

การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี
PMQA Innovation Adoption of Regional Government in Pattani Province.

ณัฐนันท์ ทองนุ่น
Nuttanan Thongnun

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University

2554

ชื่อสารนิพนธ์ การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน นางสาวณัฐนันท์ ทองนุ่น
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ)

.....ประธานกรรมการ
(ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ)

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	การยอมรับนวัตกรรมPMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน	นางสาวณัฏฐนันท์ ทองนุ่น
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรม PMQA ของข้าราชการจังหวัดปัตตานีและความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานีและปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรมPMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี โดยประชากรศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการผู้ปฏิบัติงานPMQAสังกัดส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามประชากรศึกษาซึ่งเป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA สังกัดส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี จำนวน132 คน ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย(SPSS for Windows) ประมวลผล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

- 1) ข้าราชการเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้นั้น อยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ในเรื่องเพศนั้น ทั้งเพศหญิงและเพศชายจะมีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQAที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่อง อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่แตกต่างกัน
- 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA พบว่า มีเพียงด้านความเข้ากันได้เท่านั้นที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ส่วนอีก4 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ด้านความสลับซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้และความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ไม่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี

Minor Thesis Title	PMQA Innovation Adoption of Regional Government in Pattani Province.
Author	Miss. Nuttanan Thongnun
Major Program	Public Administration
Academic Year	2010

ABSTRACT

This study on “PMQA Innovation Adoption of Regional Government in Pattani Province.” aimed to 1) investigate the levels of recognition of PMQA innovation among government officials in Pattani Province; 2) to compare the different levels of the recognition of the PMQA innovation in terms of personal factors of the officials; and 3) to investigate the qualifications of PMQA innovation that affected the levels of recognition of the officials. The research population was the provincial government officials who have used the PMQA innovation in Pattani Province.

Research data were collected by means of questionnaires from 132 government officials who were using the PMQA innovation in Pattani Province. The obtained data were calculated for descriptive statistics of percentages, frequencies, means and standard deviations. The multiple regression analysis were performed to test the relationship between several independent variables.

Findings are presented as follow.

1.The recognition level of the PMQA innovation of the government officials in Pattani Province was at a moderate level.

2.The personal factor of gender did not affect the recognition of the PMQA innovation of the government officials in Pattani Province. The officials with different ages, levels of education, work positions/titles and lengths of time they have worked as government officials were found to have different levels of recognition of the PMQA innovation at a statistical level.

3. Concerning the quality of the PMQA innovation, only the factor of compatibility of the innovation was found to relate to the level of recognition of the innovation. While the other four qualities of benefits of the innovation, the complication of the program, the usability, the assessable quality of the innovation were not found to affect the recognition of the PMQA innovation among the government officials in Pattani Province.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของท่านอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.อนุ เจริญวงศ์ระชัย รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ ที่ได้ให้คำชี้แนะแนวคิดและประเด็นข้อบกพร่อง ตลอดจนทั้ง แนวทางในการแก้ไขปรับปรุง นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษาจนสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้

ขอขอบคุณข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA สังกัดส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษากราบขอขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ที่ได้ให้การ สนับสนุนทั้งกำลังใจทรัพย์และกำลังใจแก่ผู้ศึกษาตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ณัฐนันท์ ทองนุ่น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
รายการตาราง	(9)
รายการภาพประกอบ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม	7
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA	9
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากร	34
แบบแผนการวิจัย	34
เครื่องมือในการวิจัย	34
การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	37
ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA	39
ผลการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA	49
ผลการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี	51
ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับ นวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี	53
ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	55
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	63
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	72
ประวัติผู้เขียน	82

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	ความถี่ ค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	37
2	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA	39
3	ระดับความเป็นจริงของข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้	49
4	ความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี	51
5	การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ที่ส่งต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี	53

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	ลำดับชั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม	11
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	33

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา องค์กรนั้นจะต้องมีการปรับตัว และพัฒนาตนเองให้สามารถดำรงอยู่ได้ จากความสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้เหมาะสมตาม สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นี้ จึงทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก สำหรับองค์กรภาครัฐนั้นก็ได้นำนวัตกรรมต่างๆ มาใช้ในการ พัฒนาองค์กรมากมาย ซึ่งนวัตกรรม PMQA ก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทางสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ ได้นำมาใช้ในการพัฒนาระบบราชการไทยและต้องการให้หน่วยงานภาครัฐ มีการยกระดับคุณภาพการทำงานไปสู่มาตรฐานสากล

PMQAเป็นคำย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award แปลเป็น ภาษาไทยว่า“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ”ซึ่งประเทศไทยโดยสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้ประยุกต์นำมาจาก MBNQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา) และ TQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการไทย และกำหนดเป็น “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า PMQA คือการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากล โลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมิน องค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธี ปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับ สากล นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐก็เพื่อยกระดับ คุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยสู่ระดับมาตรฐานสากล เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการ ประเมินตนเองและเป็นบรรทัดฐานการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภายใน

และส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้การบริหารของส่วนราชการนั้นๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด ซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

แนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) คือต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริงและทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : 2553)

สำหรับส่วนราชการในระดับจังหวัดนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดให้จังหวัดนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของจังหวัด เพื่อยกระดับการบริหารจัดการ และเพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย รวมทั้งยังทำให้ส่วนราชการในระดับจังหวัดมีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ มีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการในจังหวัดเดียวกัน แต่การดำเนินการในระดับจังหวัดนั้น ก็เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าจังหวัดนั้น ประกอบไปด้วยส่วนราชการประจำจังหวัดซึ่งสังกัดต่างกรมต่างกระทรวงมาประกอบรวมกันในจังหวัด ดังนั้น จากความหลากหลายและแตกต่างกันทั้งในส่วนของพันธกิจและหน้าที่ซึ่งมีความแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ PMQA ในระดับจังหวัดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ที่ผ่านมา จากเดิมที่ให้ 8 ส่วนราชการหลัก ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานจังหวัด, ที่ทำการปกครองจังหวัด, สำนักงานที่ดินจังหวัด, สำนักงานประมงจังหวัด, สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด, สำนักงานเกษตรจังหวัด, สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ PMQA ในระดับจังหวัด แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดให้ส่วนราชการสังกัดภูมิภาคประจำจังหวัดรับผิดชอบร่วมกันในการดำเนินการ PMQA ในระดับจังหวัด ซึ่งจังหวัดปัตตานีนั้น มีจำนวน 33 ส่วนราชการสังกัดภูมิภาคประจำจังหวัด

ดังนั้น ในศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงจะศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี โดยจะศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของจังหวัดปัตตานีต่อไป

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรม PMQA ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี
- 2.เพื่อศึกษาความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี
- 3.เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรมPMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

3.ขอบเขตของการวิจัย

1.ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA สังกัดส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี จำนวน 132 คน

2.ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ

2.1.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- ตำแหน่ง
- อายุการทำงาน

2.1.2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ประกอบด้วย

- ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น
- ความเข้ากันได้
- ความสลับซับซ้อน

- ความสามารถนำไปทดลองใช้

- ความสามารถสังเกตเห็นผลได้

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ

2.2.1 การยอมรับนวัตกรรมPMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัด

ปัตตานี

3.พื้นที่ที่ศึกษา

จังหวัดปัตตานี

4.ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนธันวาคม 2553 ถึงเดือนมีนาคม 2554

4.นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในความหมายของคำศัพท์ต่างๆที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

4.1 PMQAหมายถึงPublic Sector Management Quality Award แปลเป็นภาษาไทยว่า “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่จะต้องดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

4.2 การยอมรับนวัตกรรม PMQAไปใช้ในการปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรม PMQA และนำนวัตกรรม PMQAไปใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

4.3 คุณลักษณะของนวัตกรรม PMQA มีดังนี้

- ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น คือ การที่บุคคลเห็นว่าการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาใช้นั้น ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติได้ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน ข้อบกพร่องและโอกาสในการปรับปรุงองค์กรสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นและเป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาจังหวัดได้

- **ความเข้ากันได้** คือ การที่บุคคลรู้สึกหรือคิดว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะที่เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้กับระบบการทำงาน ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่เดิม ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **ความสลับซับซ้อน** คือ การที่บุคคลเห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะเนื้อหาที่สามารถ เรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ขั้นตอนไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน สามารถปรับใช้การทำงานที่มีอยู่เดิมได้ง่ายและสะดวกทำให้เกิดผลดีต่อระบบการทำงาน มีแนวทางปฏิบัติที่ไม่สลับซับซ้อนทุกส่วนราชการสามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันได้

- **ความสามารถนำไปทดลองใช้** คือ การที่บุคคลนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาทดลองใช้งานควบคู่กับระบบงานเดิมก่อนก่อนจะนำมาใช้อย่างถาวรได้แล้วเกิดความมั่นใจว่าจะไม่เกิดผลเสียและมีผลดีต่อระบบการทำงานที่มีอยู่

- **ความสามารถสังเกตเห็นผลได้** คือ การที่บุคคลนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้แล้วมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานและช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานที่มีอยู่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น ทำให้การบริหารจัดการในองค์กรมีความเป็นระเบียบมากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนราชการภายในจังหวัดมากขึ้นกว่าเดิม เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี ส่งผลให้จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการลดลง ทำให้จังหวัดสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น

4.4 **ข้าราชการ** หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA สังกัดส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี

5.ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

3. ทำให้ทราบปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรมPMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

4. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งสนับสนุนการนำนวัตกรรมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ตลอดจนเพื่อเปรียบเทียบว่าผลการวิจัยที่ได้มานั้นจะช่วยสนับสนุนหรือคัดค้านกับทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษาค้นคว้ามาและยังเป็นแนวทางในการสรุปและอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งในการนำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออก ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA
3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

นวัตกรรม เป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายในปัจจุบันและพบว่ามีกรนำคำไปใช้ตามสาขาวิชาต่างๆ เช่น เกษตรกรรม การแพทย์ อุตสาหกรรมการศึกษา ซึ่งความหมายของนวัตกรรมมีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลายลักษณะดังนี้ นวัตกรรมเป็นศัพท์ที่พลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ทรงบัญญัติขึ้นตรงกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า อินโนเวชัน (innovation) ก่อนที่จะมีการบัญญัติศัพท์ นวัตกรรมเป็นภาษาไทย มีศัพท์ว่า นวัตกรรมใช้อยู่แล้ว “นวัตกรรม” เป็นคำสมาส จากคำว่า “นว” ซึ่งแปลว่า “ใหม่” กับ “กรรม.” (กรรม) ซึ่งแปลว่า “การกระทำ” ใช้ในความหมายว่าการกระทำใหม่ๆ คำว่า “นวัตกรรม” เกิดมาจากคำ “นวดา” ซึ่งแปลว่า “ความใหม่” กับ “กรรม. (กรรม)” ซึ่งแปลว่าการกระทำใหม่ๆ เหมือนกัน (คณะอนุกรรมการเผยแพร่ความรู้ภาษาไทย การวิทยุและโทรทัศน์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528 : 12)

นวัตกรรมหรือนวัตกรรม (innovation) หมายถึง “การนำสิ่งใหม่ๆเข้ามาเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมวิธีการที่ทำอยู่เดิมเพื่อให้ผลดียิ่งขึ้น” (กรมวิชาการ, 2521 : 15)

โรเจอร์ และซูมาร์คเกอร์ (1971: 120 อ้างถึงในสุชาดา สุขนิรันดร์, 2550:10)ได้ให้ความหมายนวัตกรรมไว้ว่าหมายถึง ความคิด (idea) การปฏิบัติ (practice) หรือวัตถุ (object) ซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ไม่ว่าจะความคิดนั้นเป็นของใหม่โดยนัยเวลา ตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่ ไม่ว่าจะความคิดนั้นจะใหม่หรือไม่ โดยความเห็นของ

บุคคลเองจะเป็นเครื่องตัดสินใจในการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น คือ ถ้าเขาเห็นว่าอะไรเป็น สิ่งใหม่สำหรับเขาส่งนั้นก็จะป็นนวัตกรรม คำว่า “ใหม่” ในเรื่องของนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องเป็น ความรู้ใหม่ของบุคคล บุคคลอาจมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาชั้วระยะเวลาหนึ่งแล้วก็ได้ แต่ยังไม่ได้ พัฒนาทัศนคติที่จะชอบ จะรับหรือปฏิเสธความใหม่ของนวัตกรรม จึงอาจเป็นความใหม่ในเรื่อง ของความรู้ ทัศนคติ หรือเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรม

