



การศึกษาแนวปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ  
(PMQA) :กรณีท้องถิ่นที่ดำเนินโครงการตำบลสุขภาพในจังหวัดสงขลา  
The Study of Public Sector Organization's Practices towards PMQA : the Case of  
Local Government Authorities Practicing the Healthy Thai Tambon Project,  
Songkhla Province

กนกวรรณ มาไข่  
Kanokwan Makhai

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Engineering in Industrial Management  
Prince of Songkla University

2556

ชื่อสารนิพนธ์	การศึกษาแนวปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) :กรณีท้องถิ่นที่ดำเนิน โครงการตำบล สุขภาวะในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวกนกวรรณ มาไข
สาขาวิชา	การจัดการอุตสาหกรรม

---

**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก**

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัฐชนา สิ้นขวาล้อย)

**คณะกรรมการสอบ**

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ วนิดา รัตนมณี)

**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม**

.....  
(ดร. ชนิษฐา ชูสุข)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นภิสพร มีมงคล)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัฐชนา สิ้นขวาล้อย)

.....กรรมการ  
(ดร. ชนิษฐา ชูสุข)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณ สังขพงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

ชื่อสารนิพนธ์	การศึกษาแนวปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) :กรณีท้องถิ่นที่ดำเนิน โครงการตำบล สุขภาวะในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวกนกวรรณ มาไข่
สาขาวิชา	การจัดการอุตสาหกรรม
ปีการศึกษา	2555

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์แนวปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดสงขลาที่มีสถานะเป็น “ตำบลสุขภาวะ” ทั้งหมด 32 แห่ง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 159 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการสูงสุดในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเปรียบเทียบกับระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ตามปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ระดับการดำเนินการระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้าส่วนราชการ รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้บริหาร พบว่า ระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA เกือบทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นระดับการดำเนินการของเทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล และระดับการดำเนินการของหัวหน้าส่วนราชการที่มีอายุราชการ 4 ปีขึ้นไป ที่อยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ตามปัจจัยต่างๆ พบว่าการดำเนินการใน หมวด 6 การจัดการกระบวนการยังเป็นจุดด้อยที่ต้องนำมาปรับปรุง แต่ในภาพรวมถือว่าอปท. มีการดำเนินการตามภารกิจหลักซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA

**Minor Thesis Title**      The Study of Public Sector Organization's Practices towards PMQA  
: the Case of Local Government Authorities Practicing the Healthy  
Thai Tambon Project, Songkhla Province

**Author**                      Miss Kanokwan Makhai

**Major Program**          Industrial Management

**Academic Year**          2012

#### **ABSTRACT**

This study aims to explore and analyze the practices towards PMQA of Local Government Authorities. The seven categories of PMQA including as (1) The Leadership (2) Strategic Planning (3) Customer Focus (4) Information and Analysis (5) Human Resource Focus (6) Process Management and (7) The Results. The samples were 159 executives, in other words, there were 32 Local governments Authorities Practicing the Healthy Thai Tambon Project in Songkhla. Data were collected by the questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The study revealed that the practice level of Local Government Authorities meet the high level in overall. And the Customer Focus has the highest average score. Comparison on the implementation corresponding level with PMQA criteria by various factors including the implementation corresponding level with PMQA between executives and Chief of officials, type of local government, the adjusting level to the municipality including as Municipality from Tambon Administration Organization and Municipality from Sanitation District, organization size, including as the large, medium and small Tambon Administration, the performance period of the executive, it has been found that in almost factors, the average of implementation level at the high level. Except the average of implementation level of Municipality from Sanitation District and the average of implementation level of the Chief of officials that have performance period over 4 years, the implementation level were medium. In the category 6, process management has found the weaknesses, which need to be improved. But for the overall, the implementation level of Local Government Authorities is corresponding to the PMQA criteria.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องการศึกษาแนวปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) : กรณีท้องถิ่นที่ดำเนินโครงการตำบลสุขภาวะในจังหวัดสงขลา สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชชานา สินธุวาลัย และ ดร. ชนิษฐา ชุสุข ซึ่งคอยให้คำปรึกษา ให้คำชี้แนะแนวทาง และเป็นกำลังใจในการวิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมทุกท่าน ที่ได้ให้ทักษะ วิชาความรู้ จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ซึ่งเป็นที่เคารพรัก ญาติ พี่น้องทุกคนและคนข้างๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา เป็นกำลังใจ ผลักดันและห่วงใยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อน พี่ น้อง ทุกคน ที่คอยถามไถ่ความคืบหน้า ให้คำปรึกษาเสมอมา

