

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Guidelines for Improving Public Sector Management Quality Award (PMQA) of
Hua Hin Police Station Prachuap Khiri Khan Province

ณัฐดนัย ฉิมพาลี*
(Natdanai Chimpalee)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จำนวน 203 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน งานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน หน่วยงานละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการประเมิน ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านความรู้ ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 82.80 สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คือ

$$\hat{Y} = 0.111 (x_1) + 0.434 (x_2) + 0.291 (x_3) + 0.231 (x_4)$$

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด 76120. ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลโท ดร.สุชาติ อดุลย์บุตร

Thesis Master of Public Administration Program Thesis Faculty of Public Administration and Social Studies
Stamford International University 76120

Corresponding author: prnn.natdanai22@gmail.com

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า สถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมีการตรวจประเมินการกำกับดูแลตนเอง และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และยังคงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว นึกถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีการรวบรวมและจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่พัฒนาศักยภาพตนเองทางด้านทักษะ และความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ตามตำแหน่งหน้าที่ ๆ มีการปรับปรุงกระบวนการในการบริหารงานในส่วนของการให้บริการประชาชน และมีการนำกระบวนการทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มาตรวจประเมินผลการดำเนินการ

คำสำคัญ: การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สถานีตำรวจภูธรหัวหิน

ABSTRACT

This research aimed to study: (1) Study the level of improving public sector management quality award (PMQA) of Hua Hin Police Station Prachuap Khiri Khan Province (2) Study the factors that affect public sector management quality award (PMQA) influence the public sector management quality award (PMQA) of Hua Hin Police Station. Prachuap Khiri Khan Province (3) Study the guidelines for improving the public sector management quality award (PMQA) of Hua Hin Provincial Police Station Prachuap Khiri Khan Province sample group used in the quantitative research consisted of 203 police officers and commissioned officers working at Hua Hin Provincial Police Station, using stratified random sampling. The questionnaire was used as a research tool. Data were treated and analyzed by using descriptive and Inferential Statistics methods, which were percentage, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis. The qualitative research, use in-depth interviews from key informants, including supervisors working in traffic agencies, investigations, investigations, administrative and suppression operations. Of Hua Hin Police Station, each unit is 1 person, for a total of 5 people.

Findings:

1. The level of Public public sector management quality award (PMQA) of Hua Hin Provincial Police Station Prachuap Khiri Khan Province, in general, the quality development is at a high level. When considering each aspect, it is found that the aspects that have quality development at a high level in the following order Assessment Human resource focus, measurement, analysis and knowledge management Strategic planning The aspects that had quality development at a medium level were the organization leadership. Process management and in giving importance to service recipients and interested parties

2. Factors that affect the public sector management quality award (PMQA) quality development of corporate culture Personnel participation and knowledge Influence on the

development of public sector management quality award (PMQA) of Hua Hin Police Station. Prachuap Khiri Khan Province with a statistical significance of 0.001 in terms of the clarity of the organizational structure influence on the development of public sector management quality award (PMQA) of Hua Hin Police Station. Prachuap Khiri Khan Province With statistical significance at the level of 0.01

3. Guidelines for the Development of Public Management Quality (PMQA) of the Hua Hin Police Station Prachuap Khiri Khan Province found that the Hua Hin Police Station Prachuap Khiri Khan Province The vision and mission are set. With self-supervision assessment And decentralization of decision-making power for personnel to work properly There is a strategic planning in action that is consistent with the current situation. And must also comply with the long-term national strategy Mainly think of the interests of the people Data and information are collected and managed for personnel to use in their operations. There is a promotion of personnel to perform their duties to develop their own potential in terms of skills. And expertise in various positions and duties, there is an improvement in administrative processes in the service of people. And there are processes in every step in the performance of the staff Come to check the performance results.