บาร์เน็ตต์ (Barnett, 1953 อ้างถึงใน กิดานันท์ มลิทอง, 2543 : 81) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิดต่างๆ แบบแผนพฤติกรรมหรือสิ่งของใหม่ที่แตกต่างไปจาก ของเดิมที่มีอยู่ ของใหม่นี้อาจครอบคลุมถึงเรื่องราวต่างๆ อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มองเห็น สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า รวมทั้งที่เป็นแผนพฤติกรรม ความประพฤติตามระบบสังคม ประเพณีวัฒนธรรมต่างๆ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์วิทยาการใหม่ๆ และสิ่งที่ไม่เห็นเป็นวัตถุ เช่น ความ เชื่อสัจย์ ความนึกคิด ความศรัทธา ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ในความคิดของบุคคล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538, อ้างถึงใน สุชาติ สุชนิรันดร์, 2550:12)) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นแนวความคิดที่มีกระบวนการอย่างมีระบบให้ได้รับความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ สูงสุด แม้จะเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วก็ตามแต่ได้นำมาดัดแปลงใหม่ให้ดีขึ้น

กิดานันท์ มลิทอง (2543 : 83) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดการปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือการดัดแปลงจากของเดิม ให้ทันสมัยและใช้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำสิ่งใหม่เหล่านั้นมาใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดีขึ้น และมากขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

โดยสรุป นวัตกรรมมีความหมายครอบคลุมถึง ความคิด การปฏิบัติ รวมทั้งสิ่ง ใหม่ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ที่บุคคล หรือสังคม ถือว่าเป็นของใหม่รับมาใช้ปฏิบัติทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การนำนวัตกรรม PMQA มาใช้ในระบอบราชการในส่วนองระดับจังหวัดเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการพัฒนาจังหวัด ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จึงนับว่าเป็นนวัตกรรมในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

2.แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA

2.1 การยอมรับ

การยอมรับมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนในสังคม

ฟอสเตอร์ (1973:146-147,อ้างถึงในสุชาดา สุขนิรันดร์, 2550 : 13) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ ผ่านการศึกษาโดยผ่านขั้นการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ เมื่อเขาแน่ใจแล้วว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอนเขาจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

โรเจอร์ (1983:163,อ้างถึงในสุชาดา สุขนิรันดร์, 2550 : 13) ได้ให้ความหมายกระบวนการยอมรับนวัตกรรมว่าเป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดทัศนคติอันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม จนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

โดยสรุป การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตที่ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ และทดลองนำไปปฏิบัติ เมื่อเห็นว่าเป็นผลดีจึงตัดสินใจใช้นวัตกรรมนั้นโดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้นๆ

2.2 กระบวนการยอมรับนวัตกรรม

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระยะต่างๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่อยู่หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม และในที่สุดถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว

คณะกรรมการนักสังคมวิทยาชนบทแห่งสหรัฐอเมริกาได้เสนอแนวความคิดว่า กระบวนการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน (Rogers & Shoemaker, 1971 : 100-101,อ้างถึงในอุดมเดช นิมนวล, 2542 : 7) ดังนี้

1.ขั้นการรับรู้ (awareness stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับ หรือการปฏิเสธสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่คนได้เรียนรู้หรือรับนวัตกรรมนั้น แต่ยังไม่ทราบอย่างไม่ครบถ้วน

มักเป็นการรู้โดยบังเอิญ ซึ่งอาจทำให้เกิดความอยากรู้ต่อไปอันเนื่องมาจากมีความต้องการที่จะประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่มีอยู่

2.ขั้นสนใจ(interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ และแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นลักษณะที่ตั้งใจแน่ชัด และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ในขั้นนี้ทำให้บุคคลได้รู้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ มากขึ้น บุคลิกภาพและค่านิยมของบุคคล รวมทั้งบรรทัดฐานและประสบการณ์ทางสังคม อาจจะมีผลต่อแหล่งที่บุคคลไปหาข่าวสาร และมีผลต่อการตีความข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ด้วย

3.ขั้นประเมินผล(evaluation stage) เป็นขั้นที่บุคคลใช้วัตรกรรมนั้นกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสถานการณ์ข้างหน้าโดยไตร่ตรองว่าจะลองใช้ดีหรือไม่ ด้วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียของวัตรกรรมนั้น ถ้ารู้สึกว่าคุณดีมีมากกว่าก็จะตัดสินใจลองใช้ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่ได้ตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยที่บุคคลคิดว่าการใช้วัตรกรรมเป็นการเสี่ยง เพราะไม่แน่ใจในผลที่เกิดขึ้น ดังนั้นในขั้นนี้ไตร่ตรองตัดสินใจนี้จึงต้องการเสริมแรง (reinforcement) เพื่อให้แน่ใจยิ่งขึ้นว่ากำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งได้แก่ ข่าวสาร และคำแนะนำจากเพื่อน ตลอดจนการเสริมแรงจากสื่อมวลชนต่างๆ ในขั้นนี้จะได้รวมถึงพฤติกรรมด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อความคิดใหม่ๆ นั้น

4.ขั้นทดลองปฏิบัติ(trial stage) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นใช้วัตรกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตน แต่เป็นการลองดูกับส่วนน้อยก่อนเพื่อดูว่าได้ผลดีหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่ยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเป็นการทดสอบว่าวัตรกรรมนั้นใช้ได้ดี ตรงกับที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลอาจแสวงหาข่าวที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการใช้วัตรกรรมนั้น ผลของการทดลองปฏิบัตินี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5.การยอมรับไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์(adoption stage) บุคคลผู้ทดลองนั้นตัดสินใจที่ใช้วัตรกรรมนั้นอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้พิจารณาไตร่ตรองจากผลที่ได้ทดลองปฏิบัติ

แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับวัตรกรรมของ โรเจอร์ส เป็นที่นิยมแพร่หลายมาก ในหมู่นักวิจัยระยะหนึ่ง แต่ต่อมาได้มีผู้พบข้อบกพร่องหลายประการ คือ

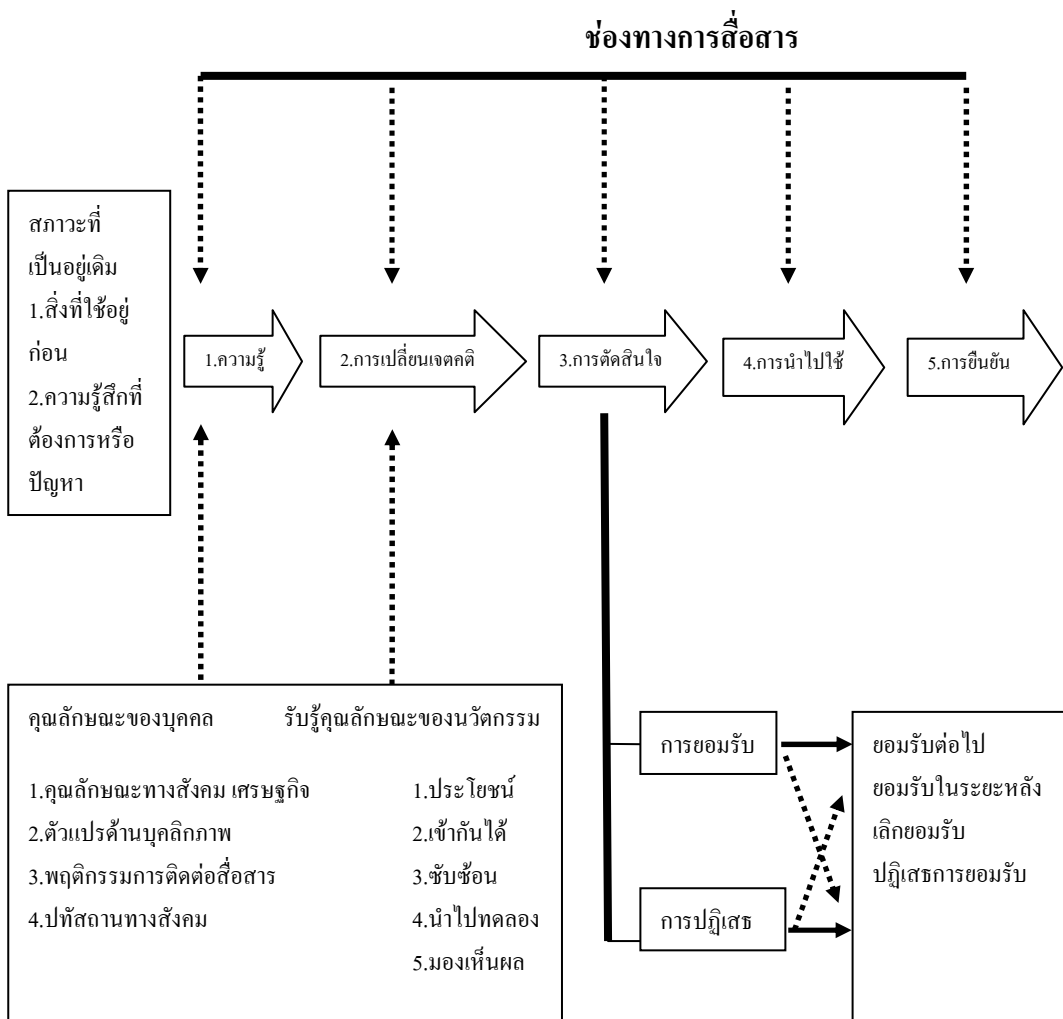
1.รูปแบบของกระบวนการยอมรับจบลงด้วยการตัดสินใจยอมรับ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจปฏิเสธหรือไม่ยอมรับวัตรกรรมก็ได้ ฉะนั้น กระบวนการยอมรับจึงควรเปลี่ยนชื่อใหม่เพื่อให้มีความครอบคลุมโอกาสที่มีการไม่ยอมรับเกิดขึ้นด้วย และด้วยเหตุนี้กระบวนการยอมรับวัตรกรรมของโรเจอร์สจึงเปลี่ยนชื่อเป็นกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับวัตรกรรม

2.ขั้นต่างๆ ในกระบวนการยอมรับอาจไม่เรียงลำดับ และบางครั้งอาจข้ามขั้นไปบ้างโดยเฉพาะขั้นทดลองมีวัตรกรรมหลายอย่างที่มีการยอมรับโดยไม่ได้ทดลอง นอกจากนี้การ

ประเมินตามความเป็นจริงมีอยู่ทุกขั้นตอนตลอดกระบวนการมากกว่าจะมีเฉพาะในขั้นที่สามเท่านั้น
 โรเจอร์จึงตัดขั้นนี้โดยถือว่าเป็นการประเมินตลอดกระบวนการและเลียงไปใช้ส่วนที่เกี่ยวกับการ
 เปลี่ยนเจตคติแทน (persuasion function)

3. โดยปกติกระบวนการนี้ไม่จำเป็นจะต้องสิ้นสุดลงด้วยการยอมรับเสมอไป
 โอกาสที่จะไม่ยอมรับก็มีได้พอๆ กัน

ดังนั้น โรเจอร์จึงเปลี่ยนคำว่า ยอมรับมาเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ยิ่งกว่านั้น
 กระบวนการนี้น้อยนักที่จะสิ้นสุดอยู่เพียงการยอมรับหรือการไม่ยอมรับเพราะบุคคลมักจะแสวงหา
 ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อยืนยันความถูกต้องในการตัดสินใจ ซึ่งการกระทำดังนี้อาจจะมีผลทำให้เปลี่ยนจาก
 ยอมรับมาเป็นเลิกรับ (discontinuance) หรือจากการไม่ยอมรับมาเป็นยอมรับในเวลาต่อมาได้
 ดังนั้น โรเจอร์จึงเพิ่มส่วนที่เกี่ยวกับการยืนยันผลการตัดสินใจ (confirmation function) ขึ้นมาใช้
 แผนผังใหม่ ดังภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

จากภาพประกอบ1 เป็นแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมของ โรเจอร์ (1962:306,อ้างถึงในสุชาติ สุชนินทร์, 2550 : 15) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับ คือ

1. ระดับความรู้(knowledge stage) เป็นระดับแรกของกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม บุคคลได้รู้จักนวัตกรรมและได้แสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ บางคนกล่าวว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นได้โดยความบังเอิญ โดยที่บุคคลนั้นๆ ไม่ได้ตั้งใจจะแสวงหาหรือต้องการจะรับรู้แต่ประการใด แต่บางคนกลับโต้แย้งว่าการรับรู้แบบนี้ คือ การเลือกรับรู้ (selective exposure) อย่างไรก็ตาม โรเจอร์ ได้กล่าวว่า ไม่สามารถสรุปได้ว่าอะไรมาก่อนอะไรมาหลัง ระดับความรู้นี้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1.1 การตระหนักว่ามีนวัตกรรม(awareness knowledge) เป็นการรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และรับรู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงความรู้ในระดับนี้ยังไม่ลึกซึ้งนัก

1.2 เป็นความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรม (how-to-knowledge) รู้ว่าจะใช้นวัตกรรมอย่างไร จึงจะเหมาะสม ถูกต้องต้องรู้วิธีการปฏิบัติแต่ละขั้นอย่างละเอียดพอที่จะดำเนินการได้ ฉะนั้น ยิ่งนวัตกรรมมีความซับซ้อนมากเท่าใดก็ยิ่งต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้นเท่านั้น

