

แนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18*
GUIDELINER FOR PROMOTING THE DEVELOPMENT
OF THE QUALITY OF GOVERNMENT MANAGEMENT
OF THE REGIONAL EDUCATION OFFICE 1-18

สุดารัตน์ อมรวิไลกุล

Sudarat Amonwilaikul

ธันสธา โรจนตระกุล

Tanastha Rojanatrakul

โชติ บดีรัฐ

Chot Bodeerat

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, ประเทศไทย

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

E-mail: sudarat.amon09@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการภาค 1-18 จำนวน 368 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.781 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test และจากการทดสอบรายคู่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ข้าราชการที่มี เพศ อายุ การศึกษา

* Received 6 March 2024; Revised 12 May 2024; Accepted 16 May 2024



ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 พบว่า (1) สำนักงานศึกษาธิการ ในแต่ละพื้นที่ควรนำปัญหา อุปสรรคในการให้บริการต่างๆ มาปรับปรุง พัฒนาระบบการ ปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองการให้บริการที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เป็นต้น (2) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละ พื้นที่ควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน มีระบบ และวิธีการที่ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และรับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัด ให้มีการรับฟังปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น และ (3) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ ควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของ ผู้รับบริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมิน มา ปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

คำสำคัญ: การส่งเสริมการพัฒนา, คุณภาพ, การบริหารจัดการ, ภาครัฐ

Abstract

The objectives of this research article are to 1) study the level of development of the quality of public administration, 2) compare personal factors with the development of the quality of public administration, and 3) study suggestions and guidelines for promoting the development of the quality of administration. Manage the public sector Conducted according to quantitative research methods. This is a survey research. The population is 368 civil servants under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, Regions 1-18, by studying the entire population. The tool is a questionnaire with a reliability value of 0.781. Statistics used to analyze the data are frequency, percentage, mean, and deviation. Standard comparison, t-test, F-test, and pairwise testing. The results of the research found that 1) the level of development of the quality of public administration Overall, it is at a high level. 2) Civil servants with different genders, ages, education, and positions. and different periods of work have



different opinions on the development of the quality of public administration. Not different and 3) Suggestions and guidelines for developing the quality of public administration of the Education Office Regions 1-18 found that (1) Education Offices in each area should bring problems Obstacles in providing services in various areas to improve, develop operating systems to respond to better and efficient service delivery through various processes such as using innovation. and digital technology in providing services, etc. (2) Educational offices in each area should have clear guidelines for their official duties, with systems and methods appropriate to their operations. and listen to various problems of service recipients regularly, such as arranging for problem listening via an online system, etc. and (3) Educational offices in each area should have a clear performance evaluation system. By giving importance to the participation of executives. To be part of the service evaluation In order to use the evaluation results to improve and develop the operations of the agency further.

Keywords: development promotion, quality, management, government sector

บทนำ

รัฐบาลได้มุ่งเน้นพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงานยกระดับการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ดำเนินศึกษาแนวทางและวางหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยได้นำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2546-2550 การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วยเหตุนี้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการเพื่อผลักดันให้ระบบราชการเป็นระบบการทำงานที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลที่สามารถตอบสนององผลสัมฤทธิ์ของระบบราชการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานมีความทันสมัยตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้มีการจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (ฉบับที่ 2) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรได้ปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ จึงได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการองค์การใน 7 ด้าน ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์การ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 เป็นการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 เป็นการมุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ และ หมวด 7 เป็นการตรวจประเมิน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562)

สำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 จนถึงปัจจุบันและจากการได้รับการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certify FL) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประกาศผลการตรวจรับรอง Certify FL ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผ่านเกณฑ์การตรวจรับรอง โดยได้คะแนนร้อยละ 91.87 และได้มอบรางวัลให้แก่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความต่อเนื่อง ตามเจตนารมณ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่มีความประสงค์ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้นำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (เกณฑ์เต็มรูปแบบ) มาใช้ในการพัฒนาสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เป็นต้นไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

ดังนั้นในฐานะที่สำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ซึ่งมีส่วนผลักดันในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18” ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 และข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 เพื่อเป็นแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 18 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 368 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2566)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการของ Likert Method โดยมีเกณฑ์ในการให้ คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Form)

