

การพัฒนาแบบการองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

A model for developing High Performance Organization enables to enter Asian Economic Community: Samutsongkram Provincial Administration Organization

วาณิชา โกวิทานนท์

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแห่งความสามารถ กับพัฒนาแบบการองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 166 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรเห็นว่าปัจจัยแห่งความสามารถมีผลต่อการพัฒนาแบบการองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีผลต่อการพัฒนาแบบการองค์กรฯ อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการวัดการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีผลต่อการพัฒนาแบบการองค์กรฯ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย ด้านกระบวนการจัดการ และด้านการนำองค์การ ตามลำดับ (2) ปัจจัยแห่งความสามารถ โดยรวม และรายด้านได้แก่ ด้านการนำองค์การ ด้านการวัดการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และด้านมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาแบบการองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านกระบวนการจัดการ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย ไม่มีความสัมพันธ์

คำสำคัญ: การพัฒนาแบบการองค์กร, สมรรถนะการทำงาน, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Abstract

The purpose of this research was aimed to explore the relationship between efficacy factors and the development of the high performance organization models to accommodate the entering the AEC by the Provincial Administration Organization. In present study, the population included 166 participants who have worked for Samutsongkram Provincial Administration Organization. The questionnaires were used as instrument to gather data. The statistics implemented included frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as t-test

(Independent t-test), F-test (Independent sample F-test, and the Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The results showed as follows. (1) Personnel perceive that the factors of competence have an impact on the development of high-performance organizational models in order to support the integration into the ASEAN Economic Community by the Samut Songkhram Provincial Administrative Organization as a whole at a high level. When considered on a case-by-case basis, it has been found to affect the development of the organization model. There are 3 levels: measurement, analysis, knowledge management. Human resources focus and strategic planning respectively. Effect on the development of the organization model. There are three levels of significance: Stakeholders Management process and the organization of the organization. (2) Efficacy factors overall and in each respect of areas; organization leadership, measurement, analysis and knowledge management, strategic planning, and the focus on human resources, were correlated with development of the high performance organization models supporting the entering the AEC of the Samutsongkram Provincial Administration Organization as 0.01 statistically significant level; the moderate and in the same direction relationship was found. The high and in the same direction relationship was found on management process whereas no relationship was found on the importance to stakeholders.

Keywords: development of organizational model, competency, ASEAN Economic Community

บทนำ

การดำรงอยู่ขององค์กรจะต้องพึ่งพาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและหมายรวมถึงความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้วยซึ่งการดำเนินกิจกรรมทางด้านต่าง ๆ ของประเทศต้องพึ่งพาความสามารถการแข่งขันขององค์กรเป็นหลัก แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะเป็นองค์กรภาครัฐที่รอบความคิดดั้งเดิมมีมุมมองว่าไม่มีความจำเป็นใด ๆ ที่จะต้องแข่งขันอะไร กับใคร นอกจากใช้เงินงบประมาณจากภาครัฐที่จ่ายให้ประจำเป็นต้นทุนในการดำเนินกิจกรรม แต่ปัจจุบันกระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ได้เปลี่ยนแปลงไปหน่วยงานภาครัฐต้องมีความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้

บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล องค์กรภาครัฐไม่อาจดำรงอยู่ภายใต้กระแสการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีทางข่าวสารข้อมูลมีความทันสมัยและรวดเร็ว ข่าวสารข้อมูลไม่อาจถูกปิดกั้นได้อีกต่อไป องค์กรภาครัฐต้องปรับตัวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรเอง และประเทศในฐานะองค์กร ขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การวัดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยมีหน่วยงาน International Institute for management Development (IMD) เป็นหน่วยงานที่

รับผิดชอบจัดอันดับความสามารถการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ โดยมีปัจจัยหลักสำหรับการจัดอันดับได้แก่ (1) ปัจจัยด้านศักยภาพทางเศรษฐกิจ (2) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของภาครัฐ (3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของภาคธุรกิจ และ (4) ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านประสิทธิภาพของภาครัฐมีปัจจัยที่เอื้อต่อความสามารถในการแข่งขันประกอบด้วย ฐานะการคลัง (Public Finance) นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) โครงสร้างของสถาบันภาครัฐและกฎหมายธุรกิจ โครงสร้างของสังคม (Social Framework)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อการปกครองประเทศและการพัฒนาประเทศในภาพรวมเนื่องจากเป็นหน่วยการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมด้วยอย่างสมบูรณ์ แม้ว่าประเทศไทยจะมีการปกครองท้องถิ่นมาเป็นระยะเวลายาวนานพอสมควร แต่ปัญหาที่ส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น การขาดจิตสำนึกในการปกครองตนเอง การที่ประชาชนไม่ให้ความสนใจต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น ปัญหาทางด้านคลังสาธารณะ ระบบบริหารงานบุคคลที่เหลื่อมล้ำระหว่างข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นมีน้อย

