

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และศึกษากระบวนการถ่ายทอดการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 266 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการคำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance - ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นำเสนอผลการศึกษาในการพรรณนา อภิปราย และใช้ตารางประกอบการบรรยายและวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-52 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งวิชาการ รับผิดชอบงานวิชาการ และมีอายุราชการระหว่าง 25-32 ปี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องชมเชย และความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กร การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน และการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร โดยภาพรวมของปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจและปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในระดับมาก โดยปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานมีความคิดเห็นมากกว่าปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ ตามรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน

1. นโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กร ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อนโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กรในระดับมาก โดยเฉพาะการกำหนดแผนการทำงานตามเกณฑ์ PMQA

2. การบริหารงาน ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานในระดับมาก โดยเฉพาะการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในกระบวนการทำงานขององค์กร

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานในระดับมาก โดยเฉพาะการที่บุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญต่อการปรึกษาหารือร่วมกัน

4. การพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรในระดับมาก โดยเฉพาะการให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ PMQA

โดยสรุป เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยมีความคิดเห็นว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ใน

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมากกว่าการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร การบริหารงาน และนโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กร

ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ

1. ความสำเร็จของงาน ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของงานในระดับมาก โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. การยกย่องชมเชย ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการยกย่องชมเชยในระดับมาก โดยเฉพาะการประกาศรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นด้านการบริหารจัดการ

3. ความก้าวหน้าในงาน ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานในระดับมาก โดยเฉพาะการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

โดยสรุป เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับผลสำเร็จขององค์กร มากกว่าผลสำเร็จของบุคคล โดยมีความคิดเห็นว่า ความสำเร็จของงาน มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมากกว่าความก้าวหน้าในงาน และการยกย่องชมเชย

3. กระบวนการถ่ายทอดการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กระบวนการถ่ายทอดการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นการศึกษาระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลใน 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง การผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับ และการมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ โดยภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) อยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ในระดับมาก โดยเฉพาะแผนที่ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้สำหรับการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากระดับกรมสู่ระดับหน่วยงาน

2. การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึงในระดับมาก โดยเฉพาะองค์กรที่มีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนมีผลต่อความเข้าใจของบุคลากรในเรื่องวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากระดับกรมสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล และการสื่อสารทำความเข้าใจเรื่องวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากระดับกรมสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล ทำให้บุคลากรทราบถึงความรับผิดชอบของตนเองต่อความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

3. การผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นใกล้เคียงกันในเรื่องการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคคล และการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้แก่หน่วยงาน

4. การจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับ ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นใกล้เคียงกันในเรื่องการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างกรมกับหน่วยงานมีความสำคัญต่อการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ การกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผลความสำเร็จที่ชัดเจนในคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างหน่วยงานกับบุคคลมีความสำคัญต่อการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ และการกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผลความสำเร็จที่ชัดเจนในคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับบุคคลมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. การมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการในระดับมาก โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารมีการติดตามกำกับกับการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

โดยสรุป เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจต่อกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยให้ความสำคัญทั้ง 5 ด้านใกล้เคียงกัน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การจัดทำ

แผนที่ยุทธศาสตร์ การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง การผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ และการจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องชมเชย และความก้าวหน้าในงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและภาพรวม มีความสัมพันธ์กับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง การผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับ และการมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายการส่งเสริมการนำ PMQA มาใช้ในองค์กร การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน และการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและภาพรวม มีความสัมพันธ์กับกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง การผูกมัดต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับ และการมีระบบในการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ดังนี้

ด้านนโยบาย

1. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อให้การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากระดับกรมสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลมีความสอดคล้องกัน และดำเนินการ

สื่อสารทำความเข้าใจเรื่องการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละระดับ รวมถึงเร่งรัดในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อให้บุคลากรทราบถึงความรับผิดชอบของตนเองและเกิดแรงจูงใจที่จะดำเนินการให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ควรส่งเสริมให้เกิดกระบวนการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และการให้คำปรึกษาแนะนำโดยผู้บริหาร รวมถึงทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคลากร ซึ่งจะทำให้การดำเนินการตามที่ได้รับถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายสำเร็จลุล่วง

3. ควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้กับบุคลากรทั้งระดับปฏิบัติและระดับบริหาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการนำ PMQA มาใช้ เป็นต้น

4. ควรให้ความสำคัญกับการนำเกณฑ์ PMQA มาใช้ในองค์กร จัดทำ Road Map ในการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA สื่อสารให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้สามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภายในระยะเวลาที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

ด้านบริหาร

1. ควรกำหนดวิธีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมซึ่งจะช่วยให้เกิดการติดตามผล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งต่อความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

2. ควรมีการติดตามประเมินผล และประกาศเกียรติคุณแก่หน่วยงานและบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA รวมถึงเผยแพร่ให้แก่องค์กรอื่น ๆ เพื่อจูงใจให้ดำเนินการหรือใช้เป็นต้นแบบในการศึกษาเปรียบเทียบ

3. ควรส่งเสริมความก้าวหน้าทางอาชีพให้กับบุคลากร โดยนำผลการประเมินจากคำรับรองการปฏิบัติราชการมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณา

ด้านปฏิบัติ

บุคลากรทุกระดับควรสนใจ ติดตามการพัฒนาการปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA ได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่น่าเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้และประสบผลสำเร็จ กับองค์กรที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้ทราบปัจจัยและนำไปสู่การพัฒนาส่วนราชการให้สามารถยกระดับการบริหารจัดการให้มีคุณภาพทั่วทั้งระบบ