนิติธรรม (X_8) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (X_{14}) มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) (Bata) มีค่าเท่ากับ .054 และ .052 โดยหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ หลักนิติธรรม (X_8) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) สูงสุด ส่วนการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (X_{14}) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) ต่ำสุด พบว่า หลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ หลักนิติธรรม (X_8) (Sig = 0.031) และ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (X_{14}) (Sig = 0.025) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ หลักประสิทธิผล (X_1) (Sig = 0.122) หลักประสิทธิภาพ (X_2) (Sig = 0.648) หลักการตอบสนอง (X_3) (Sig = 0.673) หลักการรับผิดชอบต่อสังคม (X_4) (Sig = 0.353) หลักความโปร่งใส (X_5) (Sig = 0.247) หลักการมีส่วนร่วม (X_6) (Sig = 0.238) หลักกระจายอำนาจ (X_7) (Sig = 0.207) หลักความเสมอภาค (X_9) (Sig = 0.391) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (X_{10}) (Sig = 0.766) ความเป็นรูปธรรมของการบริหาร (X_{11}) (Sig = 0.700) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ (X_{12}) (Sig = 0.418) การตอบสนองต่อลูกค้า (X_{13}) (Sig = 0.072) และความเห็นอกเห็นใจ (X_{15}) (Sig = 0.333) โดยหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 13 ด้านไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา **ด้านการจัดหาทรัพยากร และจัดสรรทรัพยากร** สรุปได้ว่า ประสิทธิผลของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา สามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดีเนื่องจากให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่จะสามารถเข้าไปสร้างผลประโยชน์แก่การสรรหาทรัพยากรของโรงพยาบาลได้จากหลากหลายแหล่ง และมีหลากหลายทางเลือก พร้อมทั้งมีกระบวนการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ **ด้านกระบวนการภายใน** สรุปได้ว่า ประสิทธิผลของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มีระบบการปฏิบัติงานภายในที่เป็นระเบียบเรียบร้อยดี ส่งเสริมกระบวนการที่กระชับ ลดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีการจัดสรรปริมาณเจ้าหน้าที่ต่อจำนวนผู้รับบริการที่เพียงพอทำให้ผล



การปฏิบัติงานมีคุณภาพ **ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ** สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มีการส่งเสริมการเข้าถึงการบริการอย่างรวดเร็ว และสะดวกแก่ประชาชน และมีการส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การมีอากาศถ่ายเทสะดวก การปรับขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม ฯลฯ **ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ** สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ได้มีการนำแนวทางที่จะต้องได้รับการแก้ไขจากการแสดงความคิดเห็นผ่านจากประชาชนที่เข้ารับบริการได้อย่างตรงจุด ข้อบกพร่อง ทำให้ประหยัดระยะเวลาในการค้นหาสภาพปัญหาของการทำงาน รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถ การให้ความรู้แก่บุคลากรยังเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี **ด้านการพัฒนาองค์กร** สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มีการปรับใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ทำให้ลักษณะของงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่องานอันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จะเป็นการกำหนดขอบเขตของปัญหาที่แคลงนำไปสู่การแก้ไขได้ตรงจุด และประหยัดระยะเวลาในการค้นหาปัญหาอีกด้วย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา **ด้านหลักประสิทธิผล** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่มีทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมระบบการทำงานที่เข้าใจได้โดยง่าย ส่งเสริมการเข้าถึงการบริการแก่ประชาชนทุกระดับ ตลอดจนมุ่งเน้นให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิผลต่อประชาชน **ด้านหลักประสิทธิภาพ** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ส่งเสริมให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึง เข้าใจกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างง่าย อีกทั้งมีระบบการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ลดการเข้าใจผิดในกระบวนการทำงาน ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดลดน้อยลง **ด้านหลักการตอบสนอง** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มุ่งเน้นความสำคัญต่อการตอบสนองต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการโดยมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งส่งเสริมให้กระบวนการทำงานมีความกระชับและรวดเร็วต่อการให้บริการ **ด้านหลักการรับผิดชอบต่อ** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กรจากการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีบรรยากาศการทำงานที่ดีต่อสุขภาพจิต การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการพักผ่อน การส่งเสริมให้มีจุดคัดแยกขยะไว้อย่างชัดเจนเพื่อส่งเสริมกระบวนการ



