

ปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

Factors and Process of Administration Affecting High Performance Organization Potentiality of Khon Kaen Provincial Administrative Organization

ธารารัตน์ ภูศักดิ์ (Thararat Phusak)^{1*} ดร.ประสิทธิ์ คุณุรัตน์ (Dr.Prasit Kunurat)**

บทคัดย่อ

ท่ามกลางการแข่งขันขององค์การส่งผลให้องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญและนำการบริหารต่างๆ มาพัฒนาองค์การเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากร คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน 211 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในเชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($R^2=0.764$) ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการประเมินผลคุณภาพ และแนวทางในการพัฒนาที่จะนำไปสู่องค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น นอกจากการพัฒนาด้านกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการประเมินผลคุณภาพแล้วยังพบว่าหน่วยงานควรมีแผนรองรับกับความเสี่ยงที่จะเกิดจากการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากร ควรจะมีแนวทางในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และหน่วยงานควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนมากขึ้น

ABSTRACT

Among the competition within the organizations, it made the government and private sectors realize that the administrative management is needed for developing the organization in order to step further into becoming the high performance organization. There were 211 participants in this quantitative research. They work in Khon Kaen provincial administration organization. The questionnaires were used as a research instrument in order to collect and analyze the data by calculating from the mean, standard deviation, multiple regressions, and

¹ Correspondent author: tharph@kku.ac.th

* นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

regression coefficient. The findings were found that factors and process of administration affected a becoming high performance organization of Khon Kaen provincial administrative organization in a positive process was high ($R^2=0.764$). The independent variables which affected to high performance organization of Khon Kaen provincial administrative organization with statistical significant level at 0.01 included; strategy variable, teamwork variable and quality evaluation variable and in term of further development guidelines of high performance organization of Khon Kaen provincial administrative organization. In addition to developing strategy variable, teamwork variable and quality evaluation variable found that, the organization should provide risk supporter planning from staffs' adverse action, provide new creative guidelines in order to enhance the competition stability and should support technology adaptation in public service.

คำสำคัญ: การบริหาร องค์กรสมรรถนะสูง องค์กรบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

Keywords: Administration, High performance organization, Khon Kaen provincial administrative organization

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างมากของโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยี เป็นผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในโลกปัจจุบัน ท่ามกลางการแข่งขันสูงส่งผลให้มีองค์กรหลายแห่งทั้งภาคเอกชนและภาครัฐของไทยได้ให้ความสำคัญและนำการบริหารต่างๆ มาพัฒนาองค์กรเพื่อก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง เนื่องจากองค์กรสมรรถนะสูงนั้นย่อมจะเป็นรากฐานและแนวทางสำคัญที่จะทำให้้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระยะยาว และสุดท้ายของความปรารถนาของผู้บริหารในทุกองค์กรคือความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและความยั่งยืนขององค์กร เส้นทางสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงจึงถูกนำมาเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาองค์กรและเป็นปัจจัยที่ทุกองค์กรพยายามที่จะสร้างเส้นทางให้สามารถเดินไปสู่เป้าหมายให้ได้ ส่งผลให้้องค์การต้องแสวงหาแนวทางที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นความท้าทายของ้องค์การจะต้องคิดหาวิธีการ และกำหนดแนวทางที่จะนำพา้องค์การให้ก้าวสู่สมรรถนะสูง เพื่อให้สามารถแข่งขัน

กับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ [1] เนื่องจากองค์กรภาครัฐนั้นมีประชาชนเรียกร้องบริการที่มากขึ้นกว่าเดิม ้องค์การที่ไม่ปรับปรุงการบริหารของตนเองก็ยากที่จะผลักดันประเทศให้ไปแข่งขันในเวทีโลกได้

