

สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี*

HUMAN RESOURCE EXECUTIVE COMPETENCIES OF THE LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION PATHUM THANI PROVINCE

เบญยาศิริ งามสะอาด

Benyasiri Ngamsaad

มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Pathumthani University, Thailand

E-mail: mae_maethavee@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะฯ เป็นการวิจัยเป็นแบบผสมผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และแบบเจาะจงผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 27 คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มเฉพาะจำนวน 9 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ในการทำนายส่งผลต่อสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะการพัฒนาสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจะต้องวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นนักกิจกรรมในองค์กรที่น่าเชื่อถือ มีความสามารถในการผลิตผลงานของบุคลากร ประสานงานแบบบูรณาการด้านทรัพยากรมนุษย์กับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรและนอกองค์กร ได้เป็นอย่างดี สามารถผลักดันงานทางเทคโนโลยีไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย กลยุทธ์



การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

คำสำคัญ: สมรรถนะนักบริหาร, ความเป็นเลิศ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The Objectives of this research article were to 1) to study competencies of human resources administrator of Local Administrative Organization, Pathumthani province. 2) to study excellence of organization according to good administration quality development of governance in 7 aspects and 3) to study the suggestion. The research methodology was a mixed method. The quantitative selected by strata random sampling. The 400 study samples and 27 key persons by questionnaire. The data were analyzed with computer package and the qualitative research was kept the data by depth interview and specific focus group with 9 persons. The data analysis was description. The study results revealed that 1) competencies of human resources administrator of Local Administrative Organization, Pathumthani province as a whole was at much level. 2) excellence of organization according to good administration quality development of governance in 7 aspects as a whole was at much level. The analysis result of multiple regression of competencies of human resources administrator of Local Administrative Organization , Pathumthani province on prediction affecting competencies of human resources administrator as a whole was at statistically significant level of .05 and 3) the suggestion on competencies of human resources administrator of Local Administrative Organization, therefore human resource administrators in organization had to strategic positioning related to strategy of organization that activists in organization with reliable had the ability in output product of personnel , well integrated coordination about human resource with the other parts in and out organizations, able drive technology work towards development and improve policies , strategies, management in local administrative organization to be progressive in timely.

Keywords: Competencies of Administrator, Excellence, Local Administrative Organization



บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญหรือถือว่าเป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์การ เพราะคนเป็นผู้ออกแบบ ประดิษฐ์ คิดค้น ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ คนควบคุมทรัพยากรการเงินและคนยังเป็นผู้บริหารจัดการในองค์การ เมื่อเปรียบเทียบทรัพยากรด้านเทคโนโลยี เงิน และทรัพยากรคนแล้ว จะประจักษ์ว่าคนเป็นทรัพยากรที่คาดการณ์หรือทำนายไม่ได้แน่นอนเหมือนทรัพยากรอื่น นอกจากนั้นยังเป็นปัจจัยที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ทรัพยากรมนุษย์จะต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความพอใจแก่บุคคล (Personal satisfaction) และความต้องการของงาน (Work needs) ตลอดจนให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2553) วิวัฒนาการทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีมานานแล้ว ตั้งแต่มีสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์อยู่รวมกัน ทำงานร่วมกัน จะต้องมีการจัดระบบทางสังคมเรียกว่า ผู้บริหาร ทำหน้าที่นำสมาชิกในสังคมทำงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์เริ่มมีกฎเกณฑ์มากขึ้น ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ราวปี ค.ศ. 1950 เป็นต้นมา เดิมเรียกว่า “การบริหารบุคคล” ในธุรกิจเอกชนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เริ่มอย่างเป็นระบบเมื่อมีการค้าแบบอุตสาหกรรม เกิดขึ้นประมาณปี พ.ศ. 2468 เนื่องจากมีความต้องการแรงงานไปใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมมากขึ้น (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2553)

