

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ CONCEPT OF QUALITY DEVELOPMENT IN PUBLIC MANAGEMENT

อัญญรัชย์ ศรีประจันต์

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Anyarat Sriprachan

Master of Political Science Program (Politics and Government)
College of Politics and Governance Suan Sunandha Rajabhat University.
Corresponding Author E-mail. S65563825066@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยนำแนวคิดการบริหารองค์การภาครัฐ เป็นเครื่องมือการพัฒนางานราชการระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพ เพิ่มขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล ทำให้เกิดการพัฒนาดังต่อไปนี้ตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 หมวด ได้แก่ 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการนำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้คือ 1) ทำให้เกิดการดำเนินงานภายใต้นโยบายและยุทธศาสตร์เดียวกัน เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางในการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน 2) การนำเป็นมาเครื่องมือในการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในองค์กร ด้วยการพัฒนาศักยภาพที่อยู่บนฐานของความต้องการของประชาชน การรับฟังข้อเสนอแนะ ความต้องการ และนำมาปรับปรุงระบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่าง ๆ ด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่สร้างผลลัพธ์การดำเนินการ 3) เป็นเกณฑ์การประเมินตนเองเพื่อให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง เพื่อนำไปจัดทำแผนปรับปรุงองค์การของส่วนราชการและดำเนินการปรับปรุงด้วยแนวทางและเครื่องมือการปรับปรุงที่เหมาะสม และใช้เพื่อปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และ 4) ทำให้ทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดพร้อมกับการทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการทุกระบบ ทุกฝ่ายเพื่อเชื่อมโยงและประสานการทำงานให้พร้อมขับเคลื่อนภารกิจภาครัฐไปพร้อม ๆ กันทุกภาคส่วน

คำสำคัญ (Keywords): การพัฒนาคุณภาพภาครัฐ; การบริหารจัดการภาครัฐ; คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Abstract

This academic article aims to investigate the concept of public administration quality development (PMQA), take the management concept of public administration organization as the organization development tool, improve the quality level of public administration system, make its ability reach the international level, and realize the sustainable development of the strategic plan of public administration development. The key point is to comprehensively and continuously improve the organization of public administration departments, covering seven categories, including: 1) organizational leadership 2) strategic planning 3) concern of clients and stakeholders 4) measurement, analysis and knowledge management 5) concern of human resources 6) process management and 7) implementation results. The benefits of implementing the Public Management Quality Development Principles (PMQA) are as follows: 1) Work under the same policy and strategy to jointly determine the development direction in the same direction; 2) Use tools to measure, analyze, and manage knowledge, and create a learning organization within the organization by developing potential based on people's needs. Listen to suggestions and needs, and improve work systems based on the current situation to develop human resource potential and enhance work efficiency. The learning process produces results; 3) As a standard for self-assessment, to identify strengths and opportunities for improvement, in order to develop improvement plans for government agencies and use appropriate improvement guidelines and tools for improvement. And used for continuous self-improvement to achieve system development; and 4) According to the principle of quality development of public administration (PMQA), realize effective management practices, maximize efficiency, and comprehensively cooperate with various systems to make the work of all parties interrelated and coordinated, and at the same time promote the public tasks of various departments.

Keywords: Public quality development; Public management; Public management quality standards

บทนำ

นับตั้งแต่ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบราชการเริ่มมาตั้งแต่ยุทศศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) ที่ได้ปฏิรูประบบราชการให้มีความสามารถเทียบเท่าสากล โดยนำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกา เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐมากที่สุด นับแต่นั้นเป็นต้นมา จึงได้ดำเนินโครงการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาวิธีการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ให้เกิดประสิทธิผลต่อการทำงานมากที่สุด มีการปรับปรุงของกระบวนการทำงาน

และผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพผล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558)

ปัจจุบันได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพที่สุด ความโดดเด่นของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติอยู่ที่ตรงที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกขนาด ทุกประเภท ทั้งองค์กรภาคธุรกิจ และภาครัฐ องค์กรที่แสวงหาผลกำไร (อิชกร บุญเลิศ และจิระ ประทีป, 2567) และองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร และสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งองค์กรธุรกิจ องค์กรการศึกษา และองค์กรด้านสาธารณสุข รวมถึงหน่วยงานราชการ และหน่วยงานด้านทหาร (สหรัฐต์ หิรัญญ์ธนภูวดล และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร, 2567) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการเทียบเท่ากับเกณฑ์รางวัลคุณภาพระดับสูงสุดในหลายประเทศ เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการเพื่อให้องค์กรภาครัฐมีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมาย คือ ประโยชน์สุขของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ PMQA เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐของไทยพัฒนาการบริหารจัดการสู่มาตรฐานสากล โดยมีการประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีปฏิบัติงานที่ยังไม่ได้มาตรฐานหรือยังไม่น่าพอใจ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกณฑ์ PMQA นี้มีความคล้ายคลึงกับ Thailand Quality Award (TQA) และถูกออกแบบมาเป็นกรอบในการพัฒนาคุณภาพและประเมินผลการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558; ขวัญสุดา สุทธิแสน, วรปรัชญ์ คำพงษ์ และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือง, 2567)

จากการศึกษาการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร พบว่ามีประเด็นที่ต้องปรับปรุงในหลายด้าน เช่น การบริการที่ซับซ้อนและขาดความรวดเร็ว โดย Kloot และ Martin (2000) ได้ศึกษาและระบุว่าบริการที่ท้องถิ่นยังมีปัญหาในขั้นตอนที่ซับซ้อน ความรวดเร็วในการบริการ และการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สะดวกแก่ประชาชน ขณะที่ Ya'acob (2008) พบว่ามีปัญหาด้านโครงสร้างระบบบริการที่ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การให้บริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผนที่ชัดเจนและเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในระยะยาว งานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2561) ยังระบุถึงปัญหาความโปร่งใสและประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในระดับเทศบาลที่จำเป็นต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน การใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการภาครัฐ ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับประโยชน์จากการตรวจประเมินตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารทราบจุดบกพร่องและปรับปรุงให้การบริหารงานมีคุณภาพและตอบสนองต่อเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อีกทั้งยังส่งเสริมการแลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างหน่วยงานราชการ โดยเน้นการนำเสนอ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Profile) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะและ

ความท้าทายที่สำคัญในการดำเนินการกิจของส่วนราชการ โดยสอดคล้องกับความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558); (2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นหลักการที่ใช้วัดคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน; และ (3) การวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อให้หน่วยงานราชการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลสำเร็จ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการบริหารประเทศอย่างยั่งยืน ในยุคปัจจุบัน การบริหารจัดการภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเพิ่มขึ้นของความคาดหวังจากประชาชนในเรื่องความโปร่งใส และการเข้าถึงบริการภาครัฐที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ภาครัฐสามารถปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับภาคประชาชนและภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายและกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในระยะยาว ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพที่สำคัญประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ได้แก่

1. **การนำองค์กร** โดยผู้บริหารกำหนดทิศทาง นวัตกรรม และการเรียนรู้ เพื่อให้หน่วยงานดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และรับผิดชอบต่อสังคม
2. **การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** มีการกำหนดเป้าประสงค์และกลยุทธ์พร้อมถ่ายทอดแผนปฏิบัติในระดับต่าง ๆ เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานของส่วนราชการ
3. **การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ซึ่งต้องมีการตรวจสอบและตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก
4. **การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้** โดยการรวบรวม วิเคราะห์ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน
5. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล** พัฒนาบุคลากร สร้างแรงจูงใจ และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรใช้ศักยภาพเต็มที่ตามทิศทางองค์กร
6. **การจัดการกระบวนการ** ตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการบริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. **ผลลัพธ์การดำเนินการ** ประเมินผลการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก 11 ประการ เป็นพื้นฐานในการจัดทำซึ่งประกอบด้วย (ธัชกร บุญเลิศ และจีระ ประทีป, 2567)

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์องค์กรจะต้องมีเป้าหมายที่จะดำเนินงาน อย่างชัดเจน(เป้าหมายเดียวกัน) มีทิศทางกระบวนการที่จะเดินไปสู่เป้าหมายนั้นและคนในองค์กรทุกคนต้องเดินไปพร้อมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมทุกคนในองค์กรจะดำเนินงานด้านใด ๆ ก็ตามจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมพร้อมสร้างเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีจิตเป็นสาธารณะ

3. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนในองค์กรจะต้องคำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกฝ่ายทุกแผนกในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมีจิตใจบริการและเต็มใจที่จะให้บริการกับลูกค้าโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. ความเป็นเลิศขององค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการมุ่งเน้นการให้บริการเป็นประการสำคัญจะต้องสำรวจความต้องการของลูกค้าว่าเขาต้องการอะไรจากเราโดยการรับฟังสอบถามการสำรวจและสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้ตรงตามวัตถุประสงค์