Keywords: Development, Public sector management quality award, Hua Hin Police Station

Article history:

Received 4 August 2020

Revised 19 December 2020

Accepted 24 December 2020

SIMILARITY INDEX = 3.41 %

1. บทนำ

สถานีตำรวจภูธรหัวหินได้รับการยกฐานะจากที่พักสายตรวจตำบลหัวหินเป็นสถานีตำรวจกิ่งอำเภอหัวหินขึ้นกับอำเภอปราณบุรี ในปี พ.ศ.2475 ต่อมาในปี พ.ศ.2492 ก็ได้รับการยกฐานะเป็น อำเภอหัวหิน เป็นต้นมา แต่เดิมสถานีตำรวจภูธรหัวหินเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวชั้นล่างโปร่งต่อมาในปี พ.ศ.2500 ได้สร้างเป็นอาคารสองชั้นซึ่งชั้นล่างได้กั้นเป็นห้องงานต่างๆและในปี พ.ศ.2547 ก็ได้สร้างอาคารหลังใหม่ขึ้นเป็นอาคารตึกสามชั้น โดยมีชั้นล่างเป็นชั้นบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE) เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรหัวหินตั้งอยู่เลขที่ 18 ถนนดำเนินเกษม ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ตรงข้ามที่ทำการไปรษณีย์ อำเภอหัวหิน เป็นอาคารตึกหลังใหม่สามชั้นซึ่งสร้างมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 ส่วนพันธกิจการทำงานของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน ได้แก่ (1) ถวายความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมพระเกียรติ (2) รักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายรัฐบาล (3) สร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชน นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (4) แก้ปัญหาการจราจรในเขตอำเภอหัวหินให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย (5) เฝ้าระวังแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในทุกด้าน ซึ่งสถานีตำรวจภูธรหัวหินเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการนำเกณฑ์คุณภาพ

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาประยุกต์ในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร (สถานีดารวจภูธรหัวหิน, 2562)

จากการที่รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยุกระดับการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาในภาคราชการให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาองค์กรเป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็น เครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพที่เรียกว่า รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Award : PMQA) ที่มอบให้แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศเทียบเท่ามาตรฐานสากล ทั้งนี้ องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการ (เยาวเรศว์ นุตเดชาพันธ์, 2558: 1) ซึ่งสถานีดารวจภูธรหัวหิน ได้มีการนำหลัก PMQA มาใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สำหรับการดำเนินการขับเคลื่อน PMQA ของหน่วยงานราชการต่างๆที่ผ่านมาประสบปัญหาที่สำคัญ ดังนี้ (1) ผู้บริหารระดับสูงขาดเวลาและไม่สามารถลงมามีส่วนร่วมในการนำ PMQA ไปสู่การปฏิบัติ (2) ผู้บริหารสูงสุดยังไม่ได้ให้ความสนใจและสนับสนุนเรื่องการนำ PMQA มาใช้อย่างจริงจัง (3) บุคลากรมีความรู้สึกว่าการนำ PMQA เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากงานประจำและเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ยากต่อการปฏิบัติ (4) บุคลากรแต่ละคนจะให้ความสำคัญต่องานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น แต่ขาดการมองภาพรวมหรือความเชื่อมโยงทั้งหมด (5) บุคคล มีภาระงานที่มาก ยุ่งยาก (6) บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม จึงไม่เข้าใจกระบวนการ ทำให้เกิดแรงต่อต้านจากวัฒนธรรมแบบเดิม ๆ และ (7) การสื่อสารความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ PMQA ภายในองค์กรน้อย (มะยม โพธิ์สุวรรณ, 2556: 5-6)

จากปัญหาดังกล่าวที่ได้แสดงมาสอดคล้องกับปัญหา ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ซึ่งสมควรมีการปรับปรุงรูปแบบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ ๆ ต้องปฏิบัติ ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ปราศจากปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552: 12) กล่าวถึง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานบุคคล และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด และ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการนี้ ให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน ในรูปแบบกราฟหรือตารางในการนำเสนอข้อมูล ให้ส่วนราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ๆ มาแสดงและให้ศึกษาและนำข้อมูลจากคำรับรองการปฏิบัติราชการมาประกอบด้วย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากนักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงของเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผู้วิจัยได้กำหนดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของ สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552: 12) ประกอบด้วย (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) การประเมิน