ขอขอบคุณพี่ๆเจ้าหน้าที่ภาคฯที่คอยให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือ

สุดท้าย ขอขอบคุณเพื่อนๆ การจัดการอุตสาหกรรมทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นแรงผลักดัน และแรงกดดัน ให้ลุล่วงผ่านอุปสรรคทั้งหลายมาจนถึงวันนี้ได้ด้วยดี

กนกวรรณ มาไข่

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ระบบการบริหารคุณภาพ	6
2.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award (PMQA)	8
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	14
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล	34
4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและระบบคุณภาพภายในองค์กร	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA	39
4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้าส่วนราชการ	41
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการประยุกต์ใช้ PMQA ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	45
4.5 ข้อเสนอแนะปัญหาอุปสรรคและความพร้อมในการนำเอาแนวทางของเกณฑ์ PMQA มาปรับใช้ในองค์กร	65
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการวิจัย	69
5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	76
ภาคผนวก ข. ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ในรายชื่อ	91
ภาคผนวก ค. ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ในรายชื่อ ระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้าส่วนราชการ	103
ประวัติผู้วิจัย	118

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ระดับการนำระบบคุณภาพไปใช้ในอุตสาหกรรม SMEs ในประเทศไทย	7
2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	9
2.3 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพ.ร.บ. กำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542	18
3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	30
3.2 การแปลผลของคะแนนเฉลี่ยกับระดับการดำเนินการที่สอดคล้องตามเกณฑ์ PMQA	32
4.1 จำนวนและร้อยละของเพศ	35
4.2 จำนวนและร้อยละของอายุ	35
4.3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา	36
4.4 จำนวนและร้อยละผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการ	36
4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงาน	37
4.6 จำนวนและร้อยละของตำบลสุขภาวะที่มีการดำเนินงานระบบคุณภาพ	37
4.7 จำนวนและร้อยละของระบบคุณภาพที่ได้รับการฝึกอบรม	38
4.8 จำนวนและร้อยละของระดับความเข้าใจในระบบPMQA	38
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับการดำเนินการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ภาพรวมทั้ง 7 หมวด	39
4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้าส่วนราชการ	41
4.11 ลักษณะปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการประยุกต์ใช้ PMQA ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	45
4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA เทศบาลตำบลกับองค์การบริหารส่วนตำบล	47
4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่าง เทศบาล ตำบลที่ยกฐานะมาจากองค์กรบริหารส่วนตำบลกับเทศบาลตำบลที่ยก ฐานะมาจากสุขาภิบาล	51



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง และ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่	55
4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ตามระยะเวลา การดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร	59
4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ตามอายุ ราชการของหัวหน้าส่วนราชการ	62

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงส่วนประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	10
2.2 ความเชื่อมโยงของระบบการจัดการกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	14
4.1 ระดับการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA	40
4.2 เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้าส่วนราชการ	42
4.3 เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่างเทศบาลตำบลกับองค์การบริหารส่วนตำบล	48
4.4 เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่างเทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลกับเทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล	52
4.5 เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ระหว่างองค์กรบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่	56
4.6 เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร	60
4.7 เปรียบเทียบระดับการดำเนินการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ตามอายุราชการของหัวหน้าส่วนราชการ	63