

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม

DEVELOPMEN OF PUBLIC MANAGEMENT QUALITY TO GOVERNMENT 4.0 OF THE NAKHON PHANOM PROVINCIAL LAND OFFICE

ชัยนันท์ กั้นชัยภูมิ^{1*}, จารุกัญญา อุदानนท์², สำราญ วิเศษ³

Chaiyanan Kanchaiyapoom^{1*}, Jarukanya Udanont², Samran Wised³

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

¹Master of Public Administration Degree in Public Administration, Nakhon Phnom University

^{2,3}อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{2,3}Lecturers, The Master of Public Administration Program, Department of Public Administration, Nakhon Phnom University

Corresponding author's e-mail: busklchiy43@gmail.com^{1}, jimlim66@hotmail.com², Monydecha@gmail.com³

Received: March 30, 2024

Revised: May 1, 2024

Accepted: May 27, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม 2) ศึกษาปัจจัยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม และสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขา/ส่วนแยก จำนวน 110 คน โดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านนวัตกรรมส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม 3.1) ด้านการนำองค์การ ควรมีการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง 3.2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์แผนงาน ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 3.3) ด้านการให้ความสำคัญกับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3.4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ

ความรู้ ควรมีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้ 3.5) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ควรส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การ 3.6) ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ควรกำหนดให้มีระบบการติดตามและและทบทวนผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการภาครัฐ; ระบบราชการ 4.0

Abstract

The purposes of this study included the following: 1) to study the quality level of public administration towards bureaucratic 4.0 of the Nakhon Phanom Provincial Land Office, 2) to study the factors of Thailand 4.0 policy that affect the development of the quality of public administration towards the bureaucratic 4.0 system of the Nakhon Phanom Provincial Land Office, and 3) to study the guidelines for developing the quality of public administration towards the bureaucratic 4.0 system of the Nakhon Phanom Provincial Land Office. The sample group consisted of 110 staff in the Nakhon Phanom Provincial Land Office and the Nakhon Phanom Provincial Land Office, branch/division. The size of the sample was calculated by using Yamane's formula. The tool used to collect the data was a set of questionnaires, and the statistics, which was employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study revealed these results: 1) The quality level of government management toward the bureaucratic 4.0 at the Nakhon Phanom Provincial Land Office was overall at a high level. 2) Thailand 4.0 policy factors in the areas of technology, creativity, and innovation significantly affected the quality of government management towards the bureaucratic system 4.0 at the .05 level. 3) The guidelines for developing the quality of government management towards the bureaucratic system 4.0 at the Nakhon Phanom Provincial Land Office included: 3.1) in terms of leading the organization, there should be thorough communication and transmission of vision, strategy, goals, and indicators to all levels of the organization. 3.2) In terms of strategic planning, strategies and plans should be established to respond to future changes. 3.3) In terms of prioritizing service and stakeholders, there should be a satisfaction assessment in an appropriate format to obtain information useful for analyzing and improving work processes. 3.4) In terms of measurement, analysis, and knowledge management, information should be managed efficiently and made usable. 3.5) In terms of focusing on personnel, personnel should be encouraged to see the importance of government management towards the bureaucratic system 4.0 until it becomes part of the organizational culture. 3.6) In terms of focusing on operating systems, there should be a system for continuously monitoring and reviewing operating results to use such results to improve and develop the organization efficiently and sustainably.

Keywords: public management quality; government 4.0

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

วิสัยทัศน์ของประเทศไทยได้กำหนดไว้ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงกล่าวคือภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกกระตือรือร้นประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้นภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-Based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0 หรือ Gov. 4.0) อันเป็นพันธกิจและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

กรมที่ดิน มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิที่ดินแก่ประชาชนตามกฎหมายบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชน อย่างมีเอกภาพ เป็นศูนย์กลางข้อมูลที่ดินและแผนที่ของประเทศที่มีระบบฐานข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกัน รองรับการใช้ประโยชน์ที่ดิน เพื่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง พัฒนาการให้บริการประชาชนด้านที่ดินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีมาตรฐานสากล และส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพัฒนาประเทศโดยบุคลากรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงภายใต้วิสัยทัศน์เป็นองค์กรชั้นนำในการคุ้มครองสิทธิที่ดิน การจัดการข้อมูล ระบบแผนที่ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างมีธรรมาภิบาล การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมากในขณะเดียวกันงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนดด้วยความถูกต้อง ยืดหยุ่น หรือขั้นตอนในการปฏิบัติจึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้า ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในการแสดงถึงหลักฐานหรือนิติกรรมทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้านที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัวชุมชน และการประกอบการ ตลอดจนบอกถึงความมั่นคงของชาติได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมจึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ (นารี คำมุงคุณ, 2563) แต่ในปัจจุบันพบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่จังหวัดนครพนม ยังไม่บรรลุตามพันธกิจและเป้าประสงค์ที่องค์กรกำหนด เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติกับการปฏิบัติงาน ต้องพัฒนาเพิ่มขึ้นและอย่างทั่วถึงขาดความรู้ด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานด้านดิจิทัล เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กรมีปัญหากับการประสานงานระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและภายในหน่วยงานเดียวกัน