5. การมุ่งเน้นอนาคตทุกคนในองค์กรจะต้องมองเป้าหมายขององค์กรไปให้ไกล ๆ และพยายามไปให้ถึงเป้าหมายนั้นให้ได้

6. ความคล่องตัวทุกคนในองค์กรจะต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งต้องลดกฎระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อการบริหารจัดการที่ดีขึ้น

7. การเรียนรู้ขององค์กรและแต่ละบุคคลทุกคนในองค์กรต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้เป็นคนใฝ่รู้ใฝ่เรียนรู้ เพื่อที่จะนำความรู้มาแก้ปัญหาใหม่ ๆ ขององค์กรให้ลุล่วงไปได้ตลอดจนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (KM) Knowledge Management

8. การจัดการเพื่อนวัตกรรมมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้องค์กรอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริงองค์กรจะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องของผู้บริหารและต้องไม่บิดเบือนข้อมูล

10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่าองค์กรจะต้องมีการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผลผลิตตลอดเวลาและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน

11. มุมมองเชิงระบบทุกฝ่ายขององค์กรจะต้องมีการเชื่อมโยงและการประสานงานที่ดีเปรียบเสมือนฟันเฟืองทุกตัวต้องหมุนไปพร้อมกัน

สรุปได้ว่า เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน เกณฑ์ดังกล่าวครอบคลุมถึงการสร้างนวัตกรรม การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้รับบริการ การกำหนดเป้าหมาย

ที่ชัดเจน การมุ่งเน้นอนาคต ความคล่องตัว และการจัดการความรู้เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในภาพรวม เกณฑ์นี้ส่งเสริมให้ภาครัฐดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างการบริหารที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ยังเน้นการบริหารที่อิงข้อมูลจริง การสร้างคุณค่า และการประสานงานภายในองค์กร ส่งผลให้ภาครัฐสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของสังคม และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว

การวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากหลักการดังกล่าวข้างต้นนั้นได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งได้มุ่งศึกษาประเด็นสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของสหรัฐต์ หิรัญญ์ธนภูวตล และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2567) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง มีดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ควรพัฒนาในมิติด้านอาคารและสถานที่ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ และด้านความสะอาดและความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ควรมุ่งเน้นเรื่องความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ความถูกต้อง ความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลของลูกค้า และความสม่ำเสมอในการบริการ การตอบสนองลูกค้า (Responsive) ควรแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และมีการให้บริการที่เท่าเทียมให้กับทุกคนที่มาใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ควรเน้นย้ำในเรื่องความรู้ความสามารถให้บุคลากรมีความรู้และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง พัฒนาบุคลิกภาพที่ดี และสร้างมาตรฐานในการให้บริการ และ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ควรให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังต้องมีความเข้าใจปัญหา ความต้องการของผู้มาใช้บริการ ยังมีงานวิจัยของปัญญาชน พลหาญ และคณะ (2567) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ควรมีการแจ้งเตือนการตอบใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ ผ่านทางจดหมาย หรือแจ้งเตือนผ่านช่องทาง SMS รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปราบปรามควรมีการแจ้งเตือนเจ้าของร้าน ก่อนการออกตรวจร้านค้า ตามลำดับ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรองอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับการรับรู้เชิงบวกโดยรวม ในแต่ละด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือที่จับต้องได้ความมั่นใจ การตอบสนอง และความเห็นอกเห็นใจ ได้รับ

การจัดอันดับอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญสุดา สุทธิแสน, และคณะ (2567) คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคมวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน พบว่า มีแนวทาง ดังนี้ 1) การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการด้วยความพร้อม ตรงต่อเวลา รวดเร็ว ตามขั้นตอน ด้วยความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย 3) การให้บริการเพียงพอ มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ 4) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอน 5) การพัฒนาระบบการให้บริการทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ลดระยะเวลาในการขอรับบริการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

งานวิจัยของลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสิทธิ์ และศุภมาลี พิรส (2567) ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินค้าที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า 1) ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่าง ภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่าง ภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านเอกลักษณ์ขององค์กรส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินค้าที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่าง คิดเป็นร้อยละ 38.40 และ 4) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินค้าที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่าง คิดเป็นร้อยละ 35.40 และเข้าใจลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินค้าที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐนั้นควรต้องมุ่งเน้นในเรื่องของศักยภาพการให้บริการ การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการซึ่งบริบทของการพัฒนาภาครัฐนั้นจำเป็นต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของภาคประชาชนที่ไม่เฉพาะเจาะจงแต่เป็นการให้บริการที่ต้องมั่นใจได้ว่าต้องให้บริการอย่างทั่วถึงมากที่สุด