เรียนรู้ของประชาชนทั่วไปต่อการแยกชนิดของขยะที่ใช้แล้ว และเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมจาก นำสิ่งที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ หรือนำไปสู่การรีไซเคิล **ด้านหลักความโปร่งใส** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้ ตลอดจนมุ่งเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนให้รับทราบ ตามช่องทางต่าง ๆ ของโรงพยาบาล โดยมักจะมุ่งเน้นในการติดเป็นแผ่นประชาสัมพันธ์ตาม อาคารต่าง ๆ ในโรงพยาบาล **ด้านหลักการมีส่วนร่วม** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัด นครราชสีมา ส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นใน กระบวนการทำงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและนำไปสู่การตัดสินใจ กำหนดเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานสู่การปฏิบัติจริง **ด้านหลักกระจายอำนาจ** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มีระบบการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมกระบวนการ ตัดสินใจในงานเพื่อความอิสระในการทำงานและสะดวกรวดเร็วต่อการตัดสินใจ ภายใต้การ กำหนดความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจนเพื่อเป็นการสร้างความ ตระหนักในผลการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังมีกระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความ เหมาะสมกับตำแหน่งได้เป็นอย่างดี **ด้านหลักนิติธรรม** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัด นครราชสีมา ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีแนวทาง หลักเกณฑ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่าง ชัดเจน มีการบังคับใช้กฎต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม มีที่มาที่ไป สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจน ส่งเสริมให้เกิดการบริการเป็นขั้นตอน เพื่อลดความสับสนในการเข้ารับบริการของประชาชน ทั่วไป **ด้านหลักความเสมอภาค** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ให้ ความสำคัญกับการคัดสรรบุคลากรที่มีพื้นฐานแนวความคิดที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ การให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมแก่มนุษย์แม้จะมีสถานะที่แตกต่างกัน ทำ ให้ภาพรวมของการบริการเป็นไปในทิศทางที่ดี ซึ่งเริ่มจากการแนวความคิดของคนในองค์กร นั้นเอง **ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ** สรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ให้ ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายที่เสียผลประโยชน์จากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขที่เกิดขึ้นจากฉันทามติ ขององค์กร ซึ่งนับได้ว่าเป็นแนวทางที่จะทำให้ฝ่ายบริหารสามารถเล็งเห็นถึงสภาพปัญหาที่ เกิดขึ้นได้อย่างรอบด้านจากการเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ แสดงความคิดเห็นผ่านที่ ประชุม หรือผ่านจุดแสดงความคิดเห็นด้านการบริการของโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา **ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริหาร** สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐใน จังหวัดนครราชสีมา ควรเพิ่มเติมประสิทธิภาพของสถานที่จอดรถเพื่อลดความแออัดของระบบ การสัญจรในบริเวณโรงพยาบาล และเป็นการลดระยะเวลาในความล่าช้าจากการจราจรติดขัด เนื่องจากมีการจอดรถวางทาง เป็นต้น **ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ** สรุป

ได้ว่า คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ควรส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ใช้ระยะเวลาในการประสานงานที่ลดน้อยลง การนำกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของโรงพยาบาลมาบังคับใช้เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นในทิศทางเดียวกันนั้นนับได้ว่าเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี **ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า** สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ต้องการมุ่งเน้นการรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และการรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า** สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มีการสร้างความมั่นใจแก่การบริการผ่านการเผยแพร่บทบาทภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดเผยช่องทางทางการสื่อสาร/การร้องเรียนไว้ที่สามารถเข้าถึงได้ **ด้านความเห็นอกเห็นใจ** สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา มีการมุ่งเน้นให้เกิดการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการปฏิบัติงานได้ เมื่อองค์กรสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการได้แล้วนั้น หากเกิดข้อบกพร่องในจุดต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาการให้บริการเกิดปัญหา ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วตามแบบแผนที่กำหนดไว้ได้นั้นก็ย่อมจะได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้รับบริการได้

อภิปรายผล

1. ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา

1.1 ประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาองค์กร รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดหาทรัพยากร และจัดสรรทรัพยากร ด้านกระบวนการภายใน ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ พัชรพล แสงพุ่ม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแวดล้อมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ด้านบุคลากร และด้านอำนาจการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสเป็นธรรม และด้านการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดอยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีตำรวจภูธร



เมืองพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงาน สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนชั้นยศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านการบริหารจัดการ ในระดับสูงมาก จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย (พัชรพล แสงพุ่ม, 2557)

1.2 หลักธรรมาภิบาล ของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ หลักการรับผิดชอบ รองลงมา ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม หลักมุ่งเน้นฉันทามติ หลักการตอบสนอง และหลักกระจายอำนาจ ดังที่การศึกษา องค์ประกอบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พบว่า องค์ประกอบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือหลักความเสมอภาค รองลงมา คือ หลักเปิดเผยโปร่งใส หลักคุณธรรมจริยธรรม หลักการตอบสนองหลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักประสิทธิผล หลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้และการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ และน้อยที่สุดคือ หลักประสิทธิภาพตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ (นิชาภา เขยะสิทธิ์ และคณะ, 2561)

1.3 คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริหาร ดังที่ สยาม ชูกร ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามีขั้วคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ (สยาม ชูกร, 2559)

2. หลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา หลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการหลักนิติธรรม (X_8) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (X_{14}) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน



ของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหลัก ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ดังผลการศึกษา ของ รัชตากร ทมินเหมย ศึกษาเรื่อง หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดน่าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่าน พบว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ส่งผลต่อประสิทธิผล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย หลักนิติธรรมส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่าน สูงสุด และหลักความรับผิดชอบส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตจังหวัดน่านต่ำสุด และปัจจัยทั้ง 6 ด้านนี้สามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่านได้ร้อยละ 44.50 (รัชตากร ทมินเหมย, 2556)