จากสภาพปัญหาข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่จังหวัดนครพนม ควรมีการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กรภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ให้ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานในสำนักงานที่จังหวัดนครพนม เพื่อให้หน่วยงานในสำนักงานที่จังหวัดนครพนม ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่จังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่จังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)

การขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจากแนวคิดของระบบราชการ 4.0 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองต่อโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายประเทศไทย 4.0

มยุรี วีระธรรมโม (2563) ได้กล่าวถึง นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ว่าเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลพัฒนาการเศรษฐกิจของรัฐบาล การนำพาประเทศไปสู่การเป็น “ประเทศที่มีรายได้สูง” ด้วยนวัตกรรมที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งหากประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนไปได้จริง จะทำให้ภาพรวมเศรษฐกิจไทยหลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และสามารถลดการพึ่งพาต่างชาติเพื่อลดความเหลื่อมล้ำต่าง ๆ เป็นการสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนได้

อย่างแท้จริง ประกอบด้วย

1. เทคโนโลยี หมายถึงหน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน มีบุคลากรดูแลรักษาเทคโนโลยีให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน มีการรังวัดโดยวิธีแผนที่ชั้นหนึ่งด้วยระบบโครงข่ายการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (RTK) มีการนำเข้าข้อมูลแปลงที่ดินและภาพลักษณ์เอกสารสิทธิในที่ดินให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) รวมถึงมีการให้บริการข้อมูลที่ดินแก่หน่วยงานราชการอื่น รวมทั้งภาคเอกชน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึงหน่วยงานสนับสนุนให้มีความคิดริเริ่มในการพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการนำความรู้ หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีการสังเคราะห์รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการจัดทำแบบสำรวจความต้องการของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ

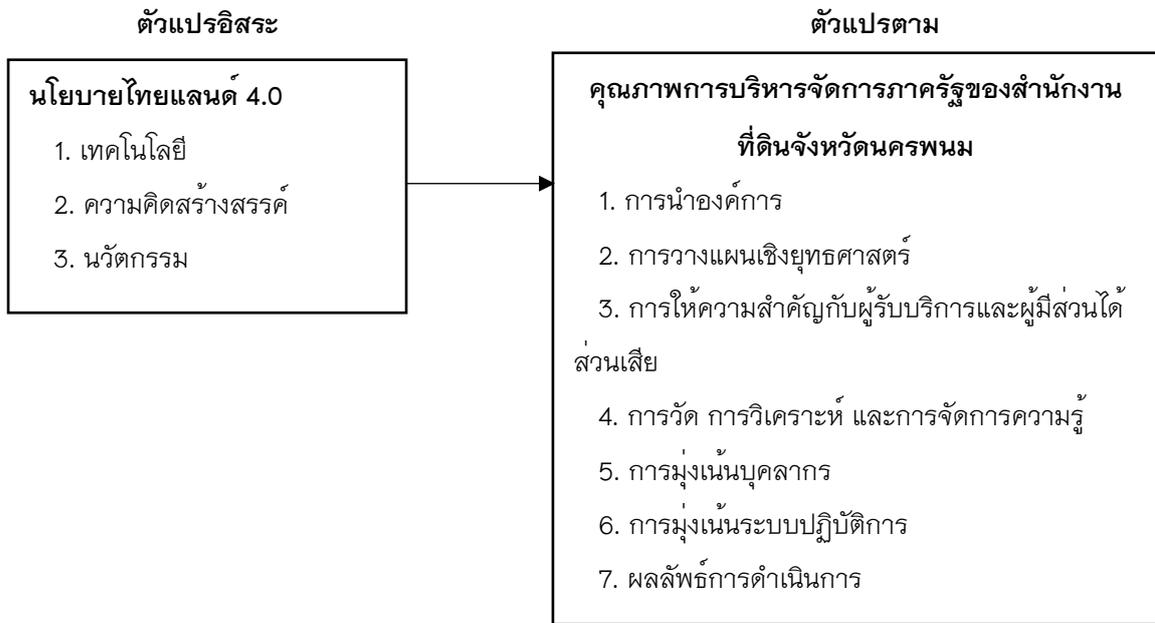
3. นวัตกรรม หมายถึงหน่วยงานนำนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาตอบโจทย์ความต้องการประชาชนให้เห็นเป็นรูปธรรม เพิ่มความสะดวกสบาย ลดค่าใช้จ่าย อีกทั้ง ด้วยสถานการณ์โควิดการระงับระบบมาสู่ออนไลน์ ก่อให้เกิดความปลอดภัยในการติดต่อสื่อสารในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผ่านทางโทรศัพท์มือถือบน Line Official มีการให้บริการความรู้เกี่ยวกับด้านงานที่ดินแก่ประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์ หรือ Social Network รวมถึงมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้ทราบ