เนื่องจากประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการปกครอง

และเศรษฐกิจสังคมให้สามารถดำรงความสามารถแข่งขันเพื่อที่สามารถก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสมบูรณ์ การพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีสมรรถนะเพียงพอที่จะสามารถแข่งขันกับองค์การของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เมื่อพิจารณาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลที่ต้องมีขีดความสามารถในการเลี้ยงตัวเองทางด้านการคลังได้ สามารถจัดสรรงบประมาณที่จะใช้สอยทั้งในงานประจำและงานพัฒนา (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2551, หน้า 117) ปัญหาการถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางและภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทบาทการปฏิบัติงานของนักบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ การบริหารงานบุคคล ปัญหาด้านการคลัง การมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาสาธารณสุขมูลฐาน ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนปัญหาการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและภายในองค์กรที่มีปัญหากับโครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุป ภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีความประสงค์จะพัฒนาองค์กรในส่วนของตนเองเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น อีกประการหนึ่ง การได้รับการพัฒนาให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงจะเพิ่มพูนศักยภาพทางด้านความสามารถในการแข่งขันเพื่อสอดรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนสามารถเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันเพื่อ

ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการบริหาร
ราชการแผ่นดินส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการ
พัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงาน
สูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สมุทรสงคราม

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
แห่งความสามารถ กับพัฒนารูปแบบองค์การที่มี
สมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ องค์การที่มีสมรรถนะสูง

องค์การที่มีลักษณะขององค์การที่เป็น
ทางการ เป็นองค์การที่มีชั้นของการบังคับบัญชา
และมีการติดต่อสื่อสารไปตามระบบชั้นการ
บังคับบัญชา มีงานเอกสารและงานเอกสารที่
อาจเป็นเอกสารที่เป็นความลับ การกำหนด
ขอบเขต อำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน โดยกฎ
ข้อบังคับต่าง ๆ และมีการแบ่งแยกเรื่องที่เป็น
ราชการออกจากเรื่องส่วนตัว โดยที่พนักงานใน
องค์การที่เป็นทางการ จะต้องถือว่าเป็นมือ
อาชีพ (Professional) ถูกแต่งตั้งโดยผู้บริหารที่
มีอำนาจหน้าที่ที่สูงขึ้นไป (มากกว่ามาจากการ
เลือกตั้ง) และจะมีตำแหน่งและวาระการทำงาน
ที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับ มีเงินเดือนประจำและมี
บำเหน็จบำนาญ และจะมีความรู้สึกในการสังกัด

กับหน่วยงานของตนเอง (Gerth and Mills,
1991, pp. 198-204 อ้างถึงใน เอก ตั้งทรัพย์
วัฒนา, 2551, หน้า 7)

จากคุณลักษณะดังกล่าว องค์การที่เป็น
ทางการ จะทำให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพ
มีเหตุมีผล (Hague and Harrop, 2004, p. 291)
และมีความเหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ ที่เคยมีมา
เนื่องจากกระบวนการบริหารจากองค์กรดังกล่าว มี
ความแม่นยำ รวดเร็ว ชัดเจน มีงานเอกสารที่ดี
ต่อเนื่อง รอบคอบ มีเอกภาพ การสั่งงานที่
เข้มงวด ลดความขัดแย้ง และลดความสับสน
ทางด้านบุคคลและวัตถุ (Gerth and Mills,
1961, p. 214) และเมื่อองค์การที่เป็นทางการ
เชื่อมโยงเข้ากับการใช้เหตุผลแบบองค์การที่เป็น
ทางการ (Rationality of bureaucracy) จะทำให้
เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งการใช้เหตุผลดังกล่าว คือการ
เพิ่มขีดความสามารถด้านประสิทธิภาพเชิงเทคนิค
(Technical efficiency) ให้สูงสุด ซึ่งทำได้เพราะ
กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในองค์การที่เป็นทางการ จะบ่งชี้
ถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะไปสู่เป้าหมาย โดยมี
พื้นฐานอยู่บนความรู้ทางเทคนิคที่จะนำไปใน
ทิศทางที่จะทำให้พฤติกรรมของคนในองค์การมี
ประสิทธิภาพสูงสุด (Abercrombie, Hill and
Turner, 2000, p. 33)

