

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกลาโหม และวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1.2 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกลาโหม และวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1.3 นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกลาโหม และวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับสูง และอาจารย์พยาบาลทั้ง 4 แห่ง ประกอบด้วย วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก, วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ, วิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศและวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ จำนวน 152 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie Morgan ได้ 110 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงสำหรับผู้บริหาร 12 คน ง่ายดาย และกลุ่มอาจารย์ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยมีการพิจารณาตามสัดส่วนได้อาจารย์ 98 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ มี 2 แบบ คือ

3.1 แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ 3 ตอน ตอนที่ 1: สถานภาพทั่วไป ตอนที่ 2: สภาพและปัญหาการบริหารจัดการฯ ตอนที่ 3: คำถามปลายเปิด รวมทั้งข้อเสนอแนะ ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.2 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ในประเด็นเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหาและแนวทางการบริหาร จัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บริหารในประเด็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่า ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Means) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation)

สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ ได้ดังนี้

5.1.1 สภาพการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกลาโหมและ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) หมวดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวด 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)และหมวดที่มีค่าเฉลี่ย ในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ซึ่ง สภาพการบริหารจัดการใน 7 หมวด มีดังนี้ คือ หมวด 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) โดยข้อ ที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 การสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้ พัฒนา ตนเองและสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยใน การดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 การกระจายงานและอำนาจการตัดสินใจให้กับบุคลากรระดับ ต่างๆของผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88) โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 การมีส่วนร่วมของ บุคลากรในองค์กรในการจัดทำยุทธศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการ ดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการ น้อยที่สุด คือ ข้อ 1 การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียโดยเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 การให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการ

ดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 การประเมินความต้องการเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 การส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 การสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 4. การวิเคราะห์ความสูญเสียและข้อผิดพลาดในการดำเนินการ เพื่อนำผลมาปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 3.32) หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินครอบคลุมมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 การพิจารณาแนวโน้มของการพัฒนาองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48)

5.1.2 สภาพปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56) หมวดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31) ซึ่งปัญหาการบริหารจัดการ ใน 7 หมวดมีดังนี้ คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 1 การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และความคาดหวังในการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุดคือข้อ 6 การช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมสังคม/ชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23) หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 6 การวัดและประเมินผลความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการจัดทำยุทธศาสตร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 1 การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22) หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

2.66) สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 6 การมีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 การให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36) หมวดที่5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 3 การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38) หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62) สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ ข้อ 4 การวิเคราะห์ความสูญเสียและข้อผิดพลาดในการดำเนินการเพื่อนำผลมาปรับปรุง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายใน/ภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29) หมวด7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50) สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 3 การพิจารณาแนวโน้มของการพัฒนาองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินครอบคลุมมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40)

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามและจากการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ (ข้อเสนอแนะที่มีความถี่อันดับสูง) ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร ควรกำหนดวิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรทำความเข้าใจในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็น

หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ควรมีฐานข้อมูล/ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และให้ความก้าวหน้าของบุคลากร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ควรกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน ไม่ตั้งการซ้ำซ้อน ควรมีการติดตามงานและมีผู้ประสานงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ผลลัพธ์การดำเนินงานควรมีประสิทธิผลที่ดี เช่น มิติด้านประสิทธิผลด้านผู้เรียนควรเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดวิเคราะห์มากกว่าการท่องจำ ผลการสอบใบประกอบโรคศิลป์ต้องมีผลสอบในเกณฑ์ผ่านที่น่าพอใจ

5.2 อภิปรายผลจากการวิจัย

จากผลการวิจัยนำประเด็นมาอภิปรายได้ ดังนี้

5.2.1 สภาพการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล โดยภาพรวมของการดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลเป็นหน่วยราชการ ซึ่งมีข้อกำหนดให้ต้องมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพตาม PMQA (ตามประกาศ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล) จึงทำให้ทุกสถาบันมีการนำเอาระบบการบริหารจัดการคุณภาพมาใช้ในองค์กรเช่นเดียวกับองค์กรภาครัฐอื่นๆ อาทิ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่ง ธฤชญ์ รอดรักษา (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ในสถาบันพยาบาลที่ศึกษา พบว่า หมวดที่มีการดำเนินการมากสูงสุด คือ หมวด1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และหมวดที่มีการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน อาจเป็นเพราะว่า วิทยาลัยพยาบาลทั้ง 4 แห่งอยู่ในสังกัดกระทรวงกลาโหมและกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในด้านผลิตพยาบาลสำหรับให้บริการสุขภาพแก่ข้าราชการและครอบครัวตลอดจนประชาชน โดยวิทยาลัยพยาบาล ถือเป็นหน่วยงานสายสนับสนุน เมื่อเทียบกับหน่วยงานหลักของต้นสังกัดอาจทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้าไม่เท่าเทียมกับบุคลากรในสายงานหลักของหน่วยงานต้นสังกัดซึ่งทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านการสร้างแรงจูงใจมีระดับน้อยสุด