1.3 เป็นความรู้เกี่ยวกับหลักการ(principle knowledge)เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการหรือทฤษฎีที่อยู่เบื้องหลังการปฏิบัติ เช่น ความรู้เกี่ยวกับจุลินทรีย์ ซึ่งอยู่เบื้องหลังการใช้วัคซีน ทฤษฎีการเพิ่มผลเมืองซึ่งอยู่เบื้องหลัง จากการวางแผนครอบครัว ความรู้ในลักษณะนี้จะช่วยให้บุคคลเข้าใจนวัตกรรมและวิธีใช้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมอย่างมีเหตุผลมากขึ้น

2. ระดับเปลี่ยนเจตคติ(persuasion stage) เป็นระดับที่บุคคลจะเริ่มสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรม ซึ่งเป็นผลหลังจากที่เขามีความรู้ในเรื่องนวัตกรรมพอสมควรแล้วจาก ระดับแรกต้องการจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ เพิ่มขึ้น ต้องการรู้รายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมในแง่ของผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ความยากง่ายของการนำไปทดลองใช้ตลอดจนความผสมผสานกลมกลืนของนวัตกรรมในชุมชนนั้นๆ มีผลมากในขั้นนี้ กล่าวคือ มีผลต่อการเกิดเจตคติที่จะชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้นๆ ซึ่งมีผลไปถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมในระดับต่อไป

3. ระดับการตัดสินใจ(decision stage) ในการตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้น ความจริงมีตั้งแต่ระดับแรกเป็นต้นมา เช่น ในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ บุคคลต้องตัดสินใจเลือกรับรู้นวัตกรรมเพียงบางอย่าง ไม่สามารถรับรู้นวัตกรรมทั้งหมดที่ผ่านมาได้หรือในส่วนของความรู้สึกในระดับเปลี่ยนเจตคติ บุคคลจะต้องรับรู้บางอย่างที่จำเป็นสำหรับประเมินจะตัดทิ้ง

หรือไม่สนใจความรู้อย่างอื่น การตัดสินใจนี้เป็นการตัดสินใจว่าจะลองใช้นวัตกรรมหรือไม่ด้วย ถ้า นวัตกรรมนั้นสามารถทดลองได้บุคคลส่วนมากมักไม่ยอมรับนวัตกรรมก่อนที่จะทำการทดลองดู เสียก่อน

4.ระดับการนำไปใช้(implementation stage) บุคคลเมื่อตัดสินใจที่จะยอมรับ นวัตกรรมนั้นๆ แล้ว บุคคลก็จะนำนวัตกรรมไปใช้ ซึ่งในบางครั้งการนำนวัตกรรมไปใช้จะกิน เวลานานมาก ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้นวัตกรรมนั้นๆรวมทั้งการยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมและการ ใช้งานอย่างสม่ำเสมอด้วย จึงมักมีการเตรียมจัดหาข้อมูลสำหรับขั้นการนำไปใช้นี้มากเพื่อจะให้ บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติการใช้นวัตกรรมนั้นๆ ได้

5. ระดับการยืนยัน(confirmation stage) บุคคลจะต้องได้รับแรงเสริม แรงกระตุ้น เพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจของเขา ถ้าพบว่าสาระหรือสิ่งที่ได้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นขัดแย้ง กัน บุคคลก็จะพยายามหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้งนั้นเพื่อยืนยันการตัดสินใจ กล่าวคือ เมื่อบุคคล ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมอาจเป็นการเน้นให้เขาได้ตัดสินใจความไม่สอดคล้องกันระหว่างข้อมูลเดิมกับ สิ่งที่ได้รับรู้ใหม่อาจช่วยกระตุ้นให้มีการยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องถาวร หรืออาจทำให้ลดลงก็ เป็นได้เช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของโรเจอร์(1983,อ้างถึงในสุชาดา สุขนิรันดร์, 2550:15) ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะในระดับของการนำไปใช้(implementation stage) เท่านั้น คือเมื่อบุคคลตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ แล้ว บุคคลก็จะนำนวัตกรรมไปใช้ รวมทั้งการยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมและการใช้งานอย่างสม่ำเสมอด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัด ปัตตานี

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA

3.1 ลักษณะของบุคคล

โรเจอร์ (1983,อ้างถึงในสุชาดา สุขนิรันดร์, 2550 : 16) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคล ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมว่าช้าหรือเร็ว มี 3 ประการ คือ

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง มีฐานะทาง เศรษฐกิจดี มีสถานะทางสังคมสูงหรือตั้งจุดหวังในชีวิต เพื่อเลื่อนฐานะของสังคมให้สูงขึ้น และ นวัตกรรมมีความสอดคล้องกับชีวิต จะเกิดการยอมรับสูงกว่าและเร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย ด้วยฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2. บุคลิกภาพ พวกที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วและรับได้มากมักจะเป็นผู้ไม่ยึดมั่นยึดถือกับสิ่งเดิม มีความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่าเป็นผู้มีเหตุผลและมีเจตคติที่ดีต่อการศึกษา สามารถคิดและเข้าใจนามธรรมได้ดีกว่า และเป็นผู้ชอบเสี่ยงภัยมีเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า

3. พฤติกรรมในการสื่อสาร การยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นมากกว่าและเร็วกว่าถ้าพฤติกรรมในการสื่อสารของบุคคลนั้นมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลมีส่วนร่วมในสังคมและทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดี มีการเดินทางบ่อยครั้งหรือเป็นคนไม่ติดถิ่น มีโอกาสติดต่อกับผู้นำในการเผยแพร่วัตกรรม มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชน สื่อระหว่างบุคคล เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากเพราะมีโอกาสแสวงหาข่าวสารมากและเป็นผู้มีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาลักษณะของบุคคลส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมโดยเลือกศึกษาเฉพาะด้านสถานภาพเศรษฐกิจและสังคมซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอายุการทำงาน เป็นต้น

3.2 คุณลักษณะของนวัตกรรม

3.2.1 คุณลักษณะทั่วไปของนวัตกรรม

โรเจอร์(1983: 247,อ้างถึงในสุชาดา สุชนิรันดร์, 2550 : 17) กล่าวถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ (characteristic of innovations) ไว้ 5 ประการ ดังนี้คือ

1.ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น(relative advantage) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการนวัตกรรมที่รับเข้ามานั้นดีกว่าความคิดเดิม การวัดความดีกว่านั้นอาจวัดได้หลายทาง กล่าวคือในด้านเศรษฐกิจ ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การมองเห็นว่ามีประโยชน์นี้ ประโยชน์ด้านรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญคือการที่ปัจเจกชนนั้น เห็นว่านวัตกรรมมีประโยชน์ต่อเขา และยังมีผู้เห็นคุณค่าประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมากขึ้นเพียงใด การยอมรับก็จะเพิ่มเร็วขึ้น

2.ความเข้ากันได้หรือความสอดคล้อง(compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยมที่เป็นอยู่ ประสพการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมปัจจุบัน หรือนวัตกรรมที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้นย่อมได้รับการยอมรับช้ากว่านวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยมบรรทัดฐานของระบบสังคมนั้น การเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่างๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้น จะทำให้ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าจะไม่ต้องเสี่ยงมากทำให้นวัตกรรมนั้นมีความหมายมากขึ้น

3.ความสลับซับซ้อน(complexity) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมเห็นว่า นวัตกรรมนั้นมีความสลับซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างถ้ามี ลักษณะไม่ยากต่อการเข้าใจ สมาชิกในสังคมสามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ได้สะดวก นวัตกรรมนั้น ก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

4.ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้(trialability) คือ การที่นวัตกรรมมีลักษณะที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ ทั้งนี้เพราะผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมจะรู้สึกว่ามีความเสี่ยงน้อยลง อันจะมี ผลให้นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาสและความเป็นไปได้ในการเรียนรู้ตนเอง

5.ความสามารถสังเกตเห็นผลได้(observability) คือ ระดับที่ผลของนวัตกรรม สามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่บางชนิด ก็สังเกตเห็นได้ยาก ด้วยเหตุนี้นวัตกรรมที่มีส่วนเป็นรูปร่าง(material innovations) จึงถูกยอมรับง่าย กว่าและเร็วกว่านวัตกรรมที่มีแต่ส่วนที่เป็นความคิด(non-material innovations) อย่างเดียว

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ถูก ผู้ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธนวัตกรรม ตามที่โรเจอร์ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของนวัตกรรมและอัตราการยอมรับว่า “คุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ถูกผู้ยอมรับรู้สึก เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม แม้นวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก แต่ถ้าบุคคลเห็นว่าไม่ดีไม่มีประโยชน์ก็อาจจะปฏิเสธนวัตกรรมนั้น”

3.2.2 คุณลักษณะทั่วไปของนวัตกรรม PMQA

PMQA เป็นคำย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award แปลเป็น ภาษาไทยว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประเทศไทยโดย สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้ประยุกต์นำมาจาก MBNQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา) และ TQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการไทย และกำหนดเป็น “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า PMQA คือการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากล โลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมิน องค์การด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธี ปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับ สากล

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นแนวทางการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thai Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยและการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบการประเมินองค์กรด้วยตนเองและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กรต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : 2553)

เกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core Value) 11 ประการ ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยต้องให้ความสำคัญ โดยต้องให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้

1) การกำหนดทิศทาง ค่านิยมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยเน้นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ รวมทั้งกำหนดความคาดหวังขององค์กรที่มุ่งเน้นให้เกิดความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการชี้นำการดำเนินกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กร

2) การจัดทำกลยุทธ์ ระบบ และวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ กระตุ้นให้มินวัตกรรม สร้างความรู้และความสามารถ และทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีความยั่งยืน

3) การกำหนดให้มีระบบการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำผลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

4) การกำกับดูแลตนเองที่ดี และเสริมสร้างจริยธรรมภายในองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในด้านจริยธรรม การปฏิบัติการ และผลการดำเนินการขององค์กร ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงควรปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรม

5) การสร้างแรงบันดาลใจ จูงใจ และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีการพัฒนาและเรียนรู้ มินวัตกรรม และมีความคิดสร้างสรรค์

6) การมีส่วนร่วมในการวางแผน การสื่อสาร การสอนงาน การพัฒนาผู้นำในอนาคต การยกย่องชมเชยพนักงาน และการเป็นแบบอย่างที่ดี

2.ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ

การดำเนินการของส่วนราชการ มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น ผู้ที่จะตัดสินว่าส่วนราชการใด ดำเนินการประสบความสำเร็จหรือไม่ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ

ทั้งนี้ องค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการควรให้ความสำคัญเรื่อง ดังต่อไปนี้

- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

- การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงการบริการสามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงการบริการ คุณภาพของการบริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ องค์กรที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยี รวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ

3.การเรียนรู้ขององค์กรของแต่ละบุคคล

การที่องค์กรจะบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินการได้นั้น องค์กรต้องมีแนวทางที่ปฏิบัติได้เป็นอย่างดีในเรื่องการเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล การเรียนรู้ขององค์กร รวมถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของแนวทางที่มีอยู่และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่นำไปสู่

เป้าประสงค์และแนวทางใหม่ๆ การเรียนรู้ต้องถูกปลูกฝังลงไปในแนวทางที่องค์การปฏิบัติการ ซึ่งหมายความว่า การเรียนรู้จะต้อง

- 1) เป็นปกติวิสัยของงานประจำวัน
- 2) มีการปฏิบัติในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์การ
- 3) ส่งผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ
- 4) มุ่งเน้นการสร้างและแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์การ และ
- 5) เกิดขึ้นจากโอกาสที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญและมีความหมาย

แหล่งการเรียนรู้ในองค์การ รวมถึงความคิดของบุคลากร การวิจัยและพัฒนา ข้อมูลจากผู้บริการ การแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและการจัดระดับเทียบเคียง(Benchmarking)

ทั้งนี้ การเรียนรู้ขององค์การและบุคลากรส่งผลดังนี้

- การเรียนรู้ขององค์การส่งผล ดังนี้
 - 1) การเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการผ่านการบริการใหม่หรือที่ปรับปรุงใหม่
 - 2) การลดความผิดพลาด ความสูญเสีย และต้นทุนที่เกี่ยวข้อง
 - 3) การปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองผู้รับบริการและการลดรอบเวลา
 - 4) การเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรทั้งหมดขององค์การ
 - 5) การเพิ่มผลการดำเนินการขององค์การเพื่อให้บรรลุผลในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการให้บริการต่อชุมชนในฐานะพลเมืองดี
- การเรียนรู้ของบุคลากรส่งผล ดังนี้
 - 1) ทำให้บุคลากรที่อยู่ในองค์การมีความพึงพอใจและมีทักษะหลากหลายมากขึ้น
 - 2) เกิดการเรียนรู้ข้ามหน่วยงาน
 - 3) สร้างสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์การ
 - 4) มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นเพื่อให้มีนวัตกรรม

ดังนั้น การเรียนรู้จึงไม่ควรมุ่งเพียงแต่การให้ได้ผลผลิตและบริการที่ดีขึ้น แต่ควรมุ่งถึงความสามารถในการตอบสนองผู้รับบริการ การปรับตัว นวัตกรรมและมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นด้วยเพื่อทำให้องค์การมีความยั่งยืน รวมทั้ง ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

