

ความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือน ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

นางศิวาพร ชาญสอน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือน ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1 ด้านการนำองค์การ 2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 6 ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติงานในสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จำนวน 123 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of congruence (IOC) และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.983 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล เนื้อหาที่จะทำวิจัย และข้อเสนอแนะ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบ (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หากมีความคิดเห็นต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ตามวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's Post hot Comparison)

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้าราชการพลเรือนมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน และด้านการนำองค์การ
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีเพศต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) โดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติกร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ในด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และพบว่าข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำปริญญาตรี กับ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ในด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาอื่นๆ ไม่ต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติกร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ในภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับ 20 ปีขึ้นไป เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) โดยภาพรวม และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป และพบว่าข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และมีประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี กับ ข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ด้านการนำองค์การ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และมีประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

ภาครัฐ (PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป ส่วนข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานอื่นๆ ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ: ความคิดเห็น การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ความนำ

จากสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานและการให้บริการ รวมถึงการบริหารจัดการภาครัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย โดยมีเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) (สำนักงาน ก.พ.ร., 2558, หน้า 3-4)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2546 มีภารกิจในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ความเป็นไทยและวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ขยายโอกาสทางการศึกษาให้ทั่วถึงครอบคลุมผู้เรียนให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งระบบและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาตามแนวทาง การกระจายอำนาจทางการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โดยได้นำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ ดังนี้ “การศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยมีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล บนพื้นฐานความเป็นไทย”

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ เป็นสำนักในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบงาน โครงสร้างส่วนราชการ หลักเกณฑ์ และมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล จัดทำข้อเสนอ นโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมาย งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย จากบทบาทภารกิจดังกล่าว สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและ นิติการ รวมถึงสำนักงานอื่นๆ ในสังกัด สพฐ. จึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมที่มีความท้าทายและสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้ อย่างมีคุณภาพ จึงต้องนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาใช้เป็นกรอบ แนวทางในการประเมินตนเอง และนำไปสู่การปรับปรุงตนเอง เพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและขยายผลสู่หน่วยงานในกำกับดูแลและองค์กรอื่นๆ ต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 123 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือวุฒิกการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ การทำงานต่ำกว่า 10 ปีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือน ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ(PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและมีบางด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X}=3.53$) ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ($\bar{X}=3.52$) และด้านการนำ องค์กร ($\bar{X}=3.40$)

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีเพศต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่ต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวม และด้านการนำองค์การ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่ต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และมีบางด้านอยู่ในระดับมาก โดยเห็นด้วยในด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการนำองค์การ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจาก ยังไม่มีการนำระบบ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเต็มรูปแบบ ไม่มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและถ่ายทอดแนวปฏิบัติตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับ เพื่อรับทราบนโยบายและถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้การดำเนินงานของสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการที่ผ่านมายังไม่ประสบความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณศรี แวงงาม (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ตามทัศนะของบุคลากร พบว่า ผลการศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรตามทัศนะของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชไมพร เทือกสุบรรณ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในกรมที่ดิน: กรณีการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ-ภาครัฐ (PMQA) มาปฏิบัติ พบว่า ข้าราชการในสังกัดกรมที่ดินเห็นต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในกรมที่ดินในระดับปานกลาง ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการนำองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจาก การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมไปสู่การปฏิบัติยังไม่มีส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติจริงเท่าที่ควร ยังไม่มีการ

ส่งเสริมให้มีการจัดการองค์ความรู้ กระตุ้นให้มีการนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมถึงยังไม่มีส่งเสริมให้มีการวิจัยเพื่อพัฒนางาน และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ ปุณฺทริกา พันธุ (2558, หน้า 110-111) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษานโยบายการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าผลการดำเนินงาน หมวด 1 การนำองค์การ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานยังไม่มีกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และยังไม่มีการทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ซึ่งควรต้องขยายการดำเนินการด้านบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกๆ โครงการ โดยจัดลำดับความสำคัญจากโครงการที่มีความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการควบคุมบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกๆ ด้าน ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร การส่งเสริมให้มีแนวทางการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนต่างๆ ขององค์กร ให้กับบุคลากรในสังกัดรับทราบเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริรัตน์ เวทวงศ์ (2553, หน้า 108) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน หมวด 1 การนำองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ ได้มีการวิเคราะห์ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร (SWOT) เพื่อประกอบการวางแผนการปฏิบัติการประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2560 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2560) เป็นแผนที่เกิดจากความร่วมมือจากหน่วยงานทุกระดับร่วมกันจัดทำและบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การระดมทรัพยากร การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วน เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ แก้วกองทรัพย์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่เป็นการรับฟังจากข้อร้องเรียน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนยังไม่ได้

รับบริการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ ปุณฺทริกา พันธุ (2558, หน้า 110-111) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าผลการดำเนินงาน หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในฐานะที่เป็นส่วนราชการด้านการให้บริการ สำหรับการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่ครอบคลุมตามพันธกิจหลักของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และไม่เคยมีการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีเพียงการสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นเชิงสะท้อนภาพพจน์ขององค์กรเท่านั้น

1.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องจากยังไม่มี การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทุกระดับ ได้ทราบถึงการวิเคราะห์การบริหารจัดการ มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานในด้านต่างๆ เท่าที่ควร ทำให้บุคลากรยังไม่ได้รับข้อมูล สารสนเทศหรือสามารถนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ แก้วทองทรัพย์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ บุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของมหาวิทยาลัยราช ภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการ จัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องจากยังไม่ได้ มีแผนการกำหนดอัตรากำลังที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ยังไม่ได้มีการจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ เอื้อต่อการทำงาน ที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย รวมถึงยังไม่มีแผนที่ชัดเจนในการพัฒนาและสร้าง ความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ประภา จันทร์เดช (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคลภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล มีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับรายงานการศึกษาส่วนบุคคลของ มะยม โปธิสุวรรณ (2556, หน้า 47) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ความไม่พึงพอใจในภาพรวมมีประเด็นสำคัญ ได้แก่ สำนักงาน ก.ค.ศ. ไม่มีแผนการสร้าง ความก้าวหน้า ในอาชีพที่ชัดเจน และไม่มีการถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ภายในองค์กรที่เป็นระบบชัดเจน

1.6 ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องจาก ยังไม่ได้มีการดำเนินงานที่ชัดเจนในเรื่องมีการวิเคราะห์ผลกระทบในระยะยาวต่อประชาชนและสังคม

การออกแบบกระบวนการงานที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงยังไม่ได้นำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงและเผยแพร่เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ แก้วกองทรัพย์ (2558, หน้า 83) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากยังไม่มี การนำผลมาปรับปรุงเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และสอดคล้องกับผลงานของ ปุณศรีกา พันธุ (2558, หน้า 112) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าการดำเนินการหมวด 6 การจัดการกระบวนการ ในส่วนของแผนสำรองภาวะฉุกเฉินของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานยังไม่ชัดเจนทั้งในส่วนของรายละเอียดของแผนการจัดการที่ปฏิบัติราชการสำรองกรณีสถานที่ปัจจุบัน ไม่สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ และการฝึกซ้อมการดำเนินการ กรณีเกิดเหตุภาวะฉุกเฉินให้ครอบคลุมทุกกรณีที่น่าจะเกิดขึ้น รวมถึงในทุกสถานที่ปฏิบัติงานที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการและผู้รับบริการเพื่อให้มั่นใจได้ถึง ความมีประสิทธิภาพของแผนฉุกเฉินที่จัดทำขึ้น

1.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากหน่วยงานได้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนการดำเนินงานขององค์การและมีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนและตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, หน้า 86-87) กล่าวไว้ในหมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ 1. ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระ เพื่อประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้นในเรื่องเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในภารกิจ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด 2. ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชาของแต่ละระดับหรือแต่ละหน่วยงาน แต่การประเมินผลต้องทำเป็นความลับและมุ่งให้เกิดการปรับปรุง เพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ 3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งต้องกระทำทั้งการปฏิบัติงานเฉพาะตัว และประโยชน์ของหน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทีมทำงานมากขึ้น 4. ในกรณีที่การปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดผ่านการประเมินที่แสดงว่าอยู่ในมาตรฐานและการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีผลดีทั้งที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือการปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย โดยมีความคุ้มค่าต่อภารกิจหรือลดค่าใช้จ่ายได้ให้มีการจัดสรรเงินรางวัล เพื่อเป็นบำเหน็จความชอบของส่วนราชการหรือเป็นเงินรางวัลการเพิ่ม

ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ส่วนราชการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บังเกิดประสิทธิภาพตามความมุ่งหมาย โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดตามความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ แก้วกองทัพ (2558, หน้า 83) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามเพศนั้น พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากการนำหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในปัจจุบันของข้าราชการพลเรือน ส่งผลให้ข้าราชการพลเรือนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21) หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักความเสมอภาค กล่าวว่า ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลด้อยโอกาสในสังคมด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี สงวนนาม (2554, หน้า 183) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะการบริหารองค์การและความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : กรณีศึกษาหน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 2 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารองค์การของหน่วยงานสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อลักษณะการบริหารองค์การปัจจุบันของหน่วยงาน สังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 2 ในภาพรวมและในแต่ละด้านการบริหารงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนรี ทองแก้ว (2555, หน้า 89) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักพระราชวัง พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามเพศแตกต่างกัน คือ เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. จากผลการเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษานั้น พบว่า ภาพรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มี

วุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และพบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาอื่นๆ ไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจสืบเนื่องข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาทุกระดับ สามารถรับรู้และเรียนรู้ที่จะนำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี สงวนนาม (2554, หน้า 183) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะการบริหารองค์การและความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : กรณีศึกษาหน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 2 พบว่า ระดับการศึกษา วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อลักษณะการบริหารองค์การปัจจุบัน ในด้านต่างๆ ตาม “POSDCoRB Model” ที่มีการศึกษาต่างกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพจน์ อมรเชียร และคณะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างองค์การและการพัฒนาองค์การของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการพัฒนาองค์การ

4. จากผลการเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน นั้น พบว่า ภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และมีประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ด้านการนำองค์การ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และมีประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป และพบว่าข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับ

ประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สูงกว่าข้าราชการพลเรือนที่มี ประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป ส่วนข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานอื่นๆ ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรนรี ทองแก้ว (2555, หน้า 89) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักพระราชวัง พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ของสำนักพระราชวัง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามประสบการณ์ การปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ น้อยกว่า 10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี พบว่ามีความคิดเห็น แตกต่างกันในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและในเรื่องของการจัดประชุม ปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ อรวลัญช์ ฌรงค์เดชา (2554, หน้า 157) ได้ศึกษาเรื่องความพร้อมของบุคลากรกรมพัฒนา สังคมและสวัสดิการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า พบว่า ความพร้อม ของบุคลากรของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเพื่อการเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับก้าวหน้า มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีคะแนนการรับรู้แตกต่างกัน นั่นคือ ประสบการณ์ ทำงานระหว่าง 1-5 ปี มีคะแนนการรับรู้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 25 ปีขึ้นไป เช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปี และ 21-25 ปี มีคะแนนการรับรู้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางและมีบางด้านอยู่ในระดับมาก โดยเห็นด้วยในด้านการวางแผนเชิง ยุทธศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการนำองค์การ จึงควรนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการนำองค์การ ตามรายชื่อ พบว่า ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาเพื่อ สร้างนวัตกรรมใหม่น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาความรู้

ความสามารถของบุคลากร ส่งเสริม กระตุ้นให้มีการนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และส่งเสริมให้มีการวิจัยเพื่อพัฒนางานเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่

1.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ตามรายชื่อ พบว่า ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและนอกองค์กร และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำกับติดตามให้เกิดประสิทธิผล

1.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรายชื่อ พบว่า มีการนำผลการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการพัฒนางานบริการใหม่ๆ น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญกับการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานบริการใหม่ๆ

1.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ตามรายชื่อ พบว่า มีระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่เข้าถึงได้และง่ายต่อการใช้งานน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัยพร้อมใช้งาน และเข้าถึงได้ง่ายครบถ้วน ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

1.5 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ตามรายชื่อ พบว่า มีการกำหนดให้มีบริการ สวัสดิการ ที่หลากหลายเหมาะสมตามความต้องการของบุคลากร น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนา โดยจัดให้มีบริการสวัสดิการที่หลากหลายสอดคล้องตามความต้องการของบุคลากร

1.6 ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ตามรายชื่อ พบว่า มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีการวิเคราะห์ผลกระทบในระยะยาวต่อประชาชนและสังคมน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีการออกแบบและพัฒนาระบบงานใหม่ๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการวิเคราะห์ผลกระทบในระยะยาวต่อประชาชนและสังคม

1.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ตามรายชื่อ พบว่า มีการนำผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีการนำผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพร้อมของผู้บริหารและข้าราชการสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพและปัญหา เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของผู้บริหารสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักอื่นๆ ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) กับสำนักอื่นๆ ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานรวมถึงเปรียบเทียบกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- ชไมพร เทือกสุบรรณ. (2553). *ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี-ไปปฏิบัติในกรมที่ดิน: กรณีการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ-ภาครัฐ (PMQA) มาปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐนรี ทองแก้ว. (2555). *ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักพระราชวัง. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ปทุมทริกา พันธ. (2558). *การศึกษาแนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.*
- พิมพ์ประภา จันท์เดช. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.*
- มะยม โพธิสุวรรณ. (2556). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA). กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.*
- มยุรี สงวนนาม. (2554). *ลักษณะการบริหารองค์การและความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : กรณีศึกษาหน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.*
- วรพจน์ อมรเชียร และคณะ. (2552). *การยอมรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การและการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.*
- วรรณศรี แวงงาม. (2555). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรตามทัศนะของบุคลากร. งานนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). *นโยบายปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.*
- _____. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ-ภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.*
- อดิศักดิ์ แก้วกองทรัพย์. (2558). *ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม.*

อรวัลัญช์ ณรงค์เดชา. (2554). ความพร้อมของบุคลากรกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหา
บัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.