5.2.2 ปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56) ซึ่งการมีปัญหอยู่ในระดับปานกลางน่าจะเป็นระดับที่ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจาก แต่ละสถาบันมีการดำเนินการเรื่อง การจัดการคุณภาพหรือการประกันคุณภาพในหลายระบบทั้งประเมินคุณภาพภายใน โดยสกอ. และการประเมินคุณภาพภายนอกโดยสมศ. ซึ่งอาจส่งผลการดำเนินการด้วยระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร อีกทั้งระบบนี้ถูกนำมาใช้โดยมิได้มีการเตรียมการ ทำความเข้าใจให้กับบุคลากรที่ดีพอ ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุภษา แก้วเกรียงไกร และคณะ (2558) ซึ่งทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนา

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมชลประทาน เนื่องจากบุคลากรส่วนมากยังขาดความรู้ ความเข้าใจ PMQA การสื่อสารไม่ทั่วถึงจะทราบเฉพาะกลุ่มที่เป็นกรรมการและผู้มีส่วนร่วมเท่านั้น และคิดว่ามีความยุ่งยาก เป็นภาระต่องานประจำ ในสถาบันที่ศึกษา เมื่อพิจารณารายหมวด พบว่า หมวดที่มีปัญหามากที่สุด คือ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นที่เป็นปัญหา คือ การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3) การสร้างแนวทางการก้าวหน้าให้กับบุคลากร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) และการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) เนื่องจากในการบริหารงานบุคคล จำเป็นอย่างยิ่งที่ควรสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนให้มีการลาอบรมศึกษาต่อ ซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรเพียงพอ กับภาระงาน จึงต้องมีการคำนึงถึงความต้องการที่จำเป็นก่อนหลัง ทำให้ไม่เพียงพอกับความ ต้องการของบุคลากร อีกทั้งหาโอกาสให้ความก้าวหน้าแก่บุคลากรเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งที่สูงขึ้นต้องใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรมาประกอบการพิจารณา ฉะนั้นการประเมินผลที่ดีและชัดเจนควรมีระบบการประเมิน ถูกต้องโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โดยแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบและเพื่อ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของมยุรี สงวนนาม (2554) ได้ ทำการศึกษา เรื่อง ลักษณะการบริหารองค์การและความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : กรณีศึกษา หน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการพัฒนาองค์การ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีความเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมี แผนการสร้างแนวทางการก้าวหน้าในสายงานให้แกบุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) รองลงมา คือ หน่วยงานจะต้องมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา จิรภักพงษ์ และคณะ (2554) เรื่อง คุณภาพการบริหารองค์การของมหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พบว่า หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลดำเนินการบริหารบุคคล ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากร และการมอบหมายอย่างเป็นระบบ ตามประกาศมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายวิชาชีพ สร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร โดยจัดบรรยากาศของสถานที่รวมทั้งปรับ สภาพแวดล้อมบรรยากาศในที่ทำงาน จัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่บุคลากร และ เสริมสร้างสุขภาพที่ดีแก่บุคลากรและมีระบบประเมินผล และเสริมสร้างสุขภาพ การปฏิบัติงานที่มี รูปแบบที่ชัดเจนตามประกาศมหาวิทยาลัย แต่ขาดการวางแผนกำลังคนอย่างรัดกุม การสรรหาและ

การคัดเลือกบุคคลเหมาะสมกับตำแหน่ง การคัดเลือกบุคลากรไม่เป็นไปตามแผนและงบประมาณ การวิเคราะห์งานของมหาวิทยาลัยเพื่อกำหนดตำแหน่งของบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน

5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถาบันควรสร้างแรงจูงใจช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ สร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานควรมีการวิเคราะห์งานเพื่อกำหนดตำแหน่งที่เหมาะสมกับงาน และควรแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ

2) ควรมีการตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

3) ควรมีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานและมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้

4) ควรมีการวิเคราะห์ความสูญเสียและข้อผิดพลาดในการดำเนินการ เพื่อนำผลมาปรับปรุง แก้ไข และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ผลในการนำระบบการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในองค์กร

2) ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบบริหารจัดการภาครัฐกับระบบบริหารคุณภาพระบบอื่นที่สถาบันการศึกษาใช้อยู่