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศที่ได้ทำการศึกษาและนำเสนอมุมมองเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของ Steers, R.M. and Porter. (1977) ได้ศึกษาการปฏิรูประบบทรัพยากรบุคคลภาครัฐภายใต้ระบบบริหารจัดการภาครัฐใหม่ ซึ่งได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะสิ่งต่อไปนี้ การมุ่งเน้นของบุคลากรภาครัฐของเงินในการบรรลุเป้าหมายของภาครัฐโดยสูญเสียเป้าหมายส่วนบุคคล หลักการสรรหาบุคลากรที่ไม่เป็นธรรมเนื่องจากมนุษย์สัมพันธ์ไม่เอื้อต่อการจัดสรรความสามารถอย่างมีเหตุผล ส่งผลให้สมองไหล และรูปแบบการบริหาร

จัดการที่ล้ำสมัย ระบบส่งเสริมที่เป็นปัญหา และแรงจูงใจที่ไม่เพียงพอในการบริหารราชการของจีน การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นวิธีหนึ่งในการแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านี้ ข้อบกพร่องเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการเสริมสร้างกลไกการประเมินผลงาน การสร้างระบบที่ยืดหยุ่นสำหรับคนงาน และมุ่งสู่ประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อปรับปรุงความยากลำบากในภาครัฐ บทความนี้นำเสนอข้อมูลอ้างอิงบางประการสำหรับการปรับปรุงการจัดการผู้มีความสามารถในองค์กรสาธารณะ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luiz, Everton Luiz Candido; Abib, Gustavo; de Oliveira, Varlei Gomes (2023) ได้ศึกษาพื้นฐานการปฏิบัติหน้าที่ ความประพฤติ และความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนประสิทธิผลของความร่วมมือภาครัฐในการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของอาหารการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของอาหาร โดยได้ศึกษาการกำกับดูแลในความร่วมมือของประชาชนจะได้รับผลกระทบจากหลายปัจจัย ที่สำคัญที่สุดคือ การออกกฎหมาย ระเบียบบริหารและการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรมและความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ (ประชาชน) ด้านสิ่งแวดล้อม ความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบอันเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chikazhe, Lovemore; Bhebhe, Thomas; Tukuta, Marian; Chifamba, Oniwel; Brighton Nyagadza (2023) ได้ศึกษาแนวทางการจัดซื้อจัดจ้าง รูปแบบการเป็นผู้นำ และการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานสาธารณสุขในซิมบับเว ผลงานของภาครัฐสามารถตัดสินได้จากความสามารถในการให้บริการที่คาดหวังแก่ผู้อยู่อาศัยในชุมชน การศึกษา นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของรูปแบบความเป็นผู้นำและคุณภาพการบริการที่พนักงานรับรู้ต่อการรับรู้ผลการดำเนินงานของภาคสาธารณสุข นอกจากนี้ การศึกษายังพยายามทำความเข้าใจว่าแนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างเป็นสื่อกลางถึงผลกระทบของรูปแบบความเป็นผู้นำต่อคุณภาพการบริการที่รับรู้หรือไม่ นอกจากนี้ การศึกษายังพบว่าคุณภาพการบริการที่พนักงานรับรู้บางส่วนเป็นสื่อกลางในอิทธิพลของแนวทางปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างต่อประสิทธิภาพของภาคสาธารณสุขที่รับรู้ สุดท้ายนี้ การศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการที่พนักงานรับรู้บางส่วนหนึ่งเป็นสื่อกลางในอิทธิพลของรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีต่อการรับรู้ประสิทธิภาพของภาคส่วนสาธารณสุข