4.การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับบุคลากร หมายถึง การมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีการพัฒนา และมีความสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นและมี

ผลการดำเนินการที่ดีที่ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านสถานที่ทำงานและชีวิตครอบครัว ความท้าทายที่สำคัญในการให้ความสำคัญกับบุคลากร มีดังนี้

- 1) การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำองค์กรที่มีความสำเร็จของบุคลากร
- 2) การยกย่องชมเชยบุคลากรที่มากกว่าการให้ค่าตอบแทนตามปกติ
- 3) การสนับสนุนการพัฒนาและความก้าวหน้าบุคลากร
- 4) การแบ่งปันความรู้ขององค์กรเพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นและสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- 5) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าคิดกล้าทำและมีนวัตกรรม
- 6) การสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนเพื่อบุคลากรที่หลากหลาย

องค์กรต้องสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมได้ดีขึ้น

ความร่วมมือภายในองค์กร อาจร่วมมือระหว่างบุคลากรและผู้บริหารซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมข้ามหน่วยงาน หรือการปรับโครงสร้างงาน เช่น การพัฒนาทีมงาน ความร่วมมือภายในองค์กร อาจเกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงความยืดหยุ่น การตอบสนอง และการแบ่งปันความรู้

ความร่วมมือภายนอกองค์กรอาจเป็นการร่วมมือกับผู้รับบริการและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความร่วมมือในรูปแบบเครือข่ายเป็นความร่วมมือภายนอกที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ

ความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรที่ดีจะก่อให้เกิดการพัฒนาต่อเป้าประสงค์ระยะยาว ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร ดังนั้น องค์กรควรคำนึงถึงความต้องการที่สำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน มีวิธีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ มีแนวทางในการประเมินความก้าวหน้า และวิธีการปรับให้เข้ากับสถานะที่เปลี่ยนแปลง ในบางกรณีการให้การศึกษาและการฝึกอบรมร่วมกัน อาจเป็นวิธีการหนึ่งที่คุ้มค่าสำหรับการพัฒนาบุคลากร

5. องค์กรต้องมีความคล่องตัว

องค์กรต้องมีความคล่องตัว เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสถานะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีการแข่งขันในระดับโลก ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความยืดหยุ่น e-Service ทำให้องค์กรต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะราย องค์กรต้องใช้เวลาให้สั้นลงเรื่อยๆ ในการนำผลผลิตใหม่และบริการใหม่หรือที่ปรับปรุงใหม่เข้าสู่สังคม ขณะเดียวกันองค์กรต้องตอบสนองผู้รับบริการให้รวดเร็วและยืดหยุ่นมากขึ้นเรื่อยๆ การปรับปรุงที่

สำคัญในการลดเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้องค์กรต้องการระบบงานใหม่ๆ การลดความซับซ้อนของหน่วยงานและกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่งอย่างรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรที่ได้รับการอบรมข้ามหน่วยงานและได้รับการเอื้ออำนาจในการตัดสินใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในบรรยากาศการแข่งขันที่รุนแรง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญประการหนึ่งในการบรรลุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ คือ รอบเวลาในการออกแบบกระบวนการหรือบริการออกสู่สังคมหรือรอบเวลาการสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต้องบูรณาการการทำงานแต่ละขั้นตอนในกิจกรรมต่างๆ เริ่มตั้งแต่การวิจัยหรือกรอบแนวคิด ไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ

ผลการดำเนินการในด้านเวลาที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในปัจจุบันและรอบเวลากลายเป็นตัววัดกระบวนการที่สำคัญ การมุ่งเน้นเรื่องเวลาก่อให้เกิดประโยชน์อื่นๆ ที่สำคัญด้วยการปรับปรุงให้เรื่องเวลาจะผลักดันให้มีการปรับปรุงต่างๆ ในเรื่องระบบงานขององค์กร คุณภาพต้นทุน และผลิตภาพไปพร้อมๆ กัน

6. การมุ่งเน้นอนาคต

ในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน การสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืนต้องอาศัยความเข้าใจปัจจัยต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่มีผลกระทบต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร ทั้งนี้ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จต้องมีแนวคิดในการมุ่งเน้นอนาคตอย่างจริงจังและมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธะระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร ผู้ส่งมอบบริการสาธารณชน และชุมชนขององค์กร

การวางแผนงานขององค์กรจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ การพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ความคาดหวังชุมชนและสังคม ดังนั้น เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และการจัดสรรทรัพยากรจึงต้องรองรับปัจจัยดังกล่าวด้วย การมุ่งเน้นอนาคต ครอบคลุมถึงการพัฒนากุศลการและผู้ส่งมอบบริการ การวางแผนสืบทอดตำแหน่งที่มีประสิทธิผล การสร้างโอกาสเพื่อนวัตกรรมและคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการกระบวนการและการปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมควรนำองค์กรไปสู่มิติใหม่ในการดำเนินการ นวัตกรรมไม่อยู่ในขอบเขตงานของการวิจัยและพัฒนาเท่านั้น นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการดำเนินการในทุกแง่มุมและทุก

กระบวนการ ผู้นำองค์การจึงควรชี้แนะและจัดการให้ทันนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมการเรียนรู้ องค์การควรบูรณาการนวัตกรรมไว้ในการทำงานประจำวันและใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

นวัตกรรมเกิดจากการสะสมความรู้ขององค์การและบุคลากร ดังนั้น ความสามารถในการเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านี้อย่างรวดเร็วจึงมีความสำคัญต่อการผลักดันนวัตกรรมขององค์การ

8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

การวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการมีความสำคัญต่อองค์การ การวัดผลควรมาจากความจำเป็นและกลยุทธ์หลักขององค์การ รวมทั้งควรให้ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับกระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ที่สำคัญ

การจัดการผลการดำเนินการขององค์การต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศหลายประเภทซึ่งควรครอบคลุมถึง ผลการดำเนินการด้านผู้รับบริการ ผลผลิตและบริการ รวมทั้งการเปรียบเทียบผลการดำเนินการด้านปฏิบัติ กระบวนการ และผลการดำเนินการที่เทียบเคียง รวมถึงผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ บุคลากร ตลอดจนบรรณาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

การวิเคราะห์ หมายถึงการสกัดสาระสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประเมินผล การตัดสินใจ และการปรับปรุงในการวิเคราะห์ องค์การจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อบ่งบอกถึงแนวโน้ม การคาดการณ์ และความเป็นเหตุเป็นผลกัน ซึ่งโดยปกติแล้วอาจเห็นไม่เด่นชัด การวิเคราะห์จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายหลายๆประการ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติการ การจัดการการเปลี่ยนแปลง และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง

ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและการจัดการเปลี่ยนแปลง องค์การควรให้ความสำคัญกับการเลือกและใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ที่ควรสะท้อนถึงปัจจัยต่างๆที่จะนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการในด้านผู้รับบริการ การปฏิบัติการ การเงิน และจริยธรรม กลุ่มตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับความต้องการของผู้รับบริการและผลการดำเนินการขององค์การจะเป็นพื้นฐานที่เด่นชัดในการทำให้กระบวนการทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับเป้าประสงค์ขององค์การ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการติดตาม อาจทำให้เกิดการประเมินและเปลี่ยนตัววัดหรือดัชนีชี้วัดเพื่อให้สนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์การยิ่งขึ้น

9. ความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้อำนวยการควรให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม พหุวัฒนธรรมที่มีจริยธรรม และความจำเป็นในการบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองที่ดีด้วย ผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการมุ่งเน้นจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและการคุ้มครองป้องกันสุขอนามัยของสาธารณะ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองป้องกันสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมถึงการปฏิบัติราชการขององค์กร และรอบเวลาของกระบวนการและบริการ

นอกจากนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรและการลดความสูญเสียตั้งแต่ต้นทาง การวางแผนจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ การวางแผนที่มีประสิทธิผลควรป้องกันมิให้เกิดปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น เพื่อให้สาธารณะมีความตระหนักในเรื่องดังกล่าวอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของสาธารณะ

ในหลายๆ องค์กร ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการมีความสำคัญมากในด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การตัดสินใจที่เกี่ยวกับการออกแบบมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนหรือไม่ ดังนั้น กลยุทธ์การออกแบบกระบวนการที่มีประสิทธิผลจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลและความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

องค์กรควรให้ความสำคัญกับพหุวัฒนธรรมที่มีจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด การปฏิบัติทางด้านจริยธรรมอย่างจริงจังควรเป็นข้อกำหนดและต้องมีการตรวจติดตามโดยคณะกรรมการธรรมาภิบาลขององค์กร

การบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองที่ดี เกี่ยวข้องกับการนำองค์กรและการสนับสนุนจุดประสงค์สำคัญด้านสาธารณะ ตามข้อจำกัดด้านทรัพยากรขององค์กร จุดประสงค์ดังกล่าว อาจรวมถึงการปรับปรุงด้านการศึกษาและสุขอนามัยของชุมชน การทำให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดี การอนุรักษ์ทรัพยากร การให้บริการชุมชน การปรับปรุงวิธีปฏิบัติขององค์กร และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นพลเมืองดียังรวมถึงการผลักดันองค์กรอื่นๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนให้ร่วมดำเนินการตามจุดประสงค์ดังกล่าวด้วย

การจัดการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม จำเป็นต้องใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมและความรับผิดชอบต่อภาวะผู้นำสำหรับตัวชี้วัดดังกล่าว

10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์

การวัดผลการดำเนินการขององค์กร จำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญ ผลลัพธ์ดังกล่าวควรใช้เพื่อสร้างคุณค่าและรักษาความสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ให้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร พนักงานที่เกี่ยวข้อง และชุมชน จากการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญเหล่านี้ ทำให้องค์กรสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ทั้งนี้ กลยุทธ์ขององค์การควรระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายซึ่งบางครั้งอาจมีความขัดแย้งหรือมีการเปลี่ยนแปลงไป กลยุทธ์ดังกล่าวจะช่วยให้มั่นใจว่าแผนงานและการปฏิบัติการต่างๆ ตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหลีกเลี่ยงผลกระทบในเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดๆ การใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินการแบบนำและแบบตาม (Leading & Lagging) ร่วมกันอย่างสมดุล เป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล เพื่อให้เห็นการจัดลำดับความสำคัญระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ การตรวจติดตามผลการดำเนินการจริงและเป็นพื้นฐานที่เด่นชัดในการปรับปรุงผลลัพธ์ต่างๆ

11. มุมมองในเชิงระบบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้มุมมองในเชิงระบบในการจัดการองค์การและกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ นั่นคือ ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดและเป็นค่านิยมหลักเป็นกรอบในการสร้างระบบและบูรณาการกลไกของระบบเข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตาม การจัดการผลการดำเนินการโดยรวมให้ประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยการสังเคราะห์ที่มองภาพรวมขององค์การ มุ่งเน้น วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการร่วมกัน ซึ่งหมายถึงการใช้เชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อทำให้มั่นใจว่าแผนงานกระบวนการ ตัววัด และการปฏิบัติการต่างๆ มีความสอดคล้องกัน และบูรณาการไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้องค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์การมีการปฏิบัติการอย่างเชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างสมบูรณ์

ทั้งนี้ มุมมองในเชิงระบบ ครอบคลุมถึง การที่ผู้นำระดับสูงมุ่งมั่นทิศทางเชิงกลยุทธ์และมุ่งเน้นผู้รับบริการ ซึ่งหมายความว่า ผู้นำระดับสูงตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไข และจัดการผลการดำเนินการ โดยอาศัยผลลัพธ์การดำเนินการ มุมมองในเชิงระบบ ยังรวมถึงการใช้ตัวชี้วัด และความรู้ขององค์การเพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญ นั่นคือ การเชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านี้เข้ากับกระบวนการที่สำคัญและการจัดสรรทรัพยากรให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวม และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ดังนั้น มุมมองในเชิงระบบหมายถึง การจัดการทั้งองค์การ และองค์ประกอบแต่ละส่วน เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์การ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐคือ ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำ

องค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัย ข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริงและทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยสู่ระดับมาตรฐานสากล เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภายใน

ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้การบริหารของส่วนราชการนั้นๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

- 1) ลักษณะสำคัญขององค์กร
- 2) เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ประกอบไปด้วยเกณฑ์ 7 หมวด คือ
 - หมวด 1 การนำองค์กร
 - หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
 - หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

1) ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายถึงภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่นๆ และประชาชนโดยรวม สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการและความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยคำถามต่างๆในแต่ละหมวด ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำส่วนราชการไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ และเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะมีเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่างๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดี ต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นระบบ

เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ประกอบไปด้วยเกณฑ์ 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดสามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ส่วนที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย

- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์(หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของส่วนราชการ ใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่

