

ปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

Competency Factors Affecting the Effectiveness of
Human Resource Management of Sub-district Administration Organizations
in At Samat District, Roi Et Province

กอบชัย สังเกตุน * และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ **

Kopchai Sangketchon and Surasak Chamaram

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) ศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 171 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทอโรยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที แบบ one sample และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ปัจจัยสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านบริการที่ดีส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสามารถทำนายความแปรปรวนรวมกันได้ร้อยละ 44.10 ($R^2 = .441$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่สำคัญคือ ควรเปิดสอบคัดเลือกคนเข้าทำงานอย่างโปร่งใส มีการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงาน รวมถึงจัดประชุมปรึกษาหารือในหน่วยงานเป็นประจำ

คำสำคัญ : สมรรถนะ ประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์

* นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

** อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประธานกรรมการที่ปรึกษา

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the effectiveness's level of human resource management of sub-district administration organizations in At Samat district, Roi Et province, 2) competency factors affecting the effectiveness of human resource management of sub-district administration organizations in At Samat district, Roi Et province, and 2) the recommendation for improvement of the human resource management of sub-district administration organizations in At Samat district, Roi Et province. Samples were 171 officials, calculated by Taro Yamane's formula at the confident level at 95%. The instruments used in the research were questionnaires. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, one sample t-test, stepwise multiple regression and content analysis to analyze qualitative data.

The main research findings were as follow:

1. The effectiveness's level of human resource management of sub-district administration organizations in At Samat district, Roi Et province was higher than 70% at .05 level of statistical significance.
2. Competency factors consisted of expertise, achievement motivation, and service mind affected the effectiveness of human resource management of sub-district administration organizations in At Samat district, Roi Et province which could totally explain the dependent variables at 44.10 ($R^2 = .441$) with .05 level of statistical significance.
3. The recommendations for improvement of the human resource management of sub-district administration organizations in At Samat district, Roi Et province included; the organization should arrange the recruitment and selection transparently, ensure transparency in the administration, and have a meeting regularly.

Keywords: Competency, Effectiveness, Human Resource Management

บทนำ

ภายใต้บริบทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญ กับผลสัมฤทธิ์ทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนา คุณภาพและสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ โดย นำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้ มากขึ้น โจนธัน บอสตัน (Jonathan Boston) (อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551, 450-451) ได้ชี้ให้เห็นถึง ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนว ใหม่ 10 ประการ ได้แก่ 1) มีความเชื่อว่าการ บริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ หรือไม่ มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่าง การ บริหารงานของภาคธุรกิจเอกชน และการ บริหารงานภาครัฐ 2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนัก ความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุม ทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็น เรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือ ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระ รับผิดชอบ ต่อ กระบวนการ (process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for result) 3) ให้ความสำคัญต่อเรื่อง ทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนด นโยบาย 4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงาน ส่วนกลาง (devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละ หน่วยงาน 5) ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงาน ราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของ หน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วน ระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแล ควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการ ออกจากกันอย่างเด็ดขาด 6) เน้นการแปรสภาพ กิจการของรัฐให้เป็นของเอกชนและให้มีการจ้าง เหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งการ ประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูล งาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 7) ปรับเปลี่ยน รูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะ

เป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความ ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ 8) เลียนแบบวิธีการ บริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การ วางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่า ด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่าย ค่าตอบแทน ตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอก ให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และ การให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์กร (corporate image) 9) มีการสร้างแรงจูงใจและ ให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น และ 10) สร้างระเบียบวินัย และความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

จากลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในข้อที่ว่าให้ ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการ มากกว่าการกำหนดนโยบายนั้น เป็นเรื่องของการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการให้บุคลากร ภายในองค์กรทั้งที่เป็นผู้บริหารและปฏิบัติงานมี ทักษะการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพดีขึ้นนั่นเอง โดยในปัจจุบัน แนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจในการเพิ่มพูนทักษะการ บริหารจัดการของบุคลากรในองค์กรต่างๆทั้งใน ส่วนภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนก็คือ แนวคิด เรื่องสมรรถนะ (competency) ซึ่งเป็นแนวคิด ใหม่ที่เข้ามามีบทบาทต่อการบริหารทรัพยากร มนุษย์เป็นอย่างมากในปัจจุบัน สมรรถนะเป็น แนวคิดทางจิตวิทยาที่เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญที่ ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานไม่ได้ ขึ้นอยู่กับระดับสติปัญญาของบุคคลเท่านั้น แต่จะ เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะอื่นๆของบุคคล เช่น แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะ ทักษะ หรือคุณลักษณะทาง อารมณ์ ดังนั้น แนวคิดเรื่องสมรรถนะจึงมีความสำคัญ อย่างยิ่งในกิจกรรมของการบริหารงานบุคคล นับตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน (recruitment) การฝึกอบรมและพัฒนา (training & development) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (rotation) การประเมินผล

การปฏิบัติงาน (performance appraisal) รวมถึงการบริหารผลตอบแทน (compensation) โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดให้มีการนำระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้ในระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 4 ประการคือ ประการแรก หลักการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (strategic human resource management plan) ประการที่สอง หลักระบบคุณธรรม (merit system) ประการที่สาม หลักสมรรถนะ (competency) และประการที่สี่ หลักผลการปฏิบัติงาน (performance) (เสน่ห์ จัยโต, 2553, 35)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่สำคัญได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

การบริหารองค์การปกครองท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องยึดการ

บริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ (excellence) โดยพัฒนาองค์การสู่ระบบ PMQA โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ที่ใช้หลักสมรรถนะ (competency) เป็นสำคัญ และจากการศึกษาปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองท้องถิ่น พบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลยังมีการใช้ระบบอุปถัมภ์อยู่ในบางแห่ง การจัดหาทรัพยากรบุคคล การให้รางวัลทรัพยากรบุคคล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การดำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรบุคคลยังขาดกลไก และเครื่องมืออย่างดีพอจึงส่งผลให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานยังไม่ดีพอ และยังไม่สอดคล้องต่อหลักธรรมาภิบาล (Good Governance : GG) (เสน่ห์ จัยโต, 2553, 35-36)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสมรรถนะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางประกอบการวางนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยศึกษาประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน 4 ด้านคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ และศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะหลักของ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2553) ที่ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยสมรรถนะตามหลักสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ที่ประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. ด้านการบริการที่ดี
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
5. ด้านการทำงานเป็นทีม

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดใน 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
2. ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. ด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70
2. ปัจจัยสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริการที่ดี ปัจจัยด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ปัจจัยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมอย่างน้อย

- 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด 9 แห่ง จำนวน 299 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 171 ตัวอย่าง ทั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน .05 และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด มีคำถามให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด มีคำถามให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open-ended)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

และนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของكرونบาค โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติสำเร็จรูป ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 จำนวน 28 ข้อ เท่ากับ .89 และตอนที่ 3 จำนวน 25 ข้อ เท่ากับ .83

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการโดยของหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อนำส่งนายกองการบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จากนั้นเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ลงพื้นที่ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดได้จำนวน 171 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 100) ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถาม (เฉพาะที่มีข้อคำถามแบบปลายเปิด) มาลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผลและนำเสนอผลในรูปของค่าสถิติพร้อมทั้งคำบรรยาย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลประเภทแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ รายงานการวิจัย บทความทางวิชาการ Internet ฯลฯ จากนั้นนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประมวลเพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย และยังได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆไปใช้เป็นประเด็นสนับสนุนข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ในการอภิปรายผลการวิจัยด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา สถานะ สำนัก/กอง/ส่วนที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (2)การวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการ วิจัยโดยใช้สถิติ one sample t- test และการ วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) แบบขั้นตอน (stepwise)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้ การวิเคราะห์จากการค้นคว้าเอกสาร รวมทั้ง ข้อเสนอแนะแนวในการเสริมสร้างประสิทธิผลการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยจะทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการ จัดกลุ่มคำตอบ และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร มนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ อาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้านคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้าน การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ และด้านการธำรงรักษา ทรัพยากรมนุษย์ตามลำดับ โดยสามารถพิจารณา รายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อ พิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการสร้างความเข้าใจในการนำแผนอัตรา กำลังคนไปปฏิบัติร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มี