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับปานกลาง
2. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
3. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความคิดสร้างสรรค์ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
4. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านนวัตกรรมส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ด้วยการ ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม และสาขา/ส่วนแยก จำนวน 150 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม และสาขา/ส่วนแยก จำนวน 110 คน คำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) สุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (nonprobability sampling) โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากขนาดประชากร 150 คน ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5% จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 110 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยถามในตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของเรนซิสไลเคอร์ท (Rensis Likert Method) และตอนที่ 4

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended question) ในการสร้างเครื่องมือจะทดสอบความตรง (validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยกำหนดค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ที่มีค่าอยู่ระหว่าง .60 – 1.00 ขึ้นไป แล้วปรับปรุงแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .889 สำหรับแบบสอบถามในตอนต้นที่ 4 ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดมาวิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญจากนั้นนำประเด็นสำคัญมาแยกเป็นประเด็นย่อย (sub-themes) และหัวข้อย่อย (categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการศึกษาดังด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (descriptive research)

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1) ผู้ศึกษานำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครพนม ถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดดังกล่าว จำนวน 110 คน 2) ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม 3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริงเพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการออกแบบสอบถาม 4) ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และใช้สถิติเชิงอนุมานในการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (sample correlation) ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ (multicollinearity) โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยการแปลผลค่าเฉลี่ย และการแปลความหมายค่าสถิติสหสัมพันธ์ ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สรุปผลดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม และสาขา/ส่วนแยก จำนวน 110 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.1 มีรายได้ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.8 และมีตำแหน่งเป็นพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการภาครัฐสู่ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม	ระดับคุณภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	การนำองค์การ	4.36	.263	มาก
2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.43	.239	มาก
3	การให้ความสำคัญกับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.19	.357	มาก
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.36	.279	มาก
5	การมุ่งเน้นบุคลากร	4.37	.316	มาก
6	การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	4.30	.321	มาก
7	ผลลัพธ์การดำเนินการ	4.43	.171	มาก
	รวม	4.35	.186	มาก

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D.= .186) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= .239) ผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= .171) การมุ่งเน้นบุคลากร ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= .316) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 4.36$, S.D.= .279) การนำองค์การ ($\bar{X} = 4.36$, S.D.= .263) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D.= .321) และการให้ความสำคัญกับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 4.19$, S.D.= .357) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ปัจจัยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	ด้านเทคโนโลยี	4.34	.293	มาก
2	ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.29	.271	มาก
3	ด้านนวัตกรรม	4.22	.322	มาก
	รวม	4.28	.222	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับปัจจัยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D.= .222) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย

จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= .293) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.29$, S.D.= .271) และด้านนวัตกรรม ($\bar{X} = 4.22$, S.D.= .322) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig F
	Coefficient		Coefficient		
	b	SE	β		
ค่าคงที่	6.057	.304		19.911	.000***
1. ด้านเทคโนโลยี (SUMEF1)	.093	.056	.146	1.666	.000***
2. ด้านความคิดสร้างสรรค์(SUMEF2)	.324	.067	.472	4.826	.000***
3. ด้านนวัตกรรม (SUMEF3)	.021	.056	.136	1.378	.000***

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 R = .517 R² = .547

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (SUMEF1) ปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์ (SUMEF2) และปัจจัยด้านนวัตกรรม (SUMEF3) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในระดับที่สูง และจะส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ร้อยละ 54.7 (R² = .547) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์(SUMEF2) ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมากที่สุด (beta = .472) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (SUMEF1) (beta = .146) และปัจจัยด้านนวัตกรรม (SUMEF3) (beta = .136) ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 4

ตาราง 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1) คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับปานกลาง	ปฏิเสธสมมติฐาน อยู่ในระดับมาก
2) นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม	ยอมรับสมมติฐาน (beta = .146, p> .05)
3) นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านความคิดสร้างสรรค์ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม	ยอมรับสมมติฐาน (beta = .472, p< .05)
4) นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านนวัตกรรมส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม	ยอมรับสมมติฐาน (beta = .136, p< .05)