- มิติด้านประสิทธิผล
- มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติด้านการพัฒนาองค์กร

สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละหมวด โดยสังเขป หมวด1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการ ดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความหวังในการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ตรวจประเมินส่วนราชการ ในการวิเคราะห์ การจัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศและจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่าง

เต็มทีเพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม รวมทั้งตรวจประเมินความเอาใจใส่การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งนำไปสู่การดำเนินการที่เป็นเลิศและความก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติด้านการพัฒนางานองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : 2553)

การนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้กับส่วนราชการจังหวัดปัตตานี

สำหรับจังหวัดปัตตานีได้เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้กับการบริหารส่วนราชการส่วนภูมิภาคของจังหวัด โดยมีสำนักงานจังหวัดปัตตานีเป็นเจ้าภาพหลัก ในปีงบประมาณ พ.ศ.2550 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดตัวชี้วัด “ระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (PMQA) เป็นตัวชี้วัดในมิติด้านการพัฒนางานองค์กรตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ซึ่งการดำเนินการจะต้องครอบคลุมทุกส่วนราชการ ทั้งนี้ สำนักงานจังหวัดปัตตานีได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าภาพหลักรับผิดชอบตัวชี้วัดดังกล่าว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

การเตรียมการดำเนินการ

ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จังหวัดปัตตานีได้มีการเตรียมการเพื่อดำเนินงาน ดังนี้

1.1 การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จังหวัดปัตตานีขึ้น

1.2 การประชุมชี้แจงทำความเข้าใจแนวทางการดำเนินงาน

การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนั้นมิใช่เป็นเพียงแค่การเปลี่ยนแปลงเทคนิคในการทำงานของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดในการดำเนินงานที่เปลี่ยนจากการเน้นกระบวนการ (Process) ซึ่งได้ยึดถือปฏิบัติกันมาเป็นเวลานาน และมีรากฐานที่ยังลึกในระบบราชการ ไปสู่การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) ที่เน้นการทำงานเชิงยุทธศาสตร์ที่มีเป้าหมายและผลงานที่มีความชัดเจน สามารถวัดผลได้

การดำเนินการ

การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ประชุมส่วนราชการประจำจังหวัด เพื่อทำความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแผนพัฒนาองค์กร

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้นำแผนพัฒนาองค์กรสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 5 คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรตลอดจนการติดตามและสรุปผลการดำเนินงานซึ่งใช้เทคนิคการติดตามผลด้วยตนเอง และระบบแสดงผลด้วยไฟจราจรส่วนการประเมินผลงานใช้เทคนิคการประเมินผลด้วยตนเอง และให้คะแนนโดยใช้ Rating scale และแสดงผลการประเมินด้วยคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะปฏิบัติงานฯ แต่ละหมวดได้ดำเนินการประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามโปรแกรม Excel และจัดส่งรายงานผลแก่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

ขั้นตอนที่ 7 รับการประเมินจากผู้ตรวจประเมินภายนอก โดยที่ปรึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและบริษัทที่ปรึกษา

สำหรับส่วนราชการในระดับจังหวัดนั้น สามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ นอกจากนี้ ยังทำให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย รวมทั้ง ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยชมชอบจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่นๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

3.2.3 คุณลักษณะของนวัตกรรม PMQA

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ PMQA พบว่า คุณลักษณะของนวัตกรรม PMQA ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1) ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น คือ การที่บุคคลเห็นว่าการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้นั้น ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติได้ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน ข้อบกพร่องและโอกาสในการปรับปรุงองค์กรสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นและเป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาจังหวัดได้

2) ความเข้ากันได้ คือ การที่บุคคลรู้สึกหรือคิดว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะที่เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้กับระบบการทำงาน ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่เดิม ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ความสลับซับซ้อน คือ การที่บุคคลเห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะเนื้อหาที่สามารถ เรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเองขั้นตอนไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน สามารถปรับใช้การทำงานที่มีอยู่เดิมได้ง่ายและสะดวกทำให้เกิดผลดีต่อระบบการทำงาน มีแนวทางปฏิบัติที่ไม่สลับซับซ้อนทุกส่วนราชการสามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันได้

4) ความสามารถนำไปทดลองใช้ คือ การที่บุคคลนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาทดลองใช้งานควบคู่กับระบบงานเดิมก่อนก่อนจะนำมาใช้อย่างถาวรได้ แล้วเกิดความมั่นใจว่าจะไม่เกิดผลเสียและมีผลดีต่อระบบการทำงานที่มีอยู่

5) ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ คือ การที่บุคคลนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้แล้วมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานและช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานที่มีอยู่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น ทำให้การบริหารจัดการในองค์กรมีความเป็นระเบียบมากขึ้น

ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนราชการภายในจังหวัดมากขึ้นกว่าเดิม เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี ส่งผลให้จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการลดลง ทำให้จังหวัดสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของนวัตกรรม PMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA สามารถจำแนกได้ 5 ประการ ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้ มีความสำคัญต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ของผู้ที่นำนวัตกรรม PMQA มาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัทธนา ลឹมชวลิต (2541 : 92) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงิน” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรม และปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กรกับการยอมรับระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ภูมิภาคที่ 11 นครศรีธรรมราช และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 สงขลา ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน มีดังนี้ คือ ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรม และปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กร

สุธี สมุทรประภูติ (2540 : 80) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

ณัฐริรา รัตนชาญพิชัย (2544 : 63) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1

ทองใจ ไชยศักดิ์ (2546 : 94) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมการเลี้ยงไก่พันธุ์ ในเชิงธุรกิจของเกษตรกร ในเขตกำแพงนครเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับหรือนำไปใช้อย่างถาวรนวัตกรรมการเลี้ยงไก่

นพรัตน์ บุญช่วยพิทักษ์ (2549 : 77) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกระทรวงคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานน้อยกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากข้าราชการที่มีระดับความรู้ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นมีทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี จึงส่งผลกระทบต่อเป็นอย่างมาก เมื่อมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สุทรศกา คุรัตน์ (2534 : 97) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการพัฒนาองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด พบว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคลากรได้แก่ เพศ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสาร

สุชาดา สุขนิรันดร์ (2550 : 127) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ของพนักงานและประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมระบบ ERP มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี เฉพาะวุฒิการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคลตามแผนก ตำแหน่ง สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะองค์กรได้มีการจัดให้พนักงานมีการอบรม เรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการทำงานประจำวัน และได้ใช้โปรแกรมระบบงานต่างๆ ที่องค์กรพัฒนาขึ้นมาใช้ในองค์กร จึงเป็นเหตุให้พนักงานทุกแผนก ทุกตำแหน่ง ไม่ว่าจะมีความสามารถเป็นอย่างไร อายุการทำงานจะมากหรือน้อย ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ใน

การทำงานจะมากหรือน้อยก็ต้องมีการใช้คอมพิวเตอร์ทำงานเป็นประจำในแต่ละวัน จึงทำให้พนักงานได้ฝึกการใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมระบบงานต่างๆ จนทำให้พนักงานรับรู้และเห็นถึงผลประโยชน์จากการนำคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมระบบงานต่างๆ มาใช้ถึงความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลต่างๆ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมา กำหนดปัจจัยที่มีส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี ดังนี้

1.ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี

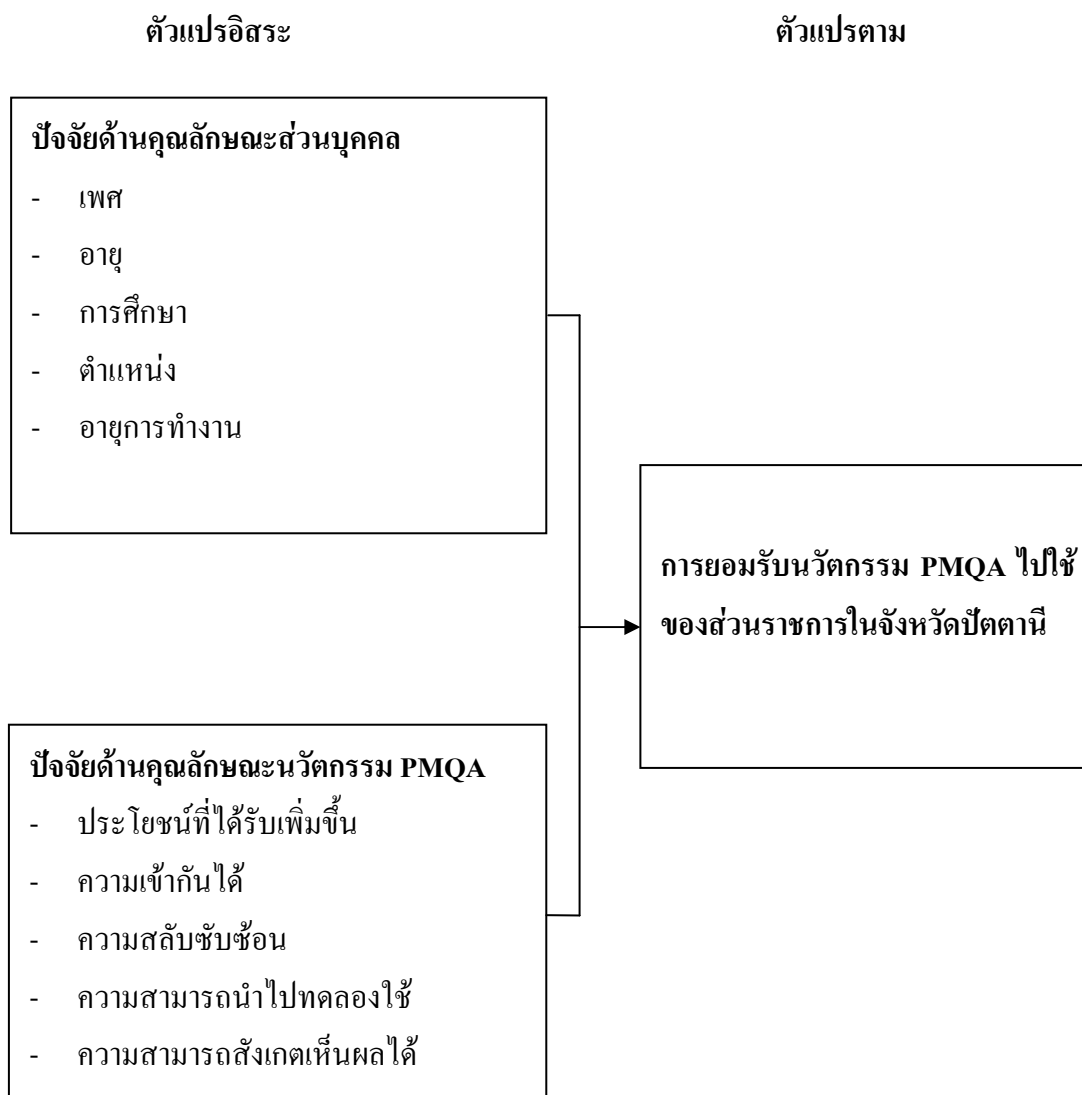
2.ตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยแบ่งเป็นปัจจัยหลักๆ 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน

2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ประกอบด้วย ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้

5.กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี ใช้ตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA



แผนภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA สังกัดส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี ซึ่งประกอบด้วยส่วนราชการจำนวน 33 ส่วนราชการ โดยแบ่งข้าราชการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับผู้บริหารและระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามรายละเอียด ดังนี้

1.1 ระดับผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ผู้ปฏิบัติงาน PMQA หน่วยงานละ 2 คน

1.2 ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน PMQA หน่วยงานละ 2 คน

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาทั้งประชากร รวมทั้งสิ้นจำนวน 132 คน

2. แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มประชากรที่จะศึกษา

2. กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

3. รวบรวมข้อมูล

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย (SPSS for Windows)

5. สรุปผลการวิจัย

3. เครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยพิจารณาจากแนวคิดทฤษฎีและจากตัวแปร ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังรายละเอียดในบทที่ 2 แล้วจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามของการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ได้แก่ คำถามที่เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้

ส่วนที่ 3 ระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

4.การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จังหวัดปัตตานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ตรงตามเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ เพื่อหาความเชื่อมั่นกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA จังหวัดยะลา จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for window มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ ภาพรวม 0.7353 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคุณลักษณะของนวัตกรรม PMQA ภาพรวม 0.8748 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้าน ดังนี้คือ

- 1.ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7901
- 2.ความเข้ากันได้ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7517
- 3.ความสลับซับซ้อน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8206
- 4.ความสามารถนำไปทดลองใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7267
- 5.ความสามารถสังเกตเห็นผล ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7277

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีการทำหนังสือถึงส่วนราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ใน

การเก็บข้อมูลและส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบคำถาม โดยเว้นระยะประมาณ 1 สัปดาห์ จึงเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาเพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้วนำไปประมวลผล

6.การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics)โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยหรือSPSS for Windows ประมวลผล คำนวณค่าทางสถิติและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สำหรับสถิติที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัย มีดังนี้