การกำหนดความต้องการกำลังคนในอนาคตที่ ชัดเจน

1.2 ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการติดประกาศการสรรหาพนักงานส่วน ท้องถิ่นอย่างเป็นทางการไว้ที่สำนักงาน รองลงมา ได้แก่ มีการบรรจุผู้สอบแข่งขันตามลำดับคะแนนที่ ขึ้นบัญชีไว้อย่างเสมอภาค และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ที่สุดได้แก่ มีการกลั่นกรองตรวจสอบคุณสมบัติ ของผู้สมัครในขั้นต้น

1.3 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง โดยรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการวางแผนการ เติบโตเกี่ยวกับวิทยาการ หลักสูตรเนื้อหาสื่อ และเทคนิควิธีการฝึกอบรม รองลงมาได้แก่ มีการ จัดฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้าน ความรู้ทักษะเจตคติความประพฤติคุณธรรมและ จริยธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีการ ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและ พัฒนาอาชีพของตนเอง

1.4 ด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งโดยรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการส่งเสริมให้ พนักงานมีความผูกพันในการทำงานขององค์กร ร่วมกัน รองลงมาได้แก่ มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันเป็นระยะๆ เช่น ประชุม สาระสังสรรค์ ฯลฯ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาบุคลากร ด้านความเครียดในการทำงาน

2. ปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัด ร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อยดังนี้คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านบริการที่ดี และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตามลำดับ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งโดยรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้องและแล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา รองลงมาได้แก่ ความสามารถใช้ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.2 ด้านบริการที่ดี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ รองลงมาได้แก่ รับเป็นธุระช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดภาระ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

2.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่ หน่วยงานสนับสนุนการทำงานของบุคลากรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ทั้งโดยรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ยึดมั่นในหลักการ เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ รองลงมาได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการและอุทิศตนเพื่อรักษาความยุติธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ กล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม ทั้งโดยรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ รองลงมาได้แก่ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ สามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สมมติฐานการวิจัยข้อ 1 “ประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” จากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวโดยใช้การวิเคราะห์ one sample t-test พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดมีมากกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานตามที่กำหนดไว้

3.2 สมมติฐานการวิจัยข้อ 2 “ปัจจัยสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริการที่ดี ปัจจัยด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ปัจจัยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจ

สามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด” จากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression aAnalysis) พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และปัจจัยด้านบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสามารถทำนายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดได้ร้อยละ 44.10 ($R^2 = .441$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ เท่ากับ .407 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

4. ข้อเสนอแนะแนวทางในเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เปิดสอบคัดเลือกคนเข้าทำงานอย่างโปร่งใส รวดลงมาได้แก่ ให้มีการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานและจัดประชุมปรึกษาหารือในหน่วยงานเป็นประจำ และที่น้อยที่สุดได้แก่ ให้หน่วยงานมีการอบรมในการทำงาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายไว้ในที่นี้ดังนี้

1. ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถทุกแห่งได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆ ขั้นตอนเป็นอย่างมาก โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่หน่วยงานมีการสร้างความเข้าใจในการนำแผนอัตรากำลังคนไปปฏิบัติ

ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการติดประกาศการสรรหาพนักงานส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นทางการไว้ที่สำนักงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการวางแผนการเตรียมการเกี่ยวกับวิทยากรหลักสูตรเนื้อหาสื่อและเทคนิควิธีการฝึกอบรม และการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีกลไกส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันในการทำงานขององค์การร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศักดิ์พันธ์์ ต้นวิมลรัตน์ (2557, 845) ที่มองว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ อย่างยิ่งในองค์การต่างๆ รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การไปสู่ความสำเร็จขององค์การนั้นๆ ได้เป็นอย่างดีเนื่องจากมนุษย์มีความรู้ มีความสามารถ สติปัญญาและ สามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างไม่มีข้อจำกัดและยังไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดที่สามารถมาทดแทนมนุษย์ได้อย่างแท้จริง ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานิตา อ่วมฉิม (2557) ที่ทำการวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวารินทร์ ทอดแสง (2554) ที่ทำวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซงอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสามารถทำนายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดได้ร้อยละ 44.10 ($R^2 = .441$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามลำดับที่ ของสมการถดถอยดังนี้

2.1 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ กรณีที่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพกับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดมีความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการทำงานของบุคลากรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2553) ที่ได้กล่าวถึงการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพว่าเป็นความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะส่งเสริมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของทวีศักดิ์ จันทรศิริ (2551) ที่ทำวิจัยเรื่องสมรรถนะเพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลกุดสิน อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลกุดสินมีระดับความสามารถในการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานของตนอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กรณีที่พบความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์กับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดมีความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้องและแล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลาทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัดบริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2553) ที่ได้กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเป็นความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ให้มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่คำว่า “มาตรฐาน” ดังกล่าวนั้น อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นก็ได้ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมายถึงรวมถึงการสร้างสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของวันเพ็ญ นิลนารถ (2553) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก โดยมีมิติการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

2.3 ด้านบริการที่ดี กรณีที่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริการที่ดีกับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการได้ด้วยความเต็มใจรับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่

เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือ ปิดกั้นให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อนเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. (2553) ที่ได้กล่าวว่าการบริการที่ดีจะเป็นความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้ บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อ ข้าราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ เป็นการให้บริการในหลายรูปแบบซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิธิ คุ้มดา (2551) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอภูกามยาว จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับสมรรถนะหลักที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานควรมีการกำหนดความต้องการกำลังคนในอนาคตและกำหนดตำแหน่งและลักษณะงานที่องค์การต้องการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

1.2 หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติมาสมัครได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์การและมีกระบวนการคัดเลือกที่เปิดเผยมตรวจสอบได้

1.3 หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรในทุกระดับของหน่วยงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาอาชีพของตนเอง รวมตลอดทั้งการจัดสายทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจน

1.4 หน่วยงานควรมีการให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาบุคลากรด้านความเครียดในการทำงานและมีการส่งเสริมสุขภาพบุคลากร เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปี กิจกรรมนันทนาการ และกายบริหาร เป็นต้น

1.5 หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสนใจและติดตามความรู้ใหม่ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ในสาขาอาชีพของตน รวมทั้งสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน ศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นควรมีการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

1.6 หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้องและแล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลาทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัดบริหารจัดการและทุ่มเทเวลาตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

1.7 หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการได้ด้วยความเต็มใจรับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือ ปิดกั้นให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่า

ผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจที่ทำวิจัยเรื่องนี้ในครั้งต่อไปให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

2.1 ควรขยายขอบเขตของการศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

บริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น

2.2 ควรศึกษารูปแบบหรือวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออาจสามารถแบบเจาะลึกเป็นรายด้าน เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรทำการศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ฐานิตา อ่วมฉิม. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7 (3), 272-284.
- ทวีศักดิ์ จันทรศิริ. (2551). สมรรถนะเพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลกุตุสิน อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์. ใน ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 15 (หน้า 439-476). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปณัฏฐ์ ศักดา. (2551). สมรรถนะของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันเพ็ญ นิลนารถ. (2553). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศักดิ์พันธ์ ดันวิมลรัตน์. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและบทบัญญัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7 (3), 845-862.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือ สมรรถนะหลัก. นนทบุรี: ประชุมช่าง.
- เสนห์ จุ้ยโต. (2553). การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 8 (2), 33-67
- สุวารินทร์ ทอดแสง. (2554). ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.