

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ : พีเอ็มคิวเอ 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
Improving the Quality of Public Administration
(Public Sector Management Quality Award: PMQA 4.0) From the Office
of the Permanent Secretary, Ministry of Interior

เบญจมาภรณ์ ยาใจ¹ วิจิตรา ศรีสอน²
Benjamaporn Yajai, Wichitra Srison

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และเพื่อเปรียบเทียบระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 349 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาค้นพบว่า ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือด้านการจัดการกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด ด้านการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมาก และ ด้านการนำองค์การ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างกันในด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ (Keywords): การพัฒนา; คุณภาพ; การบริหารจัดการภาครัฐ

Received: 2023-03-30 Revised: 2023-04-12 Accepted: 2023-04-12

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master's degree student Master of Political Science Program Department of Politics and Governance graduate school Suan Sunandha Rajabhat University.
Corresponding Author e-mail: nawaphorn1818@gmail.com

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University

Abstract

The purpose of this research was to study the quality development of public sector management of the Office of the Permanent Secretary of the Ministry of Interior. and to compare the level of development of the quality of government management Office of the Permanent Secretary, Ministry of Interior Classified by individual factors The samples used in the research were 349 civil servants and civil servants from the Office of the Permanent Secretary of the Ministry of Interior. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance. The statistical significance was set at the 0.05 level. research results It was found that the Public Sector Management Quality Award (PMQA 4.0) of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Interior was at the highest level. when considering side by side It was found that the operational results was at the highest level, followed by process management at the highest level; measurement, analysis and knowledge management at the highest level Focusing on human resource development at the highest level in terms of giving importance to service users and stakeholders, it was at the highest level. Strategic Planning at a high level and in the aspect of organizational leadership were at a high level, respectively. Government officials and government employees, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Interior There are different individual factors. There is a level of development of the quality of public administration. different in sex statistically significant at the .01 level

Keywords: development; quality; public administration

บทนำ (Introduction)

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เริ่มมีการก่อตั้งขึ้นพร้อมกันกับการก่อตั้งกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2435 ต่อมาในปี พ.ศ.2476 มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2476 โดยแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทย ออกเป็น 10 ส่วนราชการ ส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ใช้ชื่อว่า "กรมปลัด" ต่อมา มีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม จึงเปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย" ดำเนินงานเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวง ที่ไม่เป็นหน้าที่ของกรมใดกรมหนึ่ง กำกับ เร่งรัด การปฏิบัติราชการของส่วนราชการในกระทรวงให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวง จัดทำแผนแม่บท งานการข่าว

งานประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบงานและบุคลากร การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง งานงบประมาณ การตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

งานดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การทำนิติกรรม สัญญา งานคดี งานการต่างประเทศและกิจการผู้อพยพ งานการสื่อสาร และงาน ประสานราชการ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นกรอบแนวคิดและเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ส่วนราชการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับการบริหารจัดการขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง การพัฒนากระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายคือประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ

สำหรับในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อน การดำเนินงาน PMQA มาอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากผู้แทนหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงมหาดไทย ที่ได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถออกแบบกระบวนการทำงาน นำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และรายงานผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดครบถ้วนทุกกระบวนการ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ระบบราชการปรับปรุงประสิทธิภาพและยกระดับขีดความสามารถการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจและประโยชน์สุขให้เกิดขึ้นกับประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ประกอบกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ผ่านการรับรองการดำเนินการตามเกณฑ์พื้นฐานทั้ง 6 หมวด และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผ่านการรับรองตามเกณฑ์พื้นฐาน ฉบับที่ 2 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์กร และในปี พ.ศ.2561 ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขา

การบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานอื่น ๆ ในระบบราชการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Purpose or Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ วิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2. กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 349 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงาน

3.1.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 7 ด้าน คือ 1) ด้านการนำองค์การ 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล 6) ด้านการจัดการกระบวนการ และ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกระดับความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

3.1.3 ข้อเสนอแนะ

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ศึกษาจากศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.2.2 ดำเนินการหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

3.2.3 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษาก่อนจำนวน 30 ชุด โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) และหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับโดยใช้วิธีการของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับประชากรที่ทำการศึกษาต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 200 คน และได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้า คือ ประชาชนในชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำราเอกสาร และค้นคว้าจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

5.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

5.1.1.1 เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงาน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentages)

5.1.1.2 ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 7 ด้าน คือ 1) ด้านการนำองค์การ 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล 6) ด้านการจัดการกระบวนการ และ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล.

5.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

5.2.1 T-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

5.2.2 F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงาน เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Different: LSD)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยภาพรวม

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล(ระดับ) ลำดับที่	
1. ด้านการนำองค์การ	3.74	.577	มาก	7
2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.07	.637	มาก	6
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.21	.616	มากที่สุด	5
4. ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	4.40	.585	มากที่สุด	3
5. ด้านการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.37	.588	มากที่สุด	4
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	4.47	.582	มากที่สุด	2
7. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ	4.47	.596	มากที่สุด	1
รวม	4.24	.413	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลลัพธ์การดำเนินการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือด้านการจัดการกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.47) ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.40) ด้านการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.37) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07) และ ด้านการนำองค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.74) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการกระบวนการและ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลลัพธ์การดำเนินการ รองลงมา คือด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และด้านการนำองค์การ และการเปรียบเทียบ ข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรี วีระธรรมโม (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ในภาพรวมและรายด้านมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับมาก 2) นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้าน

เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพรนั้น หน่วยงานควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน ควรใช้แผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดินระยะ 10 ปี กำหนดให้มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยี และให้มี การเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง การสรรหาบุคลากรควรดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่ ก.พ. กำหนด ส่วนกระบวนการทำงานควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ ท้วมทอง (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการนำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) การนำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล รองลงมาคือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ตามลำดับ ในส่วนของผลลัพธ์การปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาองค์กร รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ และด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ตามลำดับ 2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรี 2.1) ด้านการนำองค์กร ควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้ทั่วทั้งองค์กรจากฝ่ายบริหารสู่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ให้เข้าใจตรงกันในเรื่องภารกิจหลักของหน่วยงาน และเป้าหมายตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ 2.2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรเปิดโอกาสให้สำนักงานอัยการจังหวัดได้วางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มเป้าหมาย และมีการฝึกอบรมการเขียนแผนให้แก่สำนักงานอัยการจังหวัด เพื่อสามารถแปลงแผนระดับองค์กรสู่การปฏิบัติงานระดับหน่วยงาน 2.3) ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแต่ละแห่งในจังหวัดลพบุรี 2.4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูลสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ และควรมีตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในสำนักงานอัยการจังหวัดแต่ละแห่ง เพื่อสนับสนุนการให้บริการด้านสารสนเทศอย่างทันทั่วทั้งที่ 2.5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ควรวิเคราะห์ปริมาณงานให้เพียงพอต่ออัตรากำลัง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหางานล้นคน 2.6) ด้านการจัดการกระบวนการ ควรจัดทำมาตรฐานงานธุรการให้ชัดเจน เนื่องจากภารกิจงานของสำนักงานอัยการแต่ละแห่งแตกต่างกัน มีปริมาณและลักษณะงานที่แตกต่างกัน ควรจัดทำมาตรฐานงานธุรการแตกต่างกัน และให้ความสำคัญกับการทำงานเชิงรุกเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรจัดทำกรอบเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) เพื่อในบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลวรรณ ท้วมทอง. (2564) การนำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มยุรี วีระธรรมโม. (2563). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.