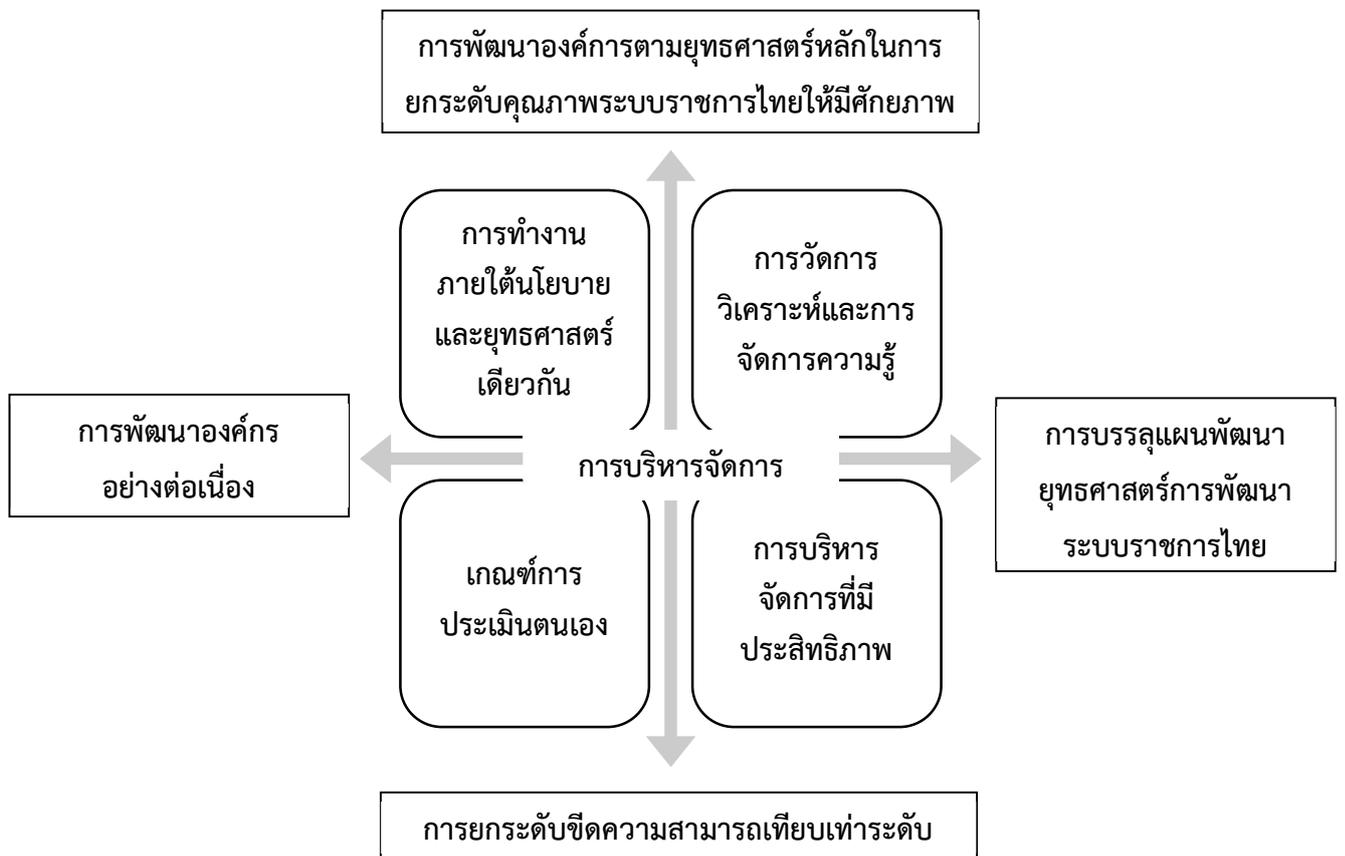
จากการศึกษาของนักวิชาการต่างประเทศสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐนั้นมีประเด็นสอดคล้องกับนักวิชาการประเทศไทย นั่นก็คือการมุ่งเน้นในการให้บริการ การแก้ปัญหาให้กับภาคประชาชน การพัฒนาศักยภาพของภาครัฐที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนาตามศักยภาพที่ตนมี โดยมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพทั้งภายในองค์กร ปัจจัยทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาป้องกันผลกระทบที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นและกระทบกับการให้บริการองค์กร ทั้งนี้การพัฒนาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการมุ่งเน้นให้เกิดศักยภาพในการให้บริการภาครัฐต่อภาคประชาชนที่เข้ารับบริการนั่นเอง

บทสรุป

สำหรับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นการประเมินองค์การ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงซึ่งหน่วยงานจะต้องจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การก่อน เพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพรวมขององค์การตรงกัน เมื่อประเมินตนเองและทราบโอกาสในการปรับปรุงจะนำมาจัดทำแผนการปรับปรุงองค์การเป็นการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถบริหารจัดการภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพจุดเด่นของเกณฑ์ PMQA คือ การบูรณาการหลักการบริหารจัดการกับหลักการพัฒนาคุณภาพการบูรณาการแก่นแท้ของหลักการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ และการปรับปรุงเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง แต่การดำเนินการตามเกณฑ์ต้องอาศัยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินองค์การและเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การที่เป็นการปรับปรุงทีละขั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยว่าด้วยการมุ่งสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงนั่นเอง