- 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ หาค่าร้อยละและความถี่
- 2) หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเป็นจริง และระดับการยอมรับ/ปฏิบัติ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเป็น 5 ช่วง แบ่งคะแนนเป็นช่วงๆ ตามเกณฑ์การวัดเจตนคติของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยเกณฑ์ที่ใช้มีความหมายดังนี้

ช่วงคะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึงระดับความเป็นจริงมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึงระดับความเป็นจริงมาก

ช่วงคะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึงระดับความเป็นจริงปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึงระดับความเป็นจริงน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึงระดับความเป็นจริงน้อยที่สุด

- 3) ใช้เทคนิคทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี จะขอนำเสนอ ดังนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA
3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการในจังหวัดปัตตานี
4. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี
5. ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ที่ส่งต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการในจังหวัดปัตตานี

4.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 1 ความถี่ ร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

(N = 132)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	57	43.2
หญิง	75	56.8
2.อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	19	14.3
31- 40 ปี	34	25.8
41- 50 ปี	45	34.1
50 ปีขึ้นไป	34	25.8

ตาราง 1 ความถี่ ร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี
(ต่อ)

(N = 132)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.การศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.0
2. ปริญญาตรี	70	53.0
3. สูงกว่าปริญญาตรี	58	44.0
4.ตำแหน่ง		
อำนวยการระดับสูง	13	9.8
อำนวยการระดับต้น	15	11.5
เชี่ยวชาญ	2	1.5
ชำนาญการพิเศษ	12	9.1
ชำนาญการ	46	34.8
ปฏิบัติการ	18	13.6
อาวุโส	3	2.3
ชำนาญงาน	12	9.1
ปฏิบัติงาน	11	8.3
5.อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	20	15.1
5-10 ปี	17	12.9
11-15 ปี	19	14.4
16 ปีขึ้นไป	76	57.6

จากตาราง 1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี จำนวน 132 คน มีผลการวิจัยดังนี้

1.เพศ ข้าราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 56.8 เป็นเพศหญิงส่วนอีกร้อยละ 43.2 เป็นเพศชาย

2.อายุข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41- 50 ปี ร้อยละ34.1 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 31- 40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.8 และสุดท้ายอายุต่ำกว่า 30 ปี มีเพียงแค่ร้อยละ 14.3

3.ระดับการศึกษา ข้าราชการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 53.0 รองลงมาคือการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ44 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ3

4.ตำแหน่ง ข้าราชการส่วนใหญ่ระดับชำนาญการร้อยละ 34.8 รองลงมาระดับปฏิบัติการร้อยละ 13.6, อำนวยการระดับต้นร้อยละ 11.5, อำนวยการระดับสูงร้อยละ 9.8,ชำนาญการพิเศษและระดับชำนาญงาน ร้อยละ 9.1, ระดับปฏิบัติงานร้อยละ 8.3, ระดับอาวุโส ร้อยละ 2.3 และสุดท้ายระดับเชี่ยวชาญร้อยละ 1.5

5. อายุการทำงาน ข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 57.6, ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 15.1, ช่วง 11-15 ปี ร้อยละ14.4 และช่วง 5-10 ปี ร้อยละ12.9

4.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น(รวม)						3.74	0.66	มาก
1.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)ทำให้ปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น	1.5	8.3	38.6	43.9	7.6	3.48	0.81	ปานกลาง

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
2.การรับผิดชอบงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	10.6	60.6	22.0	6.1	0.8	3.74	0.76	มาก
3.การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA)ทำให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	13.6	56.8	24.2	4.5	0.8	3.78	0.76	มาก
4.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ	17.4	45.5	31.1	5.3	0.8	3.73	0.84	มาก
5.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น	16.7	55.3	22.0	5.3	0.8	3.82	0.80	มาก

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
6.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)มาใช้ทำให้จังหวัดได้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน ข้อบกพร่องและโอกาสในการปรับปรุงองค์กร	20.5	47.7	25.0	5.3	1.5	3.80	0.88	มาก
7.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)มาใช้สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้น	17.4	53.0	24.2	4.5	0.8	3.82	0.80	มาก
8.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาจังหวัดได้	16.7	50.1	22.7	9.1	1.5	3.71	0.90	มาก

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
ความเข้ากันได้(รวม)						3.46	0.70	ปานกลาง
9.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)มีความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้เป็นอย่างดี	9.1	32.6	47.0	9.8	1.5	3.38	0.84	ปานกลาง
10.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	12.9	50.8	27.3	8.3	0.8	3.67	0.33	มาก
11.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ช่วยการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจนมากขึ้น	13.6	47.7	30.3	7.6	0.8	3.66	0.84	มาก
12.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีความสอดคล้องกับค่านิยมที่มีอยู่เดิม	6.1	34.1	41.7	15.9	2.3	3.26	0.88	ปานกลาง

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
13.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร	6.8	31.8	50.8	9.1	1.5	3.33	0.76	ปานกลาง
14.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีความสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร	7.6	38.6	39.4	11.4	3.0	3.36	0.89	ปานกลาง
15.การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด	12.1	46.2	31.8	8.3	1.5	3.60	0.86	มาก
ความสลับซับซ้อน (รวม)						2.93	0.80	ปานกลาง
16.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะเนื้อหาที่สามารถทำความเข้าใจง่าย	1.5	18.9	47.7	25.8	6.1	2.84	0.85	ปานกลาง
17.เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีหลักเกณฑ์ที่ไม่สลับซับซ้อน	3.0	23.5	39.4	28.0	6.1	2.89	0.93	ปานกลาง

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
18.กระบวนการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	1.5	21.2	42.4	26.5	8.3	2.81	0.92	ปานกลาง
19.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีแนวทางปฏิบัติที่ไม่สลับซับซ้อนสามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันได้	5.3	26.5	44.7	18.9	4.5	3.09	0.92	ปานกลาง
20.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สามารถศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง	2.3	31.1	37.9	21.2	7.6	2.99	0.96	ปานกลาง
ความสามารถนำไปทดลองใช้(รวม)						3.41	0.75	ปานกลาง
21.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สามารถนำมาทดลองใช้ก่อนจะนำมาใช้อย่างถาวรได้	5.3	40.2	42.4	9.1	3.0	3.36	0.84	ปานกลาง

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
22.การที่จังหวัดได้มีการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาทดลองใช้กับ 8 ส่วนราชการประจำจังหวัดช่วยให้ทราบถึงข้อดีข้อเสียและโอกาสในการปรับปรุงให้ดีขึ้น	9.8	46.2	35.6	6.1	2.3	3.55	0.84	มาก
23.หน่วยงานของท่านได้มีการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาทดลองใช้ควบคู่กับระบบงานเดิมก่อนนำมาปฏิบัติจริง	8.3	34.1	40.2	12.9	4.5	3.29	0.95	ปานกลาง
24.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาทดลองใช้ก่อนนำมาปฏิบัติอย่างถาวรทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจมากขึ้น	9.8	39.4	36.4	12.1	2.3	3.42	0.91	ปานกลาง

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ (รวม)						3.47	0.80	ปานกลาง
25.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้ทำให้การบริหารจัดการในองค์กรมีความเป็นระเบียบมากขึ้น	14.4	38.6	36.4	7.6	3.0	3.54	0.94	มาก
26.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้ทำให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนราชการภายในจังหวัดมากขึ้นกว่าเดิม	12.9	42.4	31.8	9.8	3.0	3.52	0.94	มาก
27.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี	7.6	45.5	34.8	9.1	3.0	3.45	0.88	ปานกลาง

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA (ต่อ)

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ (รวม)						3.47	0.80	ปานกลาง
28.เมื่อนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ ทำให้จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการบริการลดลง	9.1	31.1	42.4	14.4	3.0	3.29	0.93	ปานกลาง
29.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ ทำให้จังหวัดสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ดีขึ้นกว่าเดิม	9.8	47.7	31.8	7.6	3.0	3.54	0.89	มาก

จากตาราง 2 ระดับความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA พบว่าข้าราชการเห็นว่าการนำนวัตกรรม PMQA มาใช้ ดังนี้

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 โดยเรื่องการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้นและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาจังหวัดได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.82

2.ด้านความเข้ากันได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 โดยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.67

3.ด้านความสลับซับซ้อน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 โดยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มีแนวทางปฏิบัติที่ไม่สลับซับซ้อน สามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.09

4.ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 โดยเรื่องการที่จังหวัดได้มีการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาทดลองใช้กับ 8 ส่วนราชการประจำจังหวัดช่วยให้ทราบถึงข้อดีข้อเสียและโอกาสในการปรับปรุงให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.55

5.ด้านความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 โดยเรื่องเมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาใช้ทำให้การบริหารจัดการในองค์กรมีความเป็นระเบียบมากขึ้นและเมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาใช้ ทำให้จังหวัดสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ดีขึ้นกว่าเดิมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.54

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ในภาพรวม นั้น ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับสูงสุดและด้านความสลับซับซ้อน อยู่ในระดับต่ำสุด

4.3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้

ตาราง 3 ระดับความเป็นจริงของข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด			
การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้(รวม)						3.42	0.70	ปานกลาง
1.ท่านให้ความสนใจและหมั่นศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาพัฒนางานด้าน PMQA	5.3	37.1	40.9	15.9	0.8	3.30	0.83	ปานกลาง
2.ท่านให้ความร่วมมือในการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	11.4	53.0	25.0	8.3	2.3	3.62	0.88	มาก
3.ท่านสนใจติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) จากสื่อต่างๆ	3.8	38.6	43.2	12.9	1.5	3.30	0.80	ปานกลาง

ตาราง 3 ระดับความเป็นจริงของข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้

(N = 132)

จากการรับรู้ของท่าน ท่าน คิดว่า...	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยง เบน มาตร ฐาน	ระดับ
	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด			
4.ท่านได้นำการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ(PMQA) มาใช้ใน การปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ	5.3	44.7	34.1	13.6	2.3	3.40	0.81	ปาน กลาง
5.ท่านคิดว่าการนำการ พัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ(PMQA) มา ใช้มีความเหมาะสมกับการ นำมาใช้กับทุกหน่วยงาน ภาครัฐในจังหวัด	12.1	42.4	31.8	11.4	2.3	3.51	0.93	มาก

จากตาราง 3 ระดับความเป็นจริงของข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ พบว่าข้าราชการเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 โดยเรื่องการให้ความร่วมมือในการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.62

4.4 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

ตาราง 4 ความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

(N=132)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ค่าเฉลี่ย	การยอมรับ
1.เพศ			
ชาย	57	3.43	ปานกลาง
หญิง	75	3.44	ปานกลาง
2.อายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	19	3.08	ปานกลาง
31- 40 ปี	34	3.57	มาก
41- 50 ปี	45	3.50	มาก
50 ปีขึ้นไป	34	3.42	ปานกลาง
3.การศึกษา			
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.20	ปานกลาง
2. ปริญญาตรี	70	3.39	ปานกลาง
3. สูงกว่าปริญญาตรี	58	3.51	มาก
4.ตำแหน่ง			
อำนวยการระดับสูง	13	3.52	มาก
อำนวยการระดับต้น	15	3.50	มาก
เชี่ยวชาญ	2	3.30	ปานกลาง
ชำนาญการพิเศษ	12	3.45	ปานกลาง
ชำนาญการ	46	3.49	ปานกลาง
ปฏิบัติการ	18	3.24	ปานกลาง
อาวุโส	3	3.33	ปานกลาง
ชำนาญงาน	12	3.40	ปานกลาง
ปฏิบัติงาน	11	3.45	ปานกลาง

ตาราง 4 ความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี(ต่อ)

(N=132)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	การยอมรับ
5.อายุการทำงาน			
ต่ำกว่า 5 ปี	20	3.10	ปานกลาง
5-10 ปี	17	3.50	มาก
11-15 ปี	19	3.45	ปานกลาง
16 ปีขึ้นไป	76	3.51	มาก

จากตาราง 4 จะเห็นได้ว่าความแตกต่างของตัวแปรตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานีกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ ดังนี้

1.เพศ เพศชายและเพศหญิงมีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอยู่ในระดับระดับปานกลางเหมือน

2.อายุ มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่แตกต่างกันโดยข้าราชการที่มีช่วงอายุ 31-40 ปีและ 41-50 ปี มีการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับมาก ส่วนข้าราชการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปีนั้น มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับต่ำที่สุด

3.การศึกษา มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่แตกต่างกันโดยข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับมาก และข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับต่ำที่สุด

4. ตำแหน่ง มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่แตกต่างกัน โดยข้าราชการที่อยู่ในระดับอำนาจการระดับสูงและอำนาจการระดับต้น มีการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับมาก ส่วนข้าราชการที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ มีการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับต่ำสุด

5. อายุการทำงาน มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่แตกต่างกันโดยข้าราชการที่มีอายุการทำงานในช่วง 5-10 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับมาก ส่วนข้าราชการที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับต่ำที่สุด