ในช่วงแรกงานด้านการบริหารทรัพยากรนั้น มนุษย์เป็นเพียงหน้าที่หนึ่งที่อาจจะอยู่ในสายธุรการ การผลิต หรือบัญชี ซึ่งมีโอกาสน้อยในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เนื่องจากในสมัยก่อนผู้บริหาร หรือเจ้าของสถานประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญกับงานด้านบุคลากรมากนัก ดังจะเห็นได้ว่าในยุคแรก ๆ การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทในด้านการสรรหา การคัดเลือก การบันทึกเวลาทำงาน การเก็บเอกสาร การจ่ายค่าจ้าง และการเลิกจ้างเท่านั้น ต่อมาได้เพิ่มงานด้านการฝึกอบรม การบริหารค่าจ้าง สวัสดิการ และแรงงานสัมพันธ์ โดยบทบาทในอดีตที่ผ่านมาของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายบุคคล มักจะถูกมองว่าเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและไม่ได้สร้างผลกำไร แต่มักจะเป็นหน่วยงานที่ก่อให้เกิดต้นทุนแก่องค์กร (คมคาย รอดลอยทุกข์, 2545) แต่ในปัจจุบันแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการหันมาให้ความสำคัญกับงานด้านบุคลากรมากขึ้น โดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ทั้งนี้เพราะคนเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ และมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม เชื้อชาติ ปัญญา พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม การอบรมเลี้ยงดู เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงด้านปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์กรดังกล่าว ส่งผลกระทบให้หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น องค์กรที่จะประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งได้ จะต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า เพราะคนคือผู้ที่ใช้ความรู้ ทักษะข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากรต่าง ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดในทุกองค์การ หลายองค์การมุ่งให้ความสำคัญกับพนักงาน



โดยกำหนดไว้เป็นนโยบายอย่างชัดเจน เช่น นโยบายของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ธนินท์ เจียรวนนท์ ประธานกรรมการ ได้กล่าวไว้ว่า กิจกรรมธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จนั้นไม่เพียงแต่จะต้องมีการเลือกสรรคนที่มีความสามารถให้เข้ามาทำงาน และพัฒนาความสามารถของพนักงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเท่านั้น กิจกรรมยังต้องสามารถรักษาคัดคนมีความสามารถให้อยู่ในกิจการไว้ได้ด้วย

จังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 65 แห่ง แบ่งตามประเภทและอำนาจบริหารจัดการภายในท้องที่ได้เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 18 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 36 แห่ง สิ่งที่ตามมา คือปัญหาการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมีมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะด้านการบริหารงานด้วย ความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนจนเป็นที่ยอมรับของสังคม พบว่า ยังมีจำนวนไม่มากนัก จึงเป็นที่น่าสนใจว่าภายใต้ทรัพยากร สภาพภูมิสังคมที่ใกล้เคียงกัน รวมถึงการดำเนินงานตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของท้องถิ่น แต่ในการบริหารงานจนนำไปสู่ความสำเร็จถึงมีความแตกต่างกัน และมีจำนวนหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับ และประกาศเกียรติคุณมีจำนวนน้อย เกิดจากปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องบ้าง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จมีแนวทางบริหารงานอย่างไร จนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุดภายใต้ นโยบายการสร้าง ความโปร่งใสในการทำงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง จึงเป็นประเด็นสำคัญในการนำไปสู่การแสวงหาคำตอบ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานที่เป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นแบบ ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นโดยเฉพาะในจังหวัดปทุมธานี อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย ซึ่งอยู่ในหน่วยงานหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีความสนใจในการศึกษาศึกษาสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคศตวรรษที่ 21 สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี เพื่อมุ่งนำผลการวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานท้องถิ่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน
3. ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี



วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพของ อลันซ์ บรายแมน (Bryman, A. , 2001) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน การตั้งคำถามทั่วไป การคัดเลือกสถานที่และบุคคล วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข่าวสำคัญ โดยวิธีการจดบันทึกภาคสนาม และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากคำให้สัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง เกี่ยวกับความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน จำนวน 9 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเชิงพรรณนา สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชาชนทั้งหมดที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครและเทศบาลเมือง ของจังหวัดปทุมธานี จำนวน 438,754 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการแทนค่าสูตรของ Taro Yamane (Yamane, T., 1973) และกลุ่มผู้บริหาร 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ปลัดเทศบาล จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 2 หัวหน้าส่วนการคลัง จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 3 หัวหน้าส่วนส่วนการโยธา จำนวน 9 คน รวมเป็นจำนวน 27 คน ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารเทศบาล 27 คน และประชาชน 400 คน รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 427 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โดยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเชิงพรรณนา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

กรอบของการวิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น

1. ตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี (จิระ งอกศิลป์, 2551) 3) การพัฒนาตนเอง (ไพศาล ไกรสิทธิ์, 2542) 4) การทำงานเป็นทีม 5) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ (จิระ งอกศิลป์, 2551) 6) การสื่อสารและการจูงใจ (ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) 7) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2548) 8) การมีวิสัยทัศน์ (จิระ งอกศิลป์, 2551)

2. ตัวแปรตาม คือ ความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551) 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการนำองค์กร 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้



