

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และศึกษากระบวนการถ่ายทอดการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 266 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-52 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งวิชาการ รับผิดชอบงานวิชาการ และมีอายุราชการระหว่าง 25-32 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานมีภาพรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ การพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร การบริหารงาน และนโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กร ส่วนปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ โดยภาพรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในงาน และการยกย่องชมเชย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์การสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วย 5 ด้าน โดยภาพรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ รองลงมาคือ การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง การผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ และการจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจและปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์การสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรดำเนินการดังนี้ ด้านนโยบายควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์และสื่อสารทำความเข้าใจเรื่องการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรทราบถึงความรับผิดชอบของตนเองและเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้านบริหารควรกำหนดวิธีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม และด้านปฏิบัติบุคลากรทุกระดับควรสนใจ ติดตามการพัฒนาการปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะอย่างต่อเนื่อง

### Abstract

The objectives of the Study on Factors Affecting the Use of Public Sector Management Quality Award (PMQA) Criteria in the Department of Social Development and Welfare (DSDW) were to study factors affecting the use of PMQA criteria in DSDW and to study a transfer process of the use of PMQA criteria in DSDW. The questionnaire was a tool used to collect data from a sample of 266 DSDW's officials. Statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson product-moment correlation coefficient.

Most of the sample were female, aged between 46-52 years old, completed a bachelor's degree, to be in the category of knowledge worker positions, responsible for technical affairs and had work experiences in public sector between 25-32 years. There were two factors affecting the use of PMQA criteria in DSDW: hygiene factors which overall rank of opinion was high, especially the relationship with the superiors, subordinates, or colleagues followed by human resource development/ training, management and policies to promote the use of PMQA criteria in the organization; and motivator factors which overall rank of opinion was high, especially the success of work followed by the progress of work and admiration. According to the use of PMQA criteria, the opinion concerning the transfer process of strategies at organizational level through agency and individual levels consisted of five aspects. The overall rank of opinion was high, especially the preparation of strategic map followed by communication for comprehensive understanding, commitments to achieve organization's goals, monitoring system of the progress of performances and arrangements for written agreement at all levels. After testing hypotheses, it was found that the motivator factors and the hygiene factors related to the transfer process of strategies at organizational level through agency and individual levels based on the five aspects of PMQA criteria.

Recommendations from the study were that DSDW should do the following: In the aspect of policy, DSDW should focus on the preparation of strategic map and the communication to provide understanding concerning the transfer of key performance indicators and targets to its personnel so that they will recognize their responsibilities and have motivation to achieve the organization's objectives. As for the aspect of administration, DSDW should find some ways to put the right man in the right job and also promote teamwork. Additionally, in the aspect of implementation, DSDW should concentrate on the follow-up of working development and continue providing knowledge and skills to the personnel.