3. การสร้างเครื่องมือ

การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จากหนังสือ ตำรา การศึกษาอิสระ การค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความ ทั้งในรูปแบบรูปเล่ม และเว็บไซต์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างกรอบแนวคิด สร้างเครื่องมือจากกรอบแนวคิดแล้ว นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา



แนะนำ หลักจากนั้นนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แล้วนำเครื่องมือที่ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกัน จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ 0.781 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่อสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 เพื่อเก็บข้อมูลกับข้าราชการในหน่วยงาน จำนวน 368 ชุด ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง และการเก็บข้อมูลโดยอาศัยผู้แทนในแต่ละหน่วยงานเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบค่า t-test (Two-Independent Sample Test) และการทดสอบค่า F-test (One-Way ANOVA)

5.3 การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 โดยภาพรวม

(N = 368)

ลำดับ	การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18	ระดับความคิดเห็น		
		μ	σ	แปลผล
1	การนำองค์การ	3.64	0.54	มาก
2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.58	0.55	มาก
3	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.40	0.46	ปานกลาง
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.57	0.50	มาก
5	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.52	0.57	มาก
6	การจัดการกระบวนการ	3.38	0.49	ปานกลาง
7	ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.47	0.53	ปานกลาง
ภาพรวม		3.51	0.30	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำองค์การ ($\mu = 3.64$) รองลงมา คือ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\mu = 3.58$) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($\mu = 3.57$) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\mu = 3.52$) ผลลัพธ์การดำเนินการ ($\mu = 3.47$) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\mu = 3.40$) และการจัดการกระบวนการ ($\mu = 3.38$) ตามลำดับ

2. การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18

ตารางที่ 2 ผลสรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18

(N = 368)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	การพัฒนาคูณภาพการ	- 1.055	-	0.292	-	✓



ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
อายุ	การบริหารจัดการ ภาครัฐ	-	0.303	0.823	-	✓
	การพัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ					
การศึกษา	การบริหารจัดการ ภาครัฐ	-	0.135	0.873	-	✓
	การพัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ					
ตำแหน่ง หน้าที่	การบริหารจัดการ ภาครัฐ	-	0.046	0.955	-	✓
	การพัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ					
ระยะเวลา ปฏิบัติงาน	การบริหารจัดการ ภาครัฐ	-	1.530	0.206	-	✓
	การพัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ					

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการที่มี เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 ต้องปฏิบัติหน้าตามภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการในระดับพื้นที่ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการศึกษาในระดับภาคและจังหวัดโดยการอำนวยความสะดวก ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาการศึกษาแบบร่วมมือและบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานอื่นหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นั้นๆ จึงทำให้



ข้าราชการมีความคิดเห็นไม่ต่างกันเพราะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ ที่ใช้ในการพัฒนางานด้านการบริหารให้มีคุณภาพ

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18

ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18

ลำดับ	ข้อเสนอแนะและแนวทางการ	ความถี่ (f)
1	สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรนำปัญหา อุปสรรคในการให้บริการด้านๆ มาปรับปรุง พัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองการให้บริการที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เป็นต้น	35
2	สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน มีระบบ และวิธีการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และรับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดให้มีการรับฟังปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น	29
3	สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป	21

จากตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 พบว่า 1) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรนำปัญหา อุปสรรคในการให้บริการด้านๆ มาปรับปรุง พัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองการให้บริการที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เป็นต้น 2) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน มีระบบ และวิธีการที่เหมาะสมกับการ



ปฏิบัติงาน และรับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดให้มีการรับฟังปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น และ3) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการให้บริการเพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำองค์การ รองลงมา คือ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลลัพธ์การดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการกระบวนการตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ของข้าราชการในหน่วยงานต่างๆ ในหน่วยงาน มีการระบุดูแลเชิง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่สำคัญเพื่อการพัฒนาหน่วยงานรวมถึงตอบสนองปัญหาและบริบทการปฏิบัติงานในพื้นที่ และผู้บริหารและข้าราชการมีการติดตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเมินผลการให้บริการตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาภรณ์ อินชัย และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 8 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ด้านบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านกระจายอำนาจ ด้านการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะ และด้านใช้วิธีการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์และสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา แยมณีล (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กรภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ใน