แนวความคิดเรื่ององค์การขนาดใหญ่ ของ
แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้เกิดขึ้นจากการ
นำหลักการทางสังคมของนักยุทธศาสตร์ชาวปรี
สเซียน ที่นำมาบริหารจัดการ กองทัพปรัสเซียให้
มีความแข็งแกร่งที่สุดในทวีปยุโรป ขณะนั้น แมกซ์
เวเบอร์ ได้จัดประกายความคิดในเรื่องความเป็น
ทางการขององค์การขนาดใหญ่ ที่ควบคู่และ
เชื่อมโยงกับพัฒนาการของรัฐสมัยใหม่ (Hage

and Harrop, 2004, p. 291) ซึ่งเมื่อผสมผสานเข้ากับแนวความคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งเน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Management) พร้อมกับมีระบบติดตามบริหารผลงาน (Performance Management) รวมถึงการผสมผสานแนวคิดหลักการสงครามในเรื่องการกำหนดยุทธศาสตร์ ยุทธวิธีการวางแผน การข่าวสาร รวมถึงวิสัยทัศน์เข้าด้วยกัน จะทำให้องค์การขนาดใหญ่หรือองค์การภาครัฐสามารถพัฒนาตนเองเข้าสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ภาคราชการไทยมีแนวคิดที่จะปรับเปลี่ยนให้องค์การภาครัฐเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงมาโดยตลอด อาทิ แนวคิดของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร กับแนวคิดผู้ว่า ซีอีโอ (เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา, 2547, หน้า 224-225) แม้ว่าจะได้รับการวิพากษ์ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนจากกรงเหล็กของการใช้เหตุผลแบบองค์การ (Bureaucracy) ที่เป็นทางการไปสู่กฎเหล็กของคณาธิปไตย (Oligarchy) ก็ตาม

สรุป องค์การภาครัฐ มีรูปแบบการจัดองค์การในลักษณะองค์การขนาดใหญ่ที่อาจดูเหมือนมีความอึดอัด ไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการ แต่ในด้านดี องค์การลักษณะที่มีความพร้อมในการพัฒนาให้ไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงได้อย่างเหมาะสม 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การที่มีสมรรถนะสูง

แนวคิดทฤษฎีการจัดการภาครัฐสมัยใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีรากฐานจากทฤษฎีทางด้าน

เศรษฐศาสตร์และสังคมศาสตร์แนวประจักษ์นิยม มองข้าราชการว่าเป็นนักเทคนิคที่มีเหตุผลเชิงเศรษฐกิจหรือเป็นผู้ตัดสินใจที่ยึดผลประโยชน์ส่วนตัว มองว่าผลประโยชน์สาธารณะเกิดจากผลประโยชน์ของปัจเจกชนหลายๆ คนรวมกัน มองประชาชนเป็นลูกค้า มองว่านักบริหารเป็นคนถือหางเสือเรือที่คอยกำหนดทิศทาง (steering) มองว่าต้องสร้างกลไกและการจูงใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายโดยผ่านหน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นที่ไม่หวังผลกำไรข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า ซึ่งเรียกร้องให้ข้าราชการตอบสนองผลประโยชน์ของพวกตน ข้าราชการมีดุลยพินิจได้มากเพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์กร (enterprise) บรรลุผล มีการกระจายหน่วยงานออกไปโดยอำนาจในการควบคุมหน่วยงานเหล่านั้นยังอยู่ที่ต้นสังกัด แรงจูงใจของข้าราชการหรือนักบริหารอยู่ที่จิตวิญญาณของความเป็นเจ้าของกิจการ (entrepreneurial spirit) และการลดขนาดของระบบราชการ การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (new public service) ให้ความสำคัญกับ“ประชาธิปไตย” ว่าเป็นคุณค่าหลักที่สำคัญ แนวทางนี้มีรากฐานจากทฤษฎีเกี่ยวกับประชาธิปไตยและแนวทางอื่น ๆ ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งรวมถึงแนวทางแบบประจักษ์นิยม แนวทางการตีความแนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และแนวทางแบบโพสต์โมเดิร์น มองข้าราชการว่าเป็นคนมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ที่ใช้เหตุผล ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และองค์การ มองผลประโยชน์สาธารณะว่าเป็นผลจากการพูดคุยเกี่ยวกับคุณค่าที่มีร่วมกัน มองประชาชนว่าเป็นพลเมืองซึ่งมีทั้ง

สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบ นักบริหาร หรือข้าราชการมีบทบาทรับใช้ประชาชน (serving) เพราะประชาชนคือ เจ้าของประเทศตัวจริง ข้าราชการต้องมีบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย และเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดค่านิยมร่วมกันในหมู่พลเมือง ชุมชน และกลุ่มต่าง ๆ กลไกที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้บรรลุผลที่ตกลงร่วมกัน มองว่ากลไกการตรวจสอบมีหลากหลาย ทั้งด้านกฎหมาย ค่านิยมของชุมชนบรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง ข้าราชการควรมีดุลยพินิจแต่ต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ โครงสร้างองค์การควรเป็นแบบร่วมมือกันโดยมีผู้นำร่วมทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ ส่วนปัจจัยจูงใจข้าราชการและนักบริหารคือการได้รับใช้ประชาชนและการได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, “ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร (The Dilemma of Administrative Zeitgeists),” การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 7 (พ.ศ. 2549) ทศวรรษที่แปดสิบ (1980s) การศึกษาวิชาการบริหารรัฐกิจยิ่งเพิ่มความเข้มข้นในการค้นหาประสิทธิภาพด้วยเหตุผลจากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเวลานั้น เช่น ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีการบริหารแบบใหม่ ๆ ในภาคเอกชนที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความประหยัดเพื่อการแข่งขันและเพื่อความเป็นเลิศ การปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมปัญหาใน

การบริหารงานในภาครัฐเอง เช่น โครงสร้างระบบราชการที่ใหญ่โตเทอะทะ ความล่าช้าในการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานที่สูงมากแต่ไม่ได้ผลตามเป้าหมาย ในช่วงดังกล่าวได้มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากการบริหารแบบดั้งเดิม ในด้านหลักการแนวคิดการบริหารจัดการ (management approach) มีชื่อต่าง ๆ กัน เช่น การบริหารรัฐกิจที่มีพื้นฐานอยู่ที่ระบบตลาด (market-base public administration) (Zhiyoung Land and David H. Rosenbloom, 1971, p. 6) หรือ การบริหารจัดการนิยม (managerialism) (Christopher Politt, 1990, p. 4) หรือ การบริหารการปกครองแบบผู้ประกอบการ (entrepreneurial government) (David Osborne and Ted Gaebler, 1992, p. 163.) และ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) (Christopher Hood, 1991, pp. 3-15) ในแง่หลักการ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้รับการนิยามว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจ และเสนอแนวทางที่สามารถบริหารจัดการที่สอดคล้องกับสถานะความเป็นจริงมากขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพแห่งชาติ

องค์การภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภททุกขนาด ที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตน จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เริ่มจากการตรวจประเมินตนเอง ผู้บริหารจะทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่าระบบการบริหารจัดการของ

ตนยังขาดตกบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์การปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีความพร้อม และตัดสินใจสมัครรับรางวัล องค์การจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินโดยเฉพาะ และไม่ว่าองค์การจะผ่านเกณฑ์รับรางวัลหรือไม่ก็ตาม องค์การจะได้รับรายงานป้อนกลับซึ่งระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้น องค์การที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์การต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และมีสิทธิ์ใช้ตราสัญลักษณ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งสื่อถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ องค์การ รวมทั้งมีโอกาสนส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จและเปิดโอกาสให้มีการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับองค์การอื่น ๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน

การดำเนินงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ บริหารโดยคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ได้รับการแต่งตั้งโดย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี คณะกรรมการฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานอนุมัติรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับองค์กรที่ผ่านการประเมินแล้ว ว่ามีระบบการบริหารจัดการที่เป็น