องค์ความรู้ที่ได้

จากประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษาการบริหารองค์การภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) พบว่า



การบริหารจัดการองค์กรภาครัฐตามกรอบ PMQA มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างศักยภาพองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ในการบริหารงานภาครัฐ ดังนี้:

1. การบูรณาการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและบริการ อาทิ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Big Data Analytics) เพื่อการตัดสินใจที่มีความแม่นยำยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็วและมีคุณภาพ

2. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการปรับตัวขององค์กรให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้ดีขึ้น โดยเน้นการวางแผนเชิงรุกและการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ลดความสูญเสีย และเสริมสร้างความยืดหยุ่นให้กับองค์กร

3. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้: ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร ตลอดจนการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนความรู้ในระดับองค์กรหรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อพัฒนาทักษะและเสริมสร้างศักยภาพในการทำงาน

4. การวัดและประเมินผลกระทบทางสังคม โดยการประเมินผลการทำงานขององค์กรภาครัฐไปยังมิติด้านผลกระทบทางสังคม โดยไม่เพียงแต่มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างคุณค่าทางสังคมและความยั่งยืนในการทำงานของภาครัฐ ซึ่งช่วยให้หน่วยงานมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

5. การเสริมสร้างความร่วมมือในระดับนานาชาติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรภาครัฐในการเป็นที่ยอมรับในระดับสากล หน่วยงานควรมีการเสริมสร้างความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศและเข้าร่วมเครือข่ายการเรียนรู้ข้ามประเทศ ซึ่งสามารถนำความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดจากต่างประเทศมาปรับใช้ในบริบทของไทย

องค์ความรู้ใหม่จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรภาครัฐไทยมีความสามารถในการรับมือกับความท้าทายและเพิ่มคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและสังคมได้อย่างครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

ขวัญสุตา สุทธิแสน, วรปรัชญ์ คำพงษ์ และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือง. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน. *Journal of MCU Haripunchai Review*, 8(1). 63 – 67.

ธัชกร บุญเลิศ และจิระ ประทีป. (2567). คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(1). 214 – 230.

- ปัญญาชน พลหาญ, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และสถาพร วิชัยรัมย์. (2567). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรองอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(1), 127 – 144.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2561). รายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในเรื่องการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2560 จังหวัดลพบุรี. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง
- ลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสิทธิ์ และศุภมาลี พิรส. (2567). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง. *Journal of MCU Ubon Review*, 9(1), 1149 – 1162.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2558). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พรินท์แอนด์มีเดีย จำกัด.
- สทนต์ หิรัญญ์ธนภูวดล และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, 28(1). 20 – 30.
- Chikazhe, Lovemore; Bhebhe, Thomas; Tukuta, Marian; Chifamba, Oniwel; Brighton Nyagadza. (2023) *Cogent Social Sciences; Abingdon Vol. 9, Iss. 1, (Jan 2023)*. DOI:10.1080/23311886.2023.2198784
- Dunn, William N. (1994). *Public Policy Analysis: An Introduction* (2nd ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Hall, R.H. (1991). *Organizations Structures Processes and Outcomes*. Prentice – Hall: International, Inc.
- Kloot, L. and Martin, J. (2000). *Strategic performance management: A balanced approach to performance management issues in local government*. wellington: Victoria University.
- Luiz, Everton Luiz Candido; Abib, Gustavo; de Oliveira, Varlei Gomes (2023). *The (In)Tolerance in the Application of Penalties in the Brazilian Public Administration*. *Revista de Administração Contemporânea*; Rio de Janeiro Vol. 27, Iss. 6,(Nov/Dec 2023): 1-15,1A-15A. DOI:10.1590/1982-7849rac2023230005.en
- Steers, R.M. and Porter. (1977). *Organizational Effectiveness*. Santa Monica Calif: Goodyear Publishing Company, Inc. Taraza, Effrosyni; Anastasiadou, Sofia; Masouras, Andreas; Papademetriou, Christos. Sustainability; Basel Vol. 15, Iss. 10, (2023): 7971. DOI:10.3390/su15107971

Ya'acob, Z. (2008). A Structural relationship between total quality management, strategic control systems and performance of Malaysian local governments. The graduate School. The degree of doctor of philosophy. University ultra malaysia.