การบริหารองค์กร ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้าน มีการพัฒนา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการนำ องค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการประเมิน และ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 พบว่า ชำนาญการที่มี เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการในระดับ พื้นที่ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการศึกษาในระดับภาคและจังหวัดโดยการอำนวยการ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการศึกษาแบบร่วมมือและบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานอื่นหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นั้นๆ จึงทำให้ ข้าราชการมีความคิดเห็นไม่ต่างกันเพราะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับๆ ที่ใช้ในการ พัฒนางานด้านการบริหารให้มีคุณภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา ตรีเนตร (2563) ได้ ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) ของบุคลากรสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย เพศ การดำรงตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่ปฏิบัติ การเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน การเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา/ประชุมชี้แจงเกี่ยวกับ PMQA ความรู้ ทักษะ และปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของฐิติมา สุทธิ วาศ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ คุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลา เวลาการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงาน ศึกษาธิการภาค 1-18 พบว่า 1) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรนำปัญหา อุปสรรคใน



การให้บริการด้านๆ มาปรับปรุง พัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองการให้บริการที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เป็นต้น 2) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน มีระบบ และวิธีการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และรับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดให้มีการรับฟังปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น และ 3) สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรพงษ์ แสงแก้ว (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร พบว่า ต้องกำหนดมาตรฐานและมาตรฐานวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยเน้นการปรับโครงสร้างให้เล็กลง โดยมีขนาดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบการบริหารงานแบบภาคเอกชน โดยเน้นการวางแผน การจ่ายค่าตอบแทนผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว การพัฒนาระบบสารสนเทศ การมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ของงาน อีกทั้งต้องเสริมสร้างวินัยอย่างเข้มงวดในการใช้ทรัพยากรมุ่งเน้นการเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยเน้นความประหยัดและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา แยมนิล (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กรภายใต้ต้นนโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กร ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้าน มีการพัฒนา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการประเมิน และ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



องค์ความรู้ใหม่

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ถือเป็นความสำคัญยิ่งเพราะเป็นเสมือนเครื่องมือวัดผลการดำเนินงานหน่วยงานที่จะมีผลสะท้อนมาจากการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 นั้นได้ดำเนินการ คือ หน่วยงานได้มีส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาการเรียนรู้ของข้าราชการในส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารได้ดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ค่านิยม ทั้งยังระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนา เพราะหน่วยงานให้คาดหวังกับการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงได้มีการวางแผนการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ การติดตามความต้องการของผู้รับบริการ การนำข้อมูลและสารสนเทศมาเรียนรู้ให้เกิดนวัตกรรม ทั้งยังมีการสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานรวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนคุณภาพ การให้บริการและผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ดำเนินการ เพื่อนำปัญหา อุปสรรค และผลการดำเนินงานในด้านๆ มาพัฒนา ปรับปรุงให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้าราชการที่มี เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ 1.1 สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรนำปัญหา อุปสรรคในการให้บริการด้านๆ มาปรับปรุง พัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองการให้บริการที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เป็นต้น 1.2 สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน และมีระบบหรือวิธีการรับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการที่ชัดเจน เช่น การจัดทำมีการรับฟังปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น และ 1.3 สำนักงานศึกษาธิการในแต่ละพื้นที่ควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป และ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป



ได้แก่ 2.1 ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 2.2 ควรศึกษากระบวนการบริหารงานเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18 และ 2.3 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมบุคลากรในการกำหนดนโยบายเพื่อการบริหารจัดการของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). ข้อมูลสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-18. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ.
- ฐิติมา สุทธิวาส. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. วารสารสถาบันวิจัยพินิตธรรม, 7(1), 181-190.
- พีรพงษ์ แสงแก้ว. (2565). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร. ใน (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วาสนา ตรีเนตร. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของบุคลากรสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 6. ชลบุรี: สำนักงานเขตสุขภาพที่ 6.
- วิภาภัทร์ ธิโนชัย และคณะ. (2562). ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6(2), 208-224.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2566). อัตรากำลังข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ 2566. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- อังคณา แยมนิล. (2566). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กรภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 8(1), 108-122.