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ให้ มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3.1) ประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา สามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดีเนื่องจากให้ความสำคัญกับการ ทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่จะสามารถเข้าไปสร้างผลประโยชน์แก่การสรรหาทรัพยากร ของโรงพยาบาลได้จากหลากหลายแหล่ง มีระบบการปฏิบัติงานภายในที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ดี มีการส่งเสริมการเข้าถึงการบริการอย่างรวดเร็ว และสะดวกแก่ประชาชน ได้มีการนำ แนวทางที่จะต้องได้รับการแก้ไขจากการแสดงความคิดเห็นผ่านจากประชาชนที่เข้ารับการ บริการได้อย่างตรงจุดข้อบกพร่อง การปรับใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ทำให้ ลักษณะของงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ 3.2) ปัจจัยหลักธรรมาภิบาล ของการ บริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัด นครราชสีมา ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่มีทิศทาง เดียวกัน ส่งเสริมให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นความสำคัญต่อการตอบสนอง ต่อประชาชนผู้เข้ารับการบริการโดยมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนมุ่งเน้นให้มี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนให้รับทราบตามช่องทางต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีระบบการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมกระบวนการตัดสินใจในงานเพื่อความอิสระในการทำงานและ สะดวกรวดเร็วต่อการตัดสินใจ 3.3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐใน จังหวัดนครราชสีมา มีการสร้างความมั่นใจแก่การบริการผ่านการเผยแพร่บทบาทภาระหน้าที่ ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน มีการมุ่งเน้นให้เกิดการวิเคราะห์ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการ ปฏิบัติงานได้ เมื่อองค์กรสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และควรเพิ่มเติม



ประสิทธิภาพของสถานที่จอดรถเพื่อลดความแออัดของระบบการสัญจรในบริเวณโรงพยาบาล ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ให้บรรลุความสำเร็จคือ ปัจจุบัน สหกรณ์ได้นำหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางการส่งเสริมสหกรณ์มาใช้ พร้อมทั้งมีการตั้งคณะกรรมการในการตรวจประเมิน แต่ควรมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดี ของผู้ดำรงตำแหน่งสำคัญ เช่น ประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นต้น ควรจัดหาซีดีหลักธรรมาภิบาลมาเผยแพร่เพื่อเพิ่มการปลูกฝังหลักธรรมาภิบาลให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น และมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนเข้าใจตรงกันในหลักธรรมาภิบาลอย่างเท่าเทียมกันในทุกส่วนฝ่าย และปลูกจิตสำนึกให้รักองค์การร่วมกัน (วรชัย สิงห์ฤกษ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หลักธรรมาภิบาล ของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า หลักนิติธรรม และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 3) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การบริหารงานของโรงพยาบาล สามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมระบบการทำงานที่เข้าใจได้ โดยง่าย ส่งเสริมการเข้าถึงการบริการแก่ประชาชนทุกระดับ อีกทั้งยังมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี และให้ความรู้แก่บุคลากรยังเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมามากที่สุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดำเนินไปอย่างเป็นธรรม องค์กรควรนำหลักประชาธิปไตยมาปรับใช้ภายในองค์กร เพื่อความเท่าเทียมของสิทธิและเสรีภาพของบุคคล และควรมีนโยบายการพัฒนาบุคลากร เช่น การกำหนดให้มีการฝึกอบรม สัมมนาบุคลากรในโรงพยาบาลที่ได้รับเกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น 2) ข้อเสนอแนะใน



การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์กร และอาจมีการเพิ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้ได้ผลที่มีประโยชน์ต่อองค์กร และประชาชนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เชิดชู อริยศรีวัฒนา. (2554). มหันตภัย 30 บาท รักษาทุกโรค. นนทบุรี: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- นิชาภา เขยงสิทธิ์ และคณะ. (2561). องค์ประกอบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2545). ธรรมาภิบาลในองค์กรอิสระ. เอกสารประกอบการบรรยาย วันที่ 8 มิถุนายน. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- พระสกล ฐานธมโม (อินทร์คล้าย). (2556). การบริหารสถานศึกษาตามหลัก ธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดนครสวรรค์. ใน วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรพล แสงพุ่ม. (2557). ประสิทธิภาพการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก. ใน วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รัชดากร ทมิณเหมย. (2556). หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่าน. ใน ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- รับขวัญ ภาคภูมิ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับสุขภาพองค์การของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1. ใน วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพง.
- วรชัย สิงห์ฤกษ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(1), 67-76.
- สยาม ชุกร. (2559). คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว. ใน สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.



- Barnard, C. I. (1968). *The Function of the Executive*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Hodge, B. J. & Anthony, W. P. (1988). *Organization Theory* (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Yamane. T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.