ส่วนเสีย 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) ด้านการจัดการกระบวนการ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และการสัมภาษณ์เจาะลึก ได้แก่ บุคลากร ที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร โดยเลือกแบบเจาะจงเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) จำนวน 9 คนคือ นายกเทศมนตรีเทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองปทุมธานี เทศบาลเมืองคูคต เทศบาลเมืองท่าโขลง เทศบาลเมืองคลองหลวง เทศบาลเมืองสามแแก้ว เทศบาลเมืองบางคูวัด เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และเทศบาลเมืองลาดสวาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ 8 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale การประเมินค่าด้วยการตรวจสอบรายการ (Check List) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของ องค์กร 7 ด้าน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) 5 ระดับ รายละเอียดข้อคำถาม เกี่ยวกับความเป็นเลิศขององค์กร 7 ด้าน ด้านละ 4 ข้อจำนวน 28 ข้อ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

สำรวจรายชื่อ และทำทะเบียนรายชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยไปนำเสนอต่อผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยไป ยังผู้บริหาร และกลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถาม ตามแผนที่กำหนดและ ติดตามเก็บตกแบบสอบถามด้วยตนเอง นำเครื่องมือที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อใช้ Item-Total Correlation โดยใช้ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ Pearson's Correlation (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541)

2. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544)



3. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่เข้าสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544)

ผลการวิจัย

สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ด้านสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ อภิปรายผลดังนี้

1. สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี 8 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการสื่อสารและการจูงใจ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบของแผนงานที่กำหนด ท่านรับรู้เข้าใจให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญขององค์กร ท่านวางแผนพัฒนางานและพัฒนาตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร และท่านสามารถวางแผนปฏิบัติการ นำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ท่านแสดงออกถึงความรัก ความโอบอ้อมอารี ความเมตตา กรุณา ทั้งความคิด คำพูด และการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ร่วมงานอย่างเสมอ ท่านเป็นผู้แสดงออกด้านการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ ตามวัฒนธรรมองค์กรและวิชาชีพ ท่านแสดงวุฒิภาวะทางอารมณ์โดยสามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และท่านสามารถติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ด้วยรอยยิ้มอย่างจริงใจ

1.3 ด้านการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ท่านสามารถระบุปัญหาและแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากประสบการณ์และการสั่งสมความรู้ ความสามารถของตน ท่านมีการค้นคว้า ศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และท่านประเมินสถานการณ์และแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพัฒนาเทคนิค/นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการ



ระหว่างติดต่อสื่อสารกันในที่นี้ ในทีมมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่ องค์การมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม และในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้ร่วมกัน ทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.5 ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีหลักการและเหตุผล และได้งานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรสามารถประเมินตนเองอย่างมีเหตุผล และมีความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างดี สามารถกำหนดเป้าหมาย รวบรวมข้อมูลที่ชัดเจนค้นหาความรู้ ทฤษฎี หลักการ ตั้งสมมติฐาน ตลอดจนการหาข้อมูลได้ดี และมีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัย มีความเมตตาและมีบุคลิกภาพในการสร้างประโยชน์ต่อสังคม

1.6 ด้านการสื่อสารและการจูงใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคลากรในองค์กรโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วย ยอมรับและคล้อยตามเพื่อบรรลุ จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร องค์กรมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในองค์กร องค์กรมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น และบุคลากรในองค์กรมีเส้นทางการความเจริญเติบโตในการปฏิบัติงานโดยมีความชัดเจน

1.7 ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ผู้นำองค์กรสามารถถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรได้ อย่างน่าสนใจ ผู้นำองค์กรสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างและสร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรได้ ผู้นำองค์กรสามารถให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยแก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้นำองค์กรสามารถวิเคราะห์ความต้องการและจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรแต่ละคน

1.8 ด้านการมีวิสัยทัศน์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ผู้นำองค์กรมีการกระตุ้นให้บุคลากรนำเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ผู้นำและบุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในองค์กร ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นใหม่ ๆ ในโอกาสต่าง ๆ ภายในองค์กร และผู้บริหารมีวิธีการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงาน

2. ความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการนำองค์กร และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 ด้านการนำองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ในโอกาสต่าง ๆ การเป็นพี่เลี้ยงหรือให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่น มีการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรได้นำเสนอแนวความคิดเห็นใหม่ ๆ และมีการนำเสนอประเด็นหรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น



2.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็งจุดอ่อน อันจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กร ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.641) มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาสและอุปสรรคที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และมีการวิเคราะห์ได้ถึงโอกาสและเป้าหมายของการจัดองค์กร

2.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง และเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ และมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ

2.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ องค์กรมีความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ องค์กรมีความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน องค์กรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม และองค์กรมีประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา

2.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรในองค์กร มีการส่งเสริมและพัฒนาการรักษาวินัยของ บุคลากรในองค์กร มีการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าของ บุคลากรในองค์กร และองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการเลื่อน เงินเดือนบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบ

2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ มีการสร้างแนวคิดในการออกแบบ มีข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน และการนำกระบวนการไปปฏิบัติและการสนับสนุน

2.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำองค์กร และการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณตามลำดับความสำคัญของสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคศตวรรษที่ 21 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดย



ภาพรวม (Y) คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (X_7) ด้านการสื่อสารและการจูงใจ (X_6) ด้านการทำงานเป็นทีม (X_4) ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ (X_5) ด้านการบริการที่ดี (X_2) และด้านการมีวิสัยทัศน์ (X_8) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.538 0.435 0.199 0.159 0.153 และ 0.081 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.841 สามารถทำนายองค์ประกอบที่ส่งผลต่อสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคศตวรรษที่ 21 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 84.10

สมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.746 + 0.538(X_7) + 0.435(X_6) + 0.199(X_4) + 0.159(X_5) + 0.153(X_2) + 0.081(X_8)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.523(X_7) + 0.354(X_6) + 0.237(X_4) + 0.099(X_5) + 0.113(X_2) + 0.063(X_8)$$

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ด้านสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ อภิปรายผลดังนี้

1. สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการสื่อสารและการจูงใจ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สอดคล้องกับผลงานของ (สุชีรา มะหิเมือง, 2549) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า สมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประมา ศาสตระรุจิ, 2550) การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียนพบว่า ในด้านคู่มือการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน โดยภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก และ (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา,



2561) สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์กรมีการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบของแผนงานที่กำหนดและมีการรับรู้เข้าใจให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิญญา ชัดมะโน, 2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมาย มีการตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามแผนที่กำหนดไว้ และนำผลการ ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2 ด้านการบริการที่ดี สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ องค์กรมีการแสดงออกถึงความรัก ความโอบอ้อมอารี ความเมตตา กรุณา มีความคิด คำพูด และการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ร่วมงานอย่างเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา, 2561) สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง

1.3 ด้านการพัฒนาตนเอง สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ องค์กรสามารถระบุปัญหาและแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย จากประสบการณ์และการสั่งสมความรู้ ความสามารถของตน และมีการค้นคว้าศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภัทรวดี ขวนบุญ, 2555) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร จากผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพทางด้านโครงสร้าง ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพองค์กร เพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย

1.4 ด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่างติดต่อสื่อสารกันในทีม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาภรณ์ ธาณี, 2553) ที่ศึกษากลยุทธ์การนำองค์กรสู่



ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลนาสว่าง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานเทศบาลตำบลนาสว่างทุกคน สามารถร่วมกันทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี โดยมีการประชุม วางแผน ระดมสมองร่วมกัน จึงส่งผลให้กลยุทธ์การนำองค์การสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลนาสว่าง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประสบความสำเร็จ

1.5 ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีหลักการและเหตุผล และประสิทธิภาพสามารถประเมินตนเองอย่างมีเหตุผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิัญญา ชัดมะโน, 2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมาย มีการตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามแผนที่กำหนดไว้ และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6 ด้านการสื่อสารและการจูงใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคลากรในองค์กรโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วย ยอมรับและคล้อยตามเพื่อบรรลุ จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร องค์กรมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในองค์กร องค์กรมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น และบุคลากรในองค์กรมีเส้นทางการความเจริญเติบโตในการปฏิบัติงานโดยมีความชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภัทรวดี ชวนบุญ, 2555) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร จากผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพทางด้านโครงสร้าง ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย

1.7 ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้นำองค์กรสามารถถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรได้ อย่างน่าสนใจ สามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างและสร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภัทรวดี ชวนบุญ, 2555) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร จากผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพทางด้านโครงสร้าง ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพองค์กร เพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย



1.8 ด้านการมีวิสัยทัศน์ สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้นำน้องการมีการกระตุ้นให้บุคลากรนำเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในองค์กร และผู้บริหารมีวิธีการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (รักเกียรติ หงษ์ทอง และคณะ, 2558) ที่ศึกษาประสิทธิผลขององค์กรกับตัวแบบภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตก ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตกมีผลการนำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างความร่วมมือ และการตรวจสอบความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร มิติความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อเป้าหมาย และจากผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์นำไปสู่การสร้างตัวแบบภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของคณะผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตก คือ คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตกควรให้ความสำคัญกับการนำการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการสร้างความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงและการตรวจสอบความก้าวหน้าของการเปลี่ยนแปลง เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรด้านความผูกพันต่อองค์กรและการปรับตัวขององค์กร

2. ความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการนำองค์กร และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 ด้านการนำองค์กร ในความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ในโอกาสต่าง ๆ การเป็นที่เล็งหรือให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิญา ชัดมะโน, 2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารที่ สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมาย มีการตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามแผนที่กำหนดไว้ และนำผลการ ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ในความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็งจุดอ่อน อันจะส่งผลการดำเนินงานขององค์กร มีการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิญา ชัดมะโน, 2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาล



ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมาย มีการตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามแผนที่กำหนดไว้ และนำผลการ ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ บริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย ในความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภัทรวดี ขวนบุญ, 2555) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร จากผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพทางด้านโครงสร้าง ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย

2.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ในความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรมีความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ มีความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิญา ขัดมะโน, 2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมาย มีการตรวจสอบ และนำผลการ ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ บริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ในความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรในองค์กร มีการส่งเสริมและพัฒนารักษาวินัยของ บุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภัทรวดี ขวนบุญ, 2555) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร จากผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพทางด้านโครงสร้าง ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพองค์กร เพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย



2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ ในความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีการปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ มีการสร้างแนวคิดในการออกแบบที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา, 2561) สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง

2.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ในความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (รักเกียรติ หงษ์ทอง และคณะ, 2558) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์กร กับตัวแบบภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตก ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตก มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพขององค์กรในด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณตามลำดับความสำคัญของสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านการสื่อสารและการจูงใจ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการมีวิสัยทัศน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.538 0.435 0.199 0.159 0.153 และ 0.081 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย เท่ากับ 0.841 สามารถทำนายองค์ประกอบที่ส่งผลต่อสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคศตวรรษที่ 21 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 84.10

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และความเป็นเลิศขององค์กรตามกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ 7 ด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารและองค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นนักกิจกรรมในองค์กรที่น่าเชื่อถือ สร้างความสามารถในการผลิตผลงานของบุคลากร ประสานงานแบบบูรณาการเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรมนุษย์กับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรและนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี มีสามารถผลักดันงานทางเทคโนโลยีไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าให้ทันยุคสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ส่วนใน



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการนำต้นแบบไปทดลองใช้ในสถานประกอบการ โดยผู้บริหารระดับสูงนำไปจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรโดยการพัฒนาสมรรถนะผู้นำและองค์กร และควรศึกษาองค์กรภาคเอกชน ในด้านของผลตอบแทนจากการลงทุน เพื่อวัดผลประกอบการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน และทางด้านการศึกษาคควรมีการนำรูปแบบสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จากการค้นพบของงานวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาต่อเนื่อง เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เขียววิ้ง. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: คลังนาวิทยา.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. วารสารเกษมบัณฑิต, 19(ฉบับพิเศษ): 1-2.
- คมคาย รอดลอยทุกข์. (2545). การจัดองค์การและการจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิระ งอกศิลป์. (2551). การประเมินสมรรถนะทางการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- ประมา ศาสตระรุจิ. (2550). การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. ในวิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี จำกัด.
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2542). การพัฒนาตน. ราชบุรี: สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ภัทรวดี ขวนบุญ. (2555). การศึกษาการพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศของเทศบาลนครอ้อมน้อย จ.สมุทรสาคร. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.



- รักเกียรติ หงส์ทอง และคณะ. (2558). ประสิทธิภาพของ องค์การกับตัวแบบภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตก. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 10(29), 71-86.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2548). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพมหานคร: จุฑาทอง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี. (2560). ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครและเทศบาลเมือง ของจังหวัดปทุมธานี. เรียกใช้เมื่อ 17 มกราคม 2561 จาก <http://pathumlocal.go.th/public/history/data/index/menu/22>
- สุชีรา มะหิเมือง. (2549). การศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน. ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.
- สุภาภรณ์ ธาณี. (2553). กลยุทธ์การนำองค์การสู่ความเป็นเลิศของ เทศบาลตำบลนาสว่าง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภิญา ขัดมะโน. (2551). การศึกษาการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Bryman, A. (2001). Social Research Methods. New York: Oxford University Press.
- Yamane, T. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. Third editio. New york: Harper and Row Publication.