5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม พบว่า แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ดังนี้ 1) ด้านการนำองค์การ ควรมีการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์แผนงาน ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 3) ด้านการให้ความสำคัญกับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ควรมีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้ 5) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ควรมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การ 6) ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ควรมุ่งเน้นให้มีระบบการติดตามและและทบทวนผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสมมติฐานตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรี วีระธรรมโม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินชุมพรผลการศึกษา พบว่า 1) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ในภาพรวมและรายด้าน มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานของ อังคณา แยม์นิล (2562) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์การภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐในการบริหารองค์กรภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม มีการรับรู้ เข้าใจ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหาร
จัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมได้มีการปรับโครงสร้าง
องค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานที่ดินจังหวัด
นครพนม ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการ
ของประชาชนหน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน
ควรใช้แผนยุทธศาสตร์ด้านที่ดินระยะ 10 ปี และกำหนดให้มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ มีการจัดเก็บและรวบรวม
ข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยี และให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการควบคุมการใช้จ่าย
งบประมาณฯ ตามแผนงานที่กรมที่ดินอนุมัติมาอย่างเหมาะสม

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบ
ราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (SUMEF1) ปัจจัยด้านความคิด
สร้างสรรค์ (SUMEF2) และปัจจัยด้านนวัตกรรม (SUMEF3) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
สู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมในระดับที่สูง และจะส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ร้อยละ 54.7 ($R^2 = .547$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย
พบว่า ปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์ (SUMEF2) ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมมากที่สุด ($\beta = .472$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (SUMEF1)
($\beta = .146$) และปัจจัยด้านนวัตกรรม (SUMEF3) ($\beta = .136$) ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีอิทธิพลทางบวก
ต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี วีระธรรมโม (2563) ได้ทำการศึกษา
เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินชุมพร
ผลการศึกษา พบว่า นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านนวัตกรรม
มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา แยม์นิล
(2562) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กรภายใต้
นโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า นโยบาย
Thailand 4.0 ในการบริหารองค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านนวัตกรรมของกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(PMQA) ในการบริหารองค์กรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่จังหวัด
เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับแนวคิดของที่กล่าวถึงความสำเร็จของการพัฒนา
ไปสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ ประกอบด้วย 1) การสานพลังทุกภาคส่วนระหว่างภาครัฐและ
ภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (collaboration) 2) การสร้างนวัตกรรม (innovation) เป็นการคิดค้นและการแสวงหาวิธีการหรือ
แนวทาง (solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (big impact) เพื่อการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ
สาธารณะและนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองต่อปัญหา
ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และ 3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (digitization/digitalization)

เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (cloud computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (smart phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (collaboration tools) ทำให้สามารถติดต่อระหว่างกันได้อย่างเรียลไทม์ (real time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสลับซับซ้อนต่าง ๆ วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนเกิดผลกระทบอย่างสูง และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และประหยัด ดังนั้นในส่วนของสำนักงานที่ต้นจังหวัดนครพนมจะต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (mindset) ให้มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (public entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถแสดงบทบาทในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

องค์ความรู้ใหม่

PMQA 4.0 คือ เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ซึ่งประกอบไปด้วยหมวดต่าง ๆ ดังนี้

1. การนำองค์การ เพื่อให้ส่วนราชการสามารถเห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้แนะและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืนการกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้องค์การมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล โดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ประเทศ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติมีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3. การให้ความสำคัญกับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างวางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

4. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อให้องค์การมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีมีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และความรู้ มีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5. ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ เพื่อให้องค์การมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต

กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานควรพัฒนาด้านเทคโนโลยี โดยมีการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน

1.2 หน่วยงานควรพัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถ ชยัน อดทนในการปฏิบัติงาน

1.3 หน่วยงานควรพัฒนาด้านนวัตกรรม โดยมีรูปแบบการใช้นวัตกรรมบริการโดยการออกโรงวัดที่ดิน การพัฒนาเครื่องมือการรังวัดที่ดิน โดยใช้เทคโนโลยีการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบจลน์ (Real Time Kinematic: RTK)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เช่น หลักธรรมาภิบาล ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้นโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- นารี คำมุงคุณ. (2563). *คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มยุรี วีระธรรมโม. (2563). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินชุมพร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2565). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ 4.0 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566*. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- อังคณา แยมนิล. (2562). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการบริหารองค์กรภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 8(1), 108–122.