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร

Waterman, Peter and Phillips (1980 อ้างถึงใน แสงเดือน วงศ์ขลิท, 2559: 33-34) ได้กล่าวถึง Structure (โครงสร้างองค์กร) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นมากน้อยเพียงไร ถ้าไม่ยืดหยุ่นหรือมีความยืดหยุ่นน้อย โอกาสความสำเร็จก็น้อย

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Cooke and Lafferty (1989 อ้างถึงใน วรรัตน์ เทพะที, 2558: 70) ได้กล่าวถึง วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ (The Constructive Culture) เป็นองค์กรที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานมีลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

Cohen and Uphoff (1977: 6 อ้างถึงใน โชติกา สัมสา, 2559: 89) ได้เสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน คือ (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นการแสดงออกด้านความคิดเกี่ยวกับการจัดระบบ หรือกำหนดระบบของโครงการ เป็นการประเมินปัญหาหรือทางเลือกที่จะสามารถเป็นไปได้ที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาโดยการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสาเหตุของปัญหา (2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) เป็นการดำเนินงานตามโครงการและแผนงานและเป็นการก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจกรรมและผลงานที่ปรากฏ (3) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ (Benefits) และ (4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

Bloom (1971: 271 อ้างถึงใน กนกพร บุญเรือง, 2560: 58) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป ระลึกได้วิธีการ กระบวนการ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นความจำ ความรู้ ว่าความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป ระลึกถึงเฉพาะวิธี และกระบวนการต่าง ๆ หรือระลึกถึงแบบกระบวนการโครงสร้าง วัตถุประสงค์ในด้านความรู้ นั้น เน้นในเรื่องกระบวนการทางจิตวิทยาความจำเป็นกระบวนการเชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบใหม่ และได้แบ่งความรู้ (cognitive domain) เป็น 6 ระดับ จากชั้นที่ง่ายไปหาชั้นที่ยาก ดังนี้คือ (1) ความรู้ความจำ (knowledge)