สำหรับการบริหารองค์กรสมรรถนะสูงเป็นการบริหารที่มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ โดยยึดหลักการบริหารสู่สมรรถนะส่งผลให้เกิดคุณภาพการทำงาน ้องค์กรนวัตกรรมและองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูง และมีศักยภาพที่จะผลักดันให้้องค์การต่างๆ ต้องพัฒนาการบริหารให้มีความเป็นสากล ซึ่งในปัจจุบันการรวมตัวกันของประชาคมโลก โดยเฉพาะการรวมตัวกันของประเทศในกลุ่มอาเซียนเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้ทุกองค์กรในประเทศสมาชิกรวมทั้งประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ผู้บริหารและบุคลากรใน้องค์การต้องมองภาพความสำเร็จของ้องค์การที่มีความเป็นสมรรถนะสูงเป็นภาพเดียวกัน ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นเป้าหมาย

ของการบริหาร หากองค์การมีวิธีการที่ชัดเจนก็จะสามารถกำหนดแนวทางการบริหารงานได้ถูกต้องในการบริหารองค์การสมรรถนะสูงนั้น ส่วนอยู่ภายใต้กรอบของการบริหารจัดการองค์การยุคใหม่

จากรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีปัญหาในการบริหารงาน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการบริหารการปกครองและการพัฒนา การประสานงานยากและใช้เวลา เนื่องจากมีส่วนราชการมาก บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการบริการสมัยใหม่ ที่มีเทคนิคและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเกี่ยวข้อง ขาดความคล่องตัวในการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างองค์การเอกชน ภาคประชาชน และส่วนราชการ นอกจากนี้อำนาจในการบริหารงานบางส่วนราชการยังคงเป็นอำนาจขององค์การราชการส่วนกลาง และมีการทำงานในลักษณะที่ซ้ำซ้อนกัน ไม่มีความชัดเจนในบทบาท ภารกิจและหน้าที่ อีกทั้งการบริหารงานขององค์การต่างๆ ส่วนใหญ่มีเป้าหมายทิศทางการทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายส่วนกลางมากกว่ามุ่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ แต่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นก็ปรารถนาที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ภายใต้แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการบริหาร กระบวนการบริหาร และองค์การสมรรถนะสูง ทั้งนี้เพื่อแสวงหาแนวทางในการสร้างขีดความสามารถและนำพาองค์การก้าวไปสู่องค์การสมรรถนะสูงเป็นองค์การที่สามารถแข่งขันได้และอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขอนแก่น

2) เพื่อศึกษาลักษณะการเป็นองค์การสู่สมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสู่สมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่นำไปสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานของการวิจัย

1) ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านความเสี่ยง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการประเมินผลคุณภาพมีผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1. ศึกษากระบวนการบริหารในด้านปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และค่านิยมร่วม

2. ศึกษากระบวนการบริหารด้านกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย กลยุทธ์ ความเสี่ยง การทำงานเป็นทีมและการประเมินผลคุณภาพ