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ในเรื่องเพศนั้น ทั้งเพศหญิงและเพศชายจะมีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องอายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน มีระดับ

การยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่แตกต่างกันและความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานีในภาพรวมนั้น อยู่ที่ระดับปานกลาง จนถึงระดับสูง

4.5 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

ตาราง 5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี ดังนี้

(N=132)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.071	1.447		3.505	.001
ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น	.080	.078	.104	1.026	.307
ความเข้ากันได้	.148	.067	.224	2.193	.030
ความสลับซับซ้อน	.022	.085	.025	.258	.797
ความสามารถนำไปทดลองใช้	.277	.141	.238	1.958	.052
ความสามารถสังเกตเห็นผลได้	.134	.102	.155	1.316	.190

A Dependent Variable: การยอมรับนวัตกรรม PMQA

R = .647

R² = .418

F = 18.129

Sig = .001 < .05

จากตาราง 5 พบว่ามีตัวแปรอิสระเพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการในจังหวัดปัตตานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ตัวแปรปัจจัยด้านความเข้ากันได้ มีค่า Sig. = .030 โดยมีค่า Beta = .224 โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับตัวแปรตาม กล่าวคือ หากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะที่เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้กับระบบการทำงาน ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่เดิมในระดับสูง แนวโน้มที่การยอมรับนวัตกรรม PMQA ก็จะสูงตามไปด้วย

ส่วนตัวแปรอิสระอื่นๆ ได้แก่ ตัวแปรด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ตัวแปรด้านความสลับซับซ้อน ตัวแปรด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ และตัวแปรด้านความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระดังกล่าว ไม่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี

4.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.6.1 ปัญหา/อุปสรรค

- 1.การปรับใช้นวัตกรรมPMQA กับบางหน่วยงานยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ทำให้บางครั้งการดำเนินงานไม่สามารถบรรลุตัวชี้วัดได้
- 2.การดำเนินงานในแต่ละพื้นที่มีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน
- 3.การที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบดั้งเดิมที่ยาวนาน ทำให้การยอมรับสิ่งใหม่ๆ ต้องใช้เวลา
- 4.บางครั้งนวัตกรรมใหม่ๆ ไม่เหมาะสมกับองค์กรบางพื้นที่
- 5.การสื่อสารไม่ชัดเจน
- 6.การขาดจิตสำนึก
- 7.มีความคิดแบบเดิมๆ เช่น ข้าราชการทำงานเช้าสามเย็นสาม
- 8.การตระหนักถึงความสำคัญของ PMQA ของผู้บังคับบัญชา
- 9.มีขั้นตอนและกระบวนการทำที่ยุ่งยาก

4.6.2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- 2.ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- 3.ควรส่งเสริมการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)ไปใช้กับทุกส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี
- 5.ควรมีสิ่งกระตุ้นหรือแรงจูงใจในการนำ PMQA ไปใช้ เช่นการยกย่อง ชมเชย
- 6.ข้าราชการต้องปรับเปลี่ยนมุมมอง ทักษะคติ เข้าใจและเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรม PMQA ของข้าราชการจังหวัดปัตตานีและความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานีและปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี โดยประชากรศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA สังกัดส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี ซึ่งประกอบด้วย 33 ส่วนราชการ โดยแบ่งข้าราชการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับผู้บริหาร หน่วยงานละ 2 คนและระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 132 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ส่วนที่ 3 ระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน PMQA จังหวัดยะลา จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficients Alpha) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ ภาพรวม 0.7353 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคุณลักษณะของนวัตกรรม PMQA ภาพรวม 0.8748 แล้วนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากศึกษาที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 132 ชุด สำหรับสถิติที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัย คือสถิติพรรณนา ได้แก่ หาค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter โดยสามารถสรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา สามารถสรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรม PMQA ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี
จากการศึกษาพบว่าข้าราชการเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้นั้น อยู่ในระดับปานกลาง

2.เพื่อศึกษาความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรมPMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการจังหวัดปัตตานีในภาพรวมนั้น อยู่ที่ระดับปานกลางจนถึงระดับสูง

3.เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ที่ส่งต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของข้าราชการจังหวัดปัตตานี

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรปัจจัยด้านความเข้ากันได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับตัวแปรตาม กล่าวคือ หากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะที่เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้ดีกับระบบการทำงาน ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่เดิมในระดับสูง แนวโน้มที่การยอมรับนวัตกรรม PMQA ก็จะสูงตามไปด้วย ส่วนตัวแปรอิสระอื่นๆ ได้แก่ตัวแปรด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ตัวแปรด้านความสลับซับซ้อน ตัวแปรด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ และตัวแปรด้านความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ไม่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี พบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของตัวแปรตามคุณลักษณะส่วนบุคคลกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ในภาพรวมส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานีตั้งแต่ระดับปานกลางจนถึงระดับสูง สำหรับในเรื่องของอายุนั้น ข้าราชการที่มีอายุน้อยซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีการยอมรับอยู่ในระดับต่ำสุด เนื่องจากอาจจะเริ่มเข้ามาทำงานยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้มากนักจึงทำให้เกิดการยอมรับอยู่ในระดับที่ต่ำไปด้วย ในส่วนของการศึกษาข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะเป็นกลุ่มที่มีการยอมรับในระดับที่ต่ำสุด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการที่มีความถนัดในเรื่องเฉพาะทางในสายอาชีพมากกว่าทางสายงานวิชาการจึงไม่ค่อยให้ความรู้ความเข้าใจในงานทางด้านวิชาการมากนัก จึงส่งผลให้การยอมรับในระดับต่ำไปด้วย ในส่วนของระดับตำแหน่งระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มที่มีการยอมรับในระดับต่ำสุด เพราะเป็นตำแหน่งที่เพิ่งเริ่มต้นการทำงานจึงอาจจะยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการทำงานและความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ไม่มากนักจึงส่งผลให้การยอมรับของข้าราชการในกลุ่มนี้อยู่ในระดับต่ำสุด สำหรับกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี

เป็นกลุ่มที่มีการยอมรับอยู่ในระดับต่ำสุด อาจจะเป็นเนื่องจากข้าราชการกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มต้นการทำงานและประสบการณ์ในเรื่องนี้มีน้อยหรือยังไม่มีประสบการณ์จึงทำให้มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับต่ำสุดซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ สมุทรประภุติ (2540 : 80) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการ และนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และงานวิจัยของ นพรัตน์ บุญช่วยพิทักษ์ (2549 : 77) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกระทรวงคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานน้อยกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากข้าราชการที่มีระดับความรู้ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นมีทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี จึงส่งผลกระทบเป็นอย่างมาก เมื่อมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA ซึ่งประกอบด้วย ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลบซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ นั้น สำหรับในส่วนของประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ พบว่า มีเพียงแต่ด้านความเข้ากันได้เท่านั้นที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA กล่าวคือหากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะที่เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้กับระบบการทำงาน ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้างองค์กรที่เป็นอยู่เดิมในระดับสูง แนวโน้มที่การยอมรับนวัตกรรม PMQA ก็จะสูงตามไปด้วยซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัทธนา ลิมชวลิต (2541 : 92) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรม และปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กรกับการยอมรับระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ภูมิภาคที่ 11 นครศรีธรรมราช และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 สงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรม และปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการสังกัดส่วนราชการส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จากการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เพศหญิงและเพศชายจะมีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ที่ไม่แตกต่างกันและข้าราชการที่มีอายุน้อย ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี อาจจะเป็นช่วงอายุที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้มากนักจึงทำให้เกิดการยอมรับอยู่ในระดับที่ต่ำไปด้วย การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการที่มีความถนัดในเรื่องเฉพาะทางในสายอาชีพมากกว่าทางสายงานวิชาการจึงไม่ค่อยให้ความรู้ความเข้าใจในงานทางด้านวิชาการมากนัก จึงส่งผลให้การยอมรับในระดับต่ำไปด้วย ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ เป็นตำแหน่งระดับที่เพิ่งเริ่มต้นการทำงานจึงยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ไม่มากนักจึงส่งผลให้การยอมรับของข้าราชการในกลุ่มนี้อยู่ในระดับต่ำ มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ข้าราชการกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มต้นการทำงานประสบการณ์ในเรื่องนี้ยังน้อยอยู่จึงทำให้มีระดับการยอมรับนวัตกรรม PMQA อยู่ในระดับต่ำสุด

จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีการศึกษาดำเนินการปริญญาตรีตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปีนั้น เป็นกลุ่มคนที่ควรจะได้รับการพัฒนาในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางเพื่อให้ข้าราชการกลุ่มนี้ยอมรับนวัตกรรม PMQA ซึ่งจะทำได้สามารถพัฒนาให้มีการยอมรับระดับสูงขึ้น ดังนี้ คือ

- 1) จัดส่งข้าราชการกลุ่มนี้ไปเข้ารับการอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- 2) เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- 3) ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการกลุ่มนี้มีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA มีเพียงแค่ด้านความเข้ากันได้ เท่านั้นที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม PMQA ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมในด้านอื่นๆ อีก 4 ด้านคือ

ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรสนับสนุน ส่งเสริม การประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจและทำให้เห็นถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาใช้

2) จัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ

3) ส่งเสริมให้มีการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

4) สนับสนุนและสร้างทัศนคติให้บุคลากรเห็นถึงผลที่จะได้รับจากการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น จะทำให้ข้าราชการของจังหวัดปัตตานี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานมากขึ้นและยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของข้าราชการด้วย รวมทั้งช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ไปในทางที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการเหล่านี้เห็นถึงผลที่จะได้รับจากการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาใช้และเกิดการยอมรับนวัตกรรม PMQA ในระดับที่สูงตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการยอมรับการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในระดับจังหวัด

2.ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับผลดีและผลเสียของการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในระดับจังหวัด

3.ควรมีการศึกษาการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ของพื้นที่จังหวัดอื่นๆ

บรรณานุกรม

- กัทธนา ลิมชวลิต.2539.การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์การ กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กิดานันท์ มลิทอง.2543.เทคโนโลยีทางการศึกษาและนวัตกรรม.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรวาล กิ่งจันทร์.2544.การยอมรับนวัตกรรมการเลี้ยงโคนมของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในจังหวัดขอนแก่น.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชวีพร มั่งสุวรรณ.2543.การยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตรของเกษตรกรในหมู่บ้านใกล้เคียงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูศักดิ์ ขำพิมพ์.2532.การยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาของครูช่างอุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีเทคนิคการศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัฐจิรา รัตนชาญชัย.2544.ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทองใจ ไชยศักดิ์.2546.การยอมรับนวัตกรรมการเลี้ยงไก่พันธุ์ในเชิงธุรกิจของเกษตรกรในเขตกำแพงนครเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.2550.ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่.กรุงเทพมหานคร.สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- นพรัตน์ บุญช่วยพิทักษ์.2549.ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกระทรวงคมนาคม เขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ภาสกร เงินเจริญกุล. 2548.การยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

วันชัย มีชาติ.2551.การบริหารองค์การ.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันชัย มีชาติ.2551.พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.2553.คู่มืออธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ.กรุงเทพมหานคร

สุชาดา สุขนิรันดร์.2550.การยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์การกับประสิทธิผล
ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

สุทธรรศกา คุรัตน์.2534.ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา
องค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาสื่อสารมวลชนมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธี สมุทรประภูติ.2540.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานใน
โรงงาน อุตสาหกรรม โดยศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยาม
กลการ และนิสสัน จำกัด.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภาพร แสนทวิสุข.2541.องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครู
อนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุชา สกุลราช.2544.การยอมรับนวัตกรรมของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการคาร์พูล.
วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาคม ใจแก้ว.2539.วิธีวิทยาการวิจัยการรัฐประศาสนศาสตร์.สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุดมเดช นิ่มนวล.2542.การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ประกอบการ
โรงงาน กรณีศึกษาจังหวัดยะลา.เอกสารประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษทางรับ
ประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อต้องการทราบถึงการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ของส่วนราชการในจังหวัดปัตตานี โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- | | |
|------------------|---|
| <u>ส่วนที่ 1</u> | ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล |
| <u>ส่วนที่ 2</u> | ข้อมูลปัจจัยด้านนวัตกรรม PMQA |
| <u>ส่วนที่ 3</u> | ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้ |
| <u>ส่วนที่ 4</u> | ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ |

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

(นางสาวฉัตรนันท์ ทองนุ่น)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ	<input type="checkbox"/>	ชาย	<input type="checkbox"/>	หญิง
2. อายุ	<input type="checkbox"/>	ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/>	31- 40 ปี
	<input type="checkbox"/>	41- 50 ปี	<input type="checkbox"/>	50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษาสูงสุด	<input type="checkbox"/>	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/>	2. ปริญญาตรี
	<input type="checkbox"/>	3. สูงกว่าปริญญาตรี		
4. ตำแหน่ง	<input type="checkbox"/>	ผู้อำนวยการระดับสูง	<input type="checkbox"/>	ผู้อำนวยการระดับต้น
	<input type="checkbox"/>	ชำนาญการพิเศษ	<input type="checkbox"/>	ชำนาญการ
	<input type="checkbox"/>	อาวุโส	<input type="checkbox"/>	ชำนาญงาน
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	เชี่ยวชาญ
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	ปฏิบัติการ
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	ปฏิบัติงาน
5. อายุการทำงาน	<input type="checkbox"/>	ต่ำกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/>	5-10 ปี
	<input type="checkbox"/>	11-15 ปี	<input type="checkbox"/>	16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะนวัตกรรม PMQA

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ที่ตรงกับระดับความเป็นจริงมากที่สุด ตามการรับรู้ของท่าน โดยจริงมากที่สุด = 5,จริงมาก = 4,จริงปานกลาง= 3,จริงน้อย = 2, จริงน้อยที่สุด = 1

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง				
	จริงมากที่สุด (5)	จริงมาก (4)	จริงปานกลาง (3)	จริงน้อย (2)	จริงน้อยที่สุด (1)
<u>ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น</u>					
1.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น					
2.การรับผิชอบงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น					
3.การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ทำให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
4.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ					
5.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น					
6.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้ทำให้จังหวัดได้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน ข้อบกพร่องและ โอกาสในการปรับปรุงองค์กร					
7.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาใช้สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้น					

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง				
	จริง มาก ที่สุด (5)	จริง มาก (4)	จริง ปาน กลาง (3)	จริง น้อย (2)	จริง น้อย ที่สุด (1)
8.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาจังหวัดได้					
ความเข้ากันได้					
9.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มีความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้เป็นอย่างดี					
10.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
11.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)ช่วยการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจนมากขึ้น					
12.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรที่มีอยู่เดิม					
13.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร					
14.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มีความสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร					
15.การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด					
ความสลับซับซ้อน					
16.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มีลักษณะเนื้อหาที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย					

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง				
	จริง มาก ที่สุด (5)	จริง มาก (4)	จริง ปาน กลาง (3)	จริง น้อย (2)	จริง น้อย ที่สุด (1)
17.เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มี หลักเกณฑ์ที่ไม่สลับซับซ้อน					
18.กระบวนการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
19.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มีแนวทางปฏิบัติที่ไม่สลับซับซ้อนทุกส่วนราชการ สามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันได้					
20.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) สามารถศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง					
ความสามารถนำไปทดลองใช้					
21.การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)สามารถนำมาทดลองใช้ก่อนจะนำมาใช้อย่าง ถาวรได้					
22.การที่จังหวัดได้มีการนำการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) มาทดลองใช้กับ 8 ส่วน ราชการประจำจังหวัด ช่วยให้ทราบถึงข้อดีข้อเสียและ โอกาสในการปรับปรุงให้ดีขึ้น					
23.หน่วยงานของท่านได้มีการนำการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)มาทดลองใช้ควบคู่กับ ระบบงานเดิมก่อนนำมาปฏิบัติจริง					

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับความเป็นจริง				
	จริง มาก ที่สุด (5)	จริง มาก (4)	จริง ปาน กลาง (3)	จริง น้อย (2)	จริง น้อย ที่สุด (1)
24.การนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาทดลองใช้ก่อนนำมาปฏิบัติอย่างถาวรทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจมากขึ้น					
<u>ความสามารถสังเกตเห็นผลได้</u>					
25.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ทำให้การบริหารจัดการในองค์กรมีความเป็นระเบียบมากขึ้น					
26.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ทำให้เกิดการบูรณาการ การทำงาน ร่วมกันระหว่างส่วนราชการภายในจังหวัดมากขึ้น กว่าเดิม					
27.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี					
28.เมื่อนำระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) มาใช้ ทำให้จำนวนข้อร้องเรียนเรื่อง การบริการลดลง					
29.เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ ทำให้จังหวัดสามารถยกระดับคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐได้ดีขึ้นกว่าเดิม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ที่ตรงกับระดับการยอมรับ/ปฏิบัติมากที่สุด ตามการรับรู้ของท่าน โดย มากที่สุด = 5 , มาก = 4 , ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

จากการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า...	ระดับการยอมรับ/ปฏิบัติ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ท่านให้ความสนใจและหมั่นศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาพัฒนางานด้าน PMQA					
2.ท่านให้ความร่วมมือในการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
3.ท่านสนใจติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จากสื่อต่างๆ					
4.ท่านได้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
5.ท่านคิดว่าการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้มีความเหมาะสมกับการนำมาใช้กับทุกหน่วยงานภาครัฐในจังหวัด					

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

คุณลักษณะของนวัตกรรม PMQA

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. VV1 PMQA ทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น
2. VV2 PMQA ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น
3. VV3 PMQA ทำให้ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ
4. VV4 PMQA ทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจ
5. VV5 PMQA ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น
6. VV6 PMQA ทำให้จังหวัดทราบจุดอ่อนจุดแข็ง ข้อบกพร่อง โอกาสในการปรับปรุง
7. VV7 PMQA สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัด
8. VV8 PMQA เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยพัฒนาจังหวัด
9. VV9 PMQA มีความสอดคล้องกับระบบทำงานที่มีอยู่เดิมได้เป็นอย่างดี
10. VV10 PMQA ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
11. VV11 PMQA ช่วยการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจน
12. VV12 PMQA มีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร
13. VV13 PMQA มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร
14. VV14 PMQA มีความสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร
15. VV15 PMQA มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด
16. VV16 PMQA มีลักษณะเนื้อหาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย
17. VV17 PMQA มีหลักเกณฑ์ที่ไม่สลับซับซ้อน
18. VV18 PMQA มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
19. VV19 PMQA มีแนวทางไม่สลับซับซ้อน
20. VV20 PMQA สามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
21. VV21 PMQA สามารถนำมาทดลองใช้ก่อนจะนำมาใช้จริง
22. VV22 การที่จังหวัดนำ PMQA มาทดลองใช้กับ 8 ส่วนราชการ
23. VV23 หน่วยงานของท่านได้ PMQA มาทดลองใช้
24. VV24 PMQA ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจมาปฏิบัติอย่างถาวร
25. VV25 PMQA ทำให้การบริหารจัดการมีความเป็นระเบียบมากขึ้น
26. VV26 PMQA ทำให้เกิดการบูรณาการ การทำงานร่วมกันระหว่างส่วนราชการ

27. VV27 PMQA ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ
 28. VV28 PMQA ทำให้ข้อร้องเรียนเรื่องการบริการลดลง
 29. VV29 PMQA ทำให้จังหวัดสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VV1	3.7667	.7279	30.0
2.	VV2	4.1000	.6074	30.0
3.	VV3	4.0667	.5833	30.0
4.	VV4	4.0333	.5561	30.0
5.	VV5	3.8667	.6288	30.0
6.	VV6	3.9000	.6074	30.0
7.	VV7	3.8000	.6103	30.0
8.	VV8	3.6667	.6065	30.0
9.	VV9	3.4333	.7739	30.0
10.	VV10	3.5000	.6297	30.0
11.	VV11	3.5000	.5724	30.0
12.	VV12	3.3333	.6609	30.0
13.	VV13	3.3667	.7184	30.0
14.	VV14	3.5333	.8604	30.0
15.	VV15	3.6000	.8137	30.0
16.	VV16	3.6000	.7701	30.0
17.	VV17	3.6333	.6687	30.0
18.	VV18	3.6333	.6149	30.0
19.	VV19	3.6667	.7581	30.0
20.	VV20	3.6667	.7581	30.0
21.	VV21	3.4333	.6789	30.0
22.	VV22	3.5667	.6789	30.0
23.	VV23	3.8000	.8052	30.0
24.	VV24	3.7000	.7022	30.0
25.	VV25	3.6333	.8503	30.0

26.	VV26	3.5000	.7768	30.0
27.	VV27	3.6000	.6747	30.0
28.	VV28	3.5333	.6814	30.0
29.	VV29	3.6000	.6747	30.0

N of Cases = 30.0

Reliability Coefficients 29 items

Alpha = .8748

Standardized item alpha = .8758

ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. VV1 PMQA ทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น
2. VV2 PMQA ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น
3. VV3 PMQA ทำให้ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ
4. VV4 PMQA ทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจ
5. VV5 PMQA ช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น
6. VV6 PMQA ทำให้จังหวัดทราบจุดอ่อนจุดแข็ง ข้อบกพร่อง
7. VV7 PMQA สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจน
8. VV8 PMQA เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยพัฒนาจังหวัด

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VV1	3.7667	.7279	30.0
2.	VV2	4.1000	.6074	30.0
3.	VV3	4.0667	.5833	30.0
4.	VV4	4.0333	.5561	30.0
5.	VV5	3.8667	.6288	30.0
6.	VV6	3.9000	.6074	30.0
7.	VV7	3.8000	.6103	30.0
8.	VV8	3.6667	.6065	30.0

N of Cases = 30.0

Reliability Coefficients 8 items

Alpha = .7901

Standardized item alpha = .793

ด้านความเข้ากันได้

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. VV9 PMQA มีความสอดคล้องกับระบบทำงานที่มีอยู่
2. VV10 PMQA ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานเดิม
3. VV11 PMQA ช่วยการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจน
4. VV12 PMQA มีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร
5. VV13 PMQA มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรม
6. VV14 PMQA มีความสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร
7. VV15 PMQA มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VV9	3.4333	.7739	30.0
2.	VV10	3.5000	.6297	30.0
3.	VV11	3.5000	.5724	30.0
4.	VV12	3.3333	.6609	30.0
5.	VV13	3.3667	.7184	30.0
6.	VV14	3.5333	.8604	30.0
7.	VV15	3.6000	.8137	30.0

N of Cases = 30.0

Reliability Coefficients 7 items

Alpha = .7517

Standardized item alpha = .7628

ด้านความสลับซับซ้อน

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. VV16 PMQA มีลักษณะเนื้อหาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย
2. VV17 PMQA มีหลักเกณฑ์ที่ไม่สลับซับซ้อน
3. VV18 PMQA มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
4. VV19 PMQA มีแนวทางไม่สลับซับซ้อน
5. VV20 PMQA สามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VV16	3.6000	.7701	30.0
2.	VV17	3.6333	.6687	30.0
3.	VV18	3.6333	.6149	30.0
4.	VV19	3.6667	.7581	30.0
5.	VV20	3.6667	.7581	30.0

N of Cases = 30.0

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .8206

Standardized item alpha = .8225

ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. VV21 PMQA สามารถนำมาทดลองใช้ก่อนจะนำมาใช้จริง
2. VV22 การที่จังหวัดนำ PMQA มาทดลองใช้กับ 8 ส่วนราชการ
3. VV23 หน่วยงานของท่านได้นำ PMQA มาทดลองใช้
4. VV24 PMQA ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจมาปฏิบัติอย่างถาวร

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VV21	3.4333	.6789	30.0
2.	VV22	3.5667	.6789	30.0
3.	VV23	3.8000	.8052	30.0
4.	VV24	3.7000	.7022	30.0

N of Cases = 30.0

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .7267

Standardized item alpha = .7212

ด้านความสามารถสังเกตเห็นผล

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. VV25 PMQAทำให้การบริหารจัดการมีความเป็นระเบียบมากขึ้น
2. VV26 PMQAทำให้เกิดการบูรณาการ
3. VV27 PMQA ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ
4. VV28 PMQA ทำให้ข้อร้องเรียนเรื่องการบริหารลดลง
5. VV29 PMQA ทำให้จังหวัดสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ดีขึ้นกว่าเดิม

	Mean	Std Dev	Cases
1. VV25	3.6333	.8503	30.0
2. VV26	3.5000	.7768	30.0
3. VV27	3.6000	.6747	30.0
4. VV28	3.5333	.6814	30.0
5. VV29	3.6000	.6747	30.0

N of Cases = 30.0

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .7277

Standardized item alpha = .7366

การยอมรับนวัตกรรม PMQA ไปใช้

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. VVV1 ท่านให้ความสนใจและหมั่นศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ
2. VVV2 ท่านให้ความร่วมมือในการนำ PMQA มาใช้
3. VVV3 ท่านสนใจติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ PMQA
4. VVV4 ท่านนำ PMQA มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
5. VVV5 ท่านคิดว่าการนำ PMQA มาใช้เหมาะสมกับการนำมาใช้กับทุกหน่วยงานภาครัฐ
ในจังหวัด

	Mean	Std Dev	Cases
1. VVV1	3.8333	.5921	30.0
2. VVV2	3.8000	.6644	30.0
3. VVV3	3.8667	.6288	30.0
4. VVV4	3.7000	.7944	30.0
5. VVV5	3.8000	.7144	30.0

N of Cases = 30.0 Reliability Coefficients 5 items
Alpha = .7353 Standardized item alpha = .7302

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวณัฐนันท์ ทองนุ่น

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5210521522

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2549
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล	
สถานที่ทำงาน	สำนักงานจังหวัดปัตตานี	