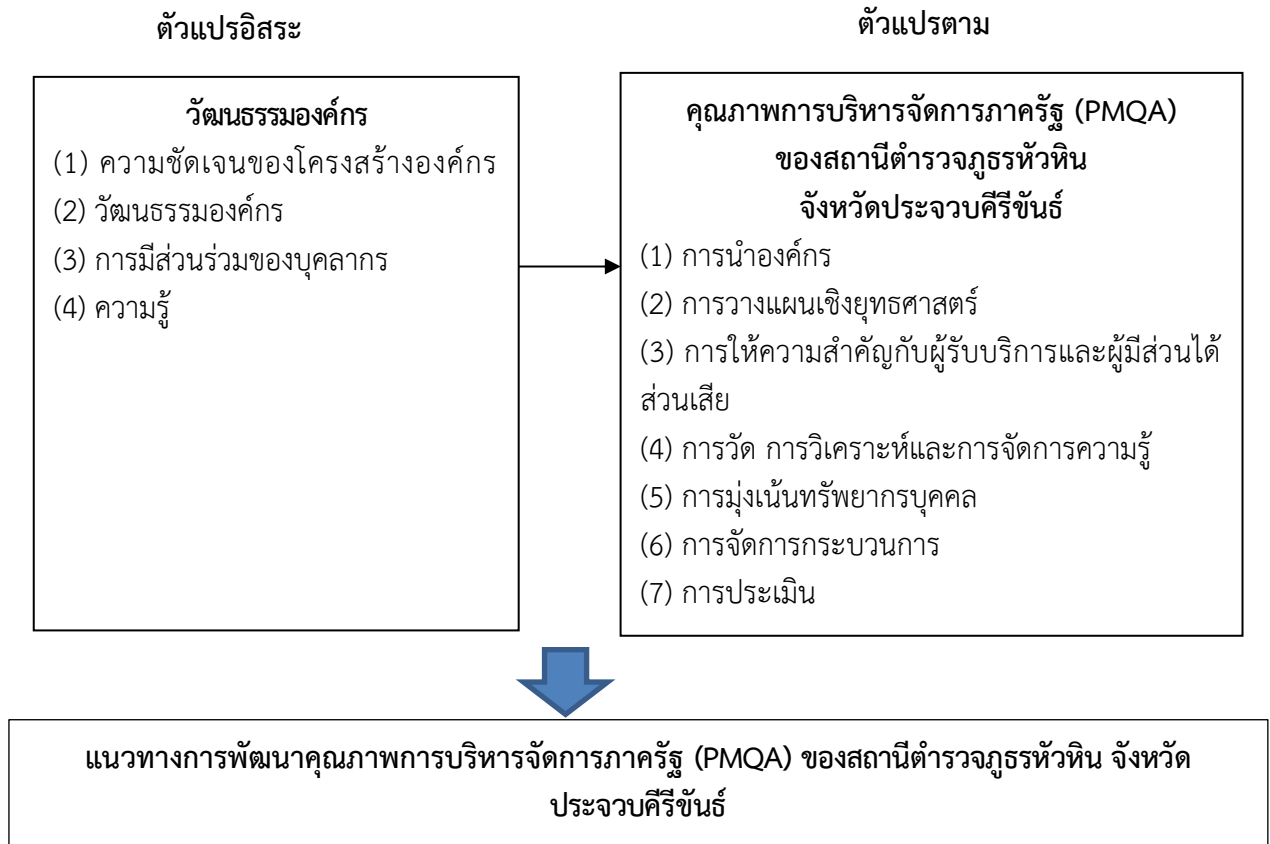
(2) ความเข้าใจ (comprehension) (3) การนำไปใช้ (application) (4) การวิเคราะห์ (analysis) (5) การสังเคราะห์ (synthesis) และ (6) การประเมินค่า (evaluation)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เยาวเรศ นุตเดชาพันธ์ (2558: 98) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานที่อยู่ในกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 135 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล และ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ 1) ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ (Strategy) 2) ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร (Structure) 3) ความพร้อมของระบบงาน (System) 4) ภาวะผู้นำ (Style) 5) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Staff) 6) ทักษะของบุคลากร (Skill) 7) ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร (Shared Value) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ 1) ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ (Strategy) 2) ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร (Structure) 3) ความพร้อมของระบบงาน (System) 4) ภาวะผู้นำ (Style) 5) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Staff) 6) ทักษะของบุคลากร (Skill) 7) ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร (Shared Value) อยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร (Structure) ความพร้อมของระบบงาน (System) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Staff) ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร (Shared Value) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โชติกา สัมสา (2559: 89) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 305 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล 1) การมีส่วนร่วม 2) ความรู้ 3) ทักษะ 4) สภาพแวดล้อม 5) ความผูกพัน ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทั้งภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้าน 1) การมีส่วนร่วม 2) ความรู้ 3) ทักษะ 4) สภาพแวดล้อม 5) ความผูกพันมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการเปรียบเทียบตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) แตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methods Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นายตำรวจชั้นประทวนและสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรหัวหิน รวมทั้งสิ้นจำนวน 203 คน และผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน งานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน หน่วยงานละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Green (1991: 499-510) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 คน โดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของนายตำรวจชั้นประทวนและสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรหัวหิน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภทชั้นยศ		
		สัญญาบัตร	ประทวน	กลุ่มตัวอย่าง
1	งานจราจร	5	16	21
2	งานสืบสวน	4	7	11
3	งานสอบสวน	16	6	22
4	งานอำนวยความสะดวก	6	3	9
5	งานป้องกันปราบปราม	16	51	67
รวม		47	83	130

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน หน่วยงานละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

4. ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการประเมิน ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านความรู้ ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า สถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมีการตรวจประเมินการกำกับดูแลตนเอง และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และยังคงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว นึกถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีการรวบรวมและจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่พัฒนาศักยภาพตนเองทางด้านทักษะ และความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ตามตำแหน่งหน้าที่ ๆ มีการปรับปรุงกระบวนการในการบริหารงานในส่วนของการให้บริการประชาชน และมีการนำกระบวนการทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มาตรวจประเมินผลการดำเนินการ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของวัฒนธรรมองค์กร กับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	-0.256	0.167		-1.532	0.128
1. ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร	0.111	0.041	0.127	2.713**	0.008
2. วัฒนธรรมองค์กร	0.434	0.039	0.527	10.983***	0.000
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร	0.291	0.051	0.264	5.757***	0.000
4. ความรู้	0.231	0.047	0.215	4.923***	0.000