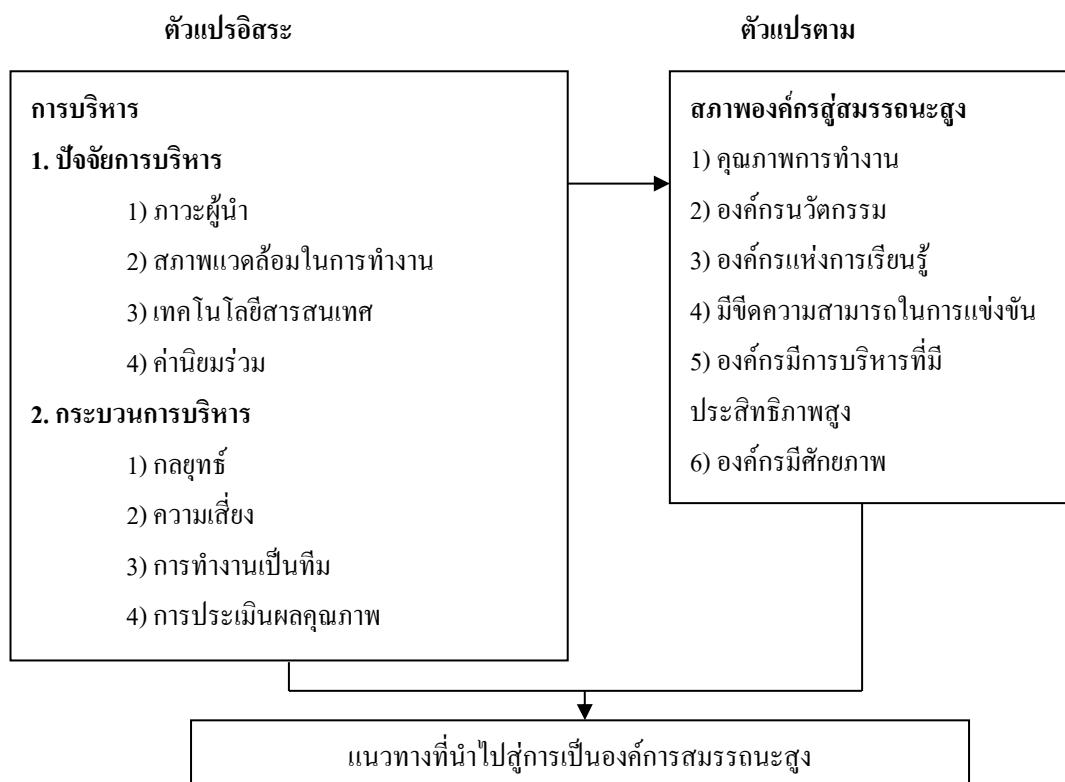
3. ศึกษาสภาพองค์การสู่สมรรถนะสูง ประกอบด้วย คุณภาพการทำงาน องค์กรนวัตกรรม องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีขีดความสามารถในการแข่งขัน องค์กรมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูง และองค์กรมีศักยภาพ

4. วิเคราะห์ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสู่สมรรถนะสูงและหาแนวทางการบริหารใหม่ที่จะบรรลุสู่สมรรถนะสูงได้

ขอบเขตด้านประชากร
ประชากร คือ บุคลากรขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดขอนแก่นจำนวน 211 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตพื้นที่
ที่จะศึกษาวิจัยคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการ ข้าราชการการเมือง ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 211 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และการสุ่มแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม

เกี่ยวกับข้อมูลสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยการบริหาร และกระบวนการบริหาร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับองค์การสู่สมรรถนะสูง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติของการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ตัวแปรเดียว สำหรับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระดับปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหาร และข้อมูลระดับองค์การสู่สมรรถนะสูง ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หลายตัวแปรใช้สถิติที่อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหาร (ตัวแปรอิสระ) ที่ส่งผลต่อสภาพองค์การสู่สมรรถนะสูง (ตัวแปรตาม) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหาร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่านิยม จากผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, $S.D=0.75$) (ตารางที่ 1) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านภาวะผู้นำ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, $S.D=0.72$) ทั้งนี้พบว่า ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลในการทำให้ผู้อื่นปฏิบัติงานตามความต้องการ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, $S.D=0.73$) ทั้งนี้พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลให้มีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$, $S.D=0.79$) ทั้งนี้พบว่า หน่วยงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร และหน่วยงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลด้านงบประมาณขององค์การ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านค่านิยมร่วม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X}=3.86$, $S.D=0.74$) ทั้งนี้พบว่า ค่านิยมร่วมเป็นคุณธรรมและจริยธรรมที่มีคุณค่าสมควรแก่การยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. กระบวนการบริหาร ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกลยุทธ์ ด้านความเสี่ยง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการประเมินผลคุณภาพ จากผลการวิเคราะห์ระดับกระบวนการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$, $S.D=0.77$) (ตารางที่ 2) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านกลยุทธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, $S.D=0.69$) ทั้งนี้พบว่า มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะนำไปดำเนินงานตามเจตนารมณ์ที่ได้กำหนดไว้ตามกลยุทธ์ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้กลยุทธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านความเสี่ยง ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.59$, $S.D=0.72$) ทั้งนี้พบว่า หน่วยงานมีโอกาที่จะเกิดความเสี่ยงในด้านต่างๆ จากการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากร เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการทำงานเป็นทีม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, $S.D=0.72$) ทั้งนี้พบว่า การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกัน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการประเมินผลคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, $S.D=0.74$) ทั้งนี้พบว่า หน่วยงานประเมินผลคุณภาพอย่างเหมาะสมตามมาตรฐาน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การประเมินผลคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. สภาพองค์การสู่สมรรถนะสูงทั้ง 6 ด้านคือ คุณภาพการทำงาน ด้านองค์กรนวัตกรรม ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านมีขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้านองค์กรมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูง ด้านองค์กรมีศักยภาพ จากผลการวิเคราะห์ระดับสภาพองค์การสู่สมรรถนะสูงภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X}$ = 4.04, S.D=0.69) (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D=0.67) ทั้งนี้พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ องค์กร เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้คุณภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านองค์กรนวัตกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.86, S.D=0.74) ทั้งนี้พบว่า นวัตกรรม เป็นปัจจัยทำให้หน่วยงานมีบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อ ให้เกิดความอยู่รอดของหน่วยงาน เป็นปัจจัยหลักที่ ทำให้องค์กรนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, S.D=0.71) ทั้งนี้พบว่า การเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ทำให้หน่วยงานได้เปรียบทางการ แข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ด้านขีดความสามารถในการแข่งขัน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D=0.71) ทั้งนี้พบว่า หน่วยงานมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สามารถ ตอบสนองได้ทันความต้องการของประชาชน เป็น ปัจจัยหลักที่ทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันมีค่า เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านองค์กรมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ สูง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D=0.68) ทั้งนี้พบว่า สามารถบริหารงานได้อย่างเหมาะสม คำนึง กับคำตอบแทนที่ได้รับเพื่อให้หน่วยงานมีการบริหารที่ มีประสิทธิภาพสูง เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรมีการ บริหารที่มีประสิทธิภาพสูงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านองค์กรมีศักยภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.11, S.D=0.65) ทั้งนี้พบว่า องค์กร บริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพ สามารถพัฒนาให้เป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรมีศักยภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่ง ผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กร บริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในเชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($R^2=0.764$) ทั้งนี้ตัวแปรอิสระของปัจจัยการบริหาร และกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่านิยมร่วม กลยุทธ์ ความเสี่ยง การทำงานเป็นทีม และการประเมินผลคุณภาพ ที่ส่งผลการเป็น องค์กรสมรรถนะสูงขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ขอนแก่นและถูกเลือกเข้าสมการนั้นมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 เรียงลำดับดังนี้ กลยุทธ์ การทำงาน เป็นทีม และการประเมินผลคุณภาพ เป็นตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น มีค่าอำนาจ การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.764 ซึ่งแสดงว่า เมื่อใช้ ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวรวมกันพยากรณ์ สามารถอธิบาย ได้ร้อยละ 76.40 (ตารางที่ 4)

5. แนวทางในการพัฒนาที่จะนำไปสู่องค์กร สมรรถนะสูงขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า หน่วยงานควรมีแผนรองรับกับความเสี่ยงที่ จะเกิดจากการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากร ควรจะมีแนวทางในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และ หน่วยงานควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ด้านการให้บริการประชาชนมากขึ้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” กระบวนการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” สภาพองค์กรสมรรถนะสูง ภาพรวมอยู่ใน ระดับ “มาก” และพบว่าปัจจัยและกระบวนการบริหาร ที่ส่งผลการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กร บริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในเชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($R=0.874$) ตัวแปรอิสระที่ส่งผลการเป็นองค์กร สมรรถนะสูง ได้แก่ กลยุทธ์ การทำงานเป็นทีม และ การประเมินผลคุณภาพ โดยมีค่าอำนาจการทำนายได้

ร้อยละ 75.50 (Adjusted R²=0.755) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ต้องเน้นกระบวนการบริหารด้านกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และการประเมินผลคุณภาพ ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญและหากเร่งดำเนินการจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จและเป็นองค์การสมรรถนะสูงได้ในอนาคต และแนวทางในการพัฒนาที่จะนำไปสู่องค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า หน่วยงานควรมีแผนรองรับกับความเสี่ยงที่จะเกิดจากการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากร ควรจะมีแนวทางในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และหน่วยงานควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนมากขึ้น

จากสรุปผลการวิจัยดังกล่าว มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ด้านกลยุทธ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะนำแผนไปดำเนินงานตามเจตนารมณ์ที่ได้กำหนดไว้ตามกลยุทธ์ และหน่วยงานมีกลยุทธ์ที่สามารถกำหนดวิธีการดำเนินงานล่วงหน้าด้านการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากการบริหารจะให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการมองการณ์ไกลอย่างมีทิศทาง แล้วเมื่อนำแผนไปดำเนินงานหรือการปฏิบัติย่อมทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mintzberg [2] กล่าวว่า กลยุทธ์ คือแผนที่เป็นความมุ่งหวังหรือเจตนารมณ์ มีลักษณะสำคัญคือ มีการกำหนดวิธีการดำเนินงานล่วงหน้า และมีการกำหนดจุดมุ่งหมายไว้อย่าง และกลยุทธ์เป็นแบบแผน มีความมุ่งหมายที่จะนำแผนไปดำเนินงานตามเจตนารมณ์ที่ได้กำหนดไว้ในแผน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaesao [3] ได้ศึกษาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนบ้านเพชรละคร สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาการบริหารสถานศึกษาสู่ความ

เป็นเลิศของโรงเรียนบ้านเพชรละคร สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ใน 7 ด้าน ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ บุคลากร วิธีการบริหาร ระบบ และวิธีการ คำนึงมรรวม และทักษะในการบริหาร

2) ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกัน และทำให้หน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม นั้น เป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบวัฒนธรรมการทำงานของการบริหารงานภายในองค์การให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และนำความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไปใช้ในการบริหารงานมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์การเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ทีมจะช่วยให้อัตราประสิทธิผลขององค์การบรรลุเป้าหมายเท่านั้น ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chomphuphong [4] กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือ การที่บุคคลหลายๆ คนทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนสมาชิกมีปฏิริยาการรับรู้ต่อการทำงานร่วมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khatmano [5] ได้ศึกษาการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามโครงสร้างพื้นฐาน 7-S (7-S Framework of McKinsey) ได้แก่ มีวิสัยทัศน์ มีความเสียสละ มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา กำกับดูแล และติดตามผลการทำงาน กลยุทธ์ที่ชัดเจน นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ มีค่านิยมร่วมที่มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานเป็นทีมเพื่อเป้าหมายขององค์การที่มีคุณภาพ และสามารถนำวิชาการความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

3) ด้านการประเมินผลคุณภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หน่วยงานประเมินผลคุณภาพอย่างเหมาะสมตามมาตรฐาน และหน่วยงานประเมินผลคุณภาพโดยผู้ที่มีความเหมาะสม เนื่องจากการประเมินผลเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของการดำเนินงานและการปรับปรุงเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น โดยประเมินจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของงานว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมตามมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Boonchuea [6] กล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มีคุณภาพเป้าหมายของการประเมินอยู่ที่การตัดสินใจคุณค่าโดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในหลักการสังเกตและเหตุผล ถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่า ผู้ประเมินนั้นยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Purisodom [7] ได้ศึกษาองค์ประกอบของความเป็นเลิศในการบริหารของโรงเรียนที่มีชื่อเสียงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความเป็นเลิศในการบริหารของโรงเรียนที่มีชื่อเสียงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร การเอื้ออำนาจ การสื่อสาร การบำรุงขวัญและกำลังใจ การใช้เทคโนโลยี การเป็นองค์กรนวัตกรรม และเครื่องอำนวยความสะดวก การจัดโครงสร้างการบริหารที่เหมาะสม การนิเทศและการติดตามผลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ การสนับสนุนจากชุมชน เกณฑ์มาตรฐาน การเน้นคุณภาพผู้เรียน การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาหลักสูตร การประเมินผล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ซึ่งอาจเป็นองค์การใหญ่เกินไปและมีหน้าที่ทับซ้อนกัน ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาองค์การที่มีขนาดเล็กลง เช่น เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล เป็นต้น

2) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงเดี่ยว คือการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อความรอบคอบสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจึงควรศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม หรือทำการศึกษาแบบผสม

3) ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในองค์การไม่ควรจะเอาประชากรภายในองค์การทั้งหมด ซึ่งอาจจะมียกเว้น ควรจะใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และหลากหลายในการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. Thangsuphuti W. HR and the development of high performance organization study. Proceedings of the Academic and Lecture Conference: Personnel Management Association of Thailand; 2007 Nov 15–16; Miracle Grand Convention Hotel, Bangkok, Thai.
2. Mintzberg H. Generic strategies: Toward a comprehensive framework. *Advances in Strategic Management* J.1988; 5: 1–67.
3. Kaeosao N. The high performance administration of Ban Phet Lakorn School in the area of Phetchabun Educational Service Area Office 3 [M.Ed. thesis]. Phetchabun: Petchabun Rajabhat Univeristy. 2005. Thai.
4. Chomphuphong S. Women's rights revolution under the Constitution of the Kingdom of Thailand 1997; conference; 1997, Odeon Store, Bangkok, Thai.
5. Khatmano A. The high performance administration of the Faculty of Nursing study, Chiang Mai University [M.P.A. thesis]. Chiang Mai; Chiang Mai University. 2008. Thai.

6. Boonchuea K. Logics. Thaiwatthanaphanit Press, Bangkok. 1988. Thai.
7. Purisodom C. The high performance composition of Nakhon Si Thammarat's famous schools study: Faculty of Education Science, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. Nakhon Si Thammarat. 2001. Thai.

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยการบริหาร

ปัจจัยการบริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ภาวะผู้นำ	4.05	0.72	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.88	0.73	มาก
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.95	0.79	มาก
ค่านิยมร่วม	3.86	0.74	มาก
เฉลี่ย	3.94	0.75	มาก

ตารางที่ 2 แสดงกระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
กลยุทธ์	4.06	0.69	มาก
ความเสี่ยง	2.59	0.91	น้อย
การทำงานเป็นทีม	3.98	0.72	มาก
การประเมินผลคุณภาพ	3.94	0.74	มาก
เฉลี่ย	3.64	0.77	มาก

ตารางที่ 3 แสดงสภาพองค์การสมรรถนะสูง

สภาพองค์การสมรรถนะสูง	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
คุณภาพการทำงาน	4.15	0.67	มาก
องค์กรนวัตกรรม	3.86	0.74	มาก
องค์กรแห่งการเรียนรู้	4.04	0.71	มาก
มีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.98	0.71	มาก
องค์กรมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูง	4.08	0.68	มาก
องค์กรมีศักยภาพ	4.11	0.65	มาก
เฉลี่ย	4.04	0.69	มาก

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง

ตัวแปรอิสระ	สภาพองค์การสมรรถนะสูง		
	b	Beta	Sig
1. ปัจจัยการบริหาร			
1) ภาวะผู้นำ	0.094	0.111	0.019
2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.072	0.079	0.120
3) เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.051	0.069	0.153
4) ค่านิยมร่วม	0.084	0.098	0.032
2. กระบวนการบริหาร			
1) กลยุทธ์	0.280	0.305	0.000
2) ความเสี่ยง	0.003	0.004	0.907
3) การทำงานเป็นทีม	0.215	0.256	0.000
4) การประเมินผลคุณภาพ	0.114	0.141	0.013
Constant= 0.408 R= 0.874 R ² =0.764 Adj R ² = 0.755 F= 81.712			