หมายเหตุ * $P \leq 0.05$ $R = 0.910$
 ** $P \leq 0.01$ $R^2 = 0.828$
 *** $P \leq 0.001$ R^2 ปรับ = 0.823
 $F = 150.444$
 ระดับนัยสำคัญ = 0.000
 Durbin-Watson = 1.563

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูงมาก 0.910 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 82.30-82.80 ซึ่งการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.563 คือ (1) ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร (2) วัฒนธรรมองค์กร (3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร และ (4) ความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta_{วัฒนธรรม} = 0.527$, Sig. = 0.000) ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ($\beta_{การมีส่วนร่วม} = 0.264$, Sig. = 0.000) ด้านความรู้ ($\beta_{ความรู้} = 0.215$, Sig. = 0.000) และด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ($\beta_{ความชัดเจน} = 0.127$, Sig. = 0.008) กล่าวคือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านความรู้ และด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร

จากตารางที่ 2 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

= 0.111 (ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร) + 0.434 (วัฒนธรรมองค์กร) + 0.291 (การมีส่วนร่วมของบุคลากร) + 0.231 (ความรู้)

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านความรู้ ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร เป็นวัฒนธรรมองค์กร ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวเรศวร์ นุตเดชานันท์ (2558: 98) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ความชัดเจนของโครงสร้างองค์กร (Structure) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. วัฒนธรรมองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นวัฒนธรรมองค์กร ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวเรศวร์ นุตเดชานันท์ (2558: 98) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ความค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร (Shared Value) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากร เป็นวัฒนธรรมองค์กร ของสถานีดำรงจตุรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวเรศวร์ นุตเดชานันท์ (2558: 98) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Staff) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ความรู้ พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านความรู้ ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ เป็นวัฒนธรรมองค์กร ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา สัมสา (2559: 89) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้าน ความรู้ มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการประเมิน ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการวิจัยเชิงคุณภาพแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า สถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมีการตรวจประเมินการกำกับดูแลตนเอง และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และยังคงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว นึกถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีการรวบรวมและจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่พัฒนาศักยภาพตนเองทางด้านทักษะ และความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ตามตำแหน่งหน้าที่ ๆ มีการปรับปรุงกระบวนการในการบริหารงานในส่วนของการให้บริการประชาชน และมีการนำกระบวนการทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มาตรวจประเมินผลการดำเนินการ ซึ่งมีความสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างประสบผลสำเร็จ

5.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ควรมีการติดตามประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการประเมินมาบูรณาการร่วมกับการบริหารงานในองค์กร
2. ควรมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจแล้วสามารถนำหลักคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาพัฒนาการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดารวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้ความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เช่น นโยบาย Thailand 4.0 ในการบริหารองค์กร ได้แก่ นวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และ การสนับสนุนจากภาครัฐ และการบูรณาการ เป็นต้น

2. การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรวจในบริเวณใกล้เคียงกัน แล้วนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสถานีดำรวจภูธรหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร บุญเรือง. (2560). การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- โชติกา สัมส้า. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เฉพาะหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล.
- มะยม โพธิสุวรรณ. (2556). การพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักงาน ก.ค.ศ.ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA). รายงานหลักสูตรพัฒนานักบริหารระดับสูงกระทรวงศึกษาธิการ (นบส.ศธ.) รุ่นที่ 3 สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปี 2556.
- เยาวเรศ นุตเดชาพันธ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- วรรัตน์ เทพมะที. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์กับการทำงานเป็นทีม ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 5(2), 64-74.
- สถานีดำรวจภูธรหัวหิน. (2562). สถานีดำรวจภูธรหัวหิน. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2562 จาก <http://huahin.police7.go.th/>.
- แสงเดือน วงศ์ขวลิต. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาลัยนาฏศิลป์เชียงใหม่สู่ความเป็นเลิศ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). PMQA การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- Green, S. B. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 499-510.