เลิศในระดับมาตรฐานโลก อนุมัติเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัล และแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินโดยมีคณะอนุกรรมการด้านเทคนิครับผิดชอบด้านการจัดทำ ทบทวนเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัล การจัดทำและทบทวนหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ตรวจประเมิน การสรรหาและคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคนิคและวิชาการและมีคณะอนุกรรมการด้านส่งเสริมและสนับสนุนรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รับผิดชอบด้านการสร้างการรับรู้ต่อสาธารณะ การให้ความรู้และกระตุ้นให้องค์การนำเกณฑ์ไปใช้ การจัดงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การหางบประมาณสนับสนุน รวมทั้งการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องทางด้านการตลาด ส่วนการตรวจประเมินเพื่อคัดเลือกองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ และการเขียนรายงานป้อนกลับให้องค์การนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้นนั้น จะดำเนินการโดยคณะผู้ตรวจประเมิน ครอบคลุม 7 หมวดหลัก คือ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์ หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะผู้ประเมินจะใช้ในการพิจารณาองค์การที่เข้าสมัครรับรางวัลเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ธุรกิจบริการ จะใช้เกณฑ์ทั้งหมดเหมือนกัน ซึ่ง 6 หมวดแรกถือเป็นศาสตร์ในการบริหารจัดการเช่น ผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ในเรื่องของ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

ฯลฯ สิ่งที่น่าสนใจสำหรับองค์กรที่สมัครเข้ารับรางวัล TQA นั้น ประการสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารองค์กร นั้นก็คือ การที่องค์กรต่าง ๆ จะเห็นความสำคัญต่อการบริหารองค์กรในภาพรวม ส่วนเรื่องของกระบวนการจัดการ ทางสถาบันฯจะมีการอบรมผู้ตรวจประเมิน และผู้รับสมัคร ซึ่งการอบรมจะนำวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (best practices) เรื่องของการบริหารรางวัลในกลุ่มประเทศกว่า 10 ประเทศ ซึ่งการตรวจประเมินที่ตั้นนั้นคณะผู้ตรวจประเมินจะต้องมีความรู้ใหม่ในหัวข้อต่าง ๆ ทั้ง 7 หมวดเพื่อมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้ตรวจประเมินจึงเป็นคนที่มีความรู้ขณะเดียวกันก็จะมีการเรียกมาฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้เกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินก็มีได้หยุดนิ่ง หลาย ๆ เรื่องที่สำคัญจะถูกนำไปเพิ่มเติมด้วย โดย เมื่อ 2-3 ปีก่อนทางสถาบันฯได้เพิ่มในเรื่องของระบบธรรมาภิบาล เข้าไปด้วย เนื่องจากยังเห็นว่า มีช่องโหว่ของเกณฑ์ที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ และในขณะนี้ทางสถาบันได้มีการปรับในเรื่องของเกณฑ์ต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งหลักเกณฑ์ข้อหนึ่งที่เห็นเด่นชัดนั้นก็คือ องค์กรที่ขอรับรางวัลจะต้องมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างผู้บริหารคนไทย ดูในเรื่องของการวางแผน succession plan คือ องค์กรนั้น ๆ มีการวางแผนที่ตั้งผู้บริหารซึ่งเป็นคนในประเทศขึ้นไปเป็นผู้บริหารระดับสูงด้วย ซึ่งจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเห็นว่า ผู้บริหารในระดับสูงส่วนใหญ่เป็นคนต่างชาติแทบทั้งสิ้น ดังนั้น ได้นำหลักเกณฑ์นี้ใส่เข้าไปในเกณฑ์ของรางวัลด้วย ความโปร่งใสในการคัดสรร ทางสถาบันได้ให้ความสำคัญอย่างมากในการตรวจประเมินที่จะเน้นความโปร่งใส และมีมาตรฐาน

ได้รับการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญตามมาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา ผู้ตรวจประเมินจะเน้นคนไทยและอยู่ในแวดวงธุรกิจต่าง ๆ สำหรับหน่วยงานราชการผู้ตรวจประเมินจะต้องมีตำแหน่งตั้งแต่ผู้อำนวยการกองและซี 8 ขึ้นไป ส่วนเอกชนจะต้องเป็นระดับผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งจะต้องทำด้วยความสมัครใจ เพราะตำแหน่งนี้ไม่มีค่าจ้างหรือผลประโยชน์ให้ แต่สิ่งที่จะได้ก็คือ องค์ความรู้ที่เกิดจากการได้เห็น ว่า องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีนั้นเป็นอย่างไรซึ่ง หากผู้ตรวจประเมินมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทที่สมัครเข้าร่วมโครงการ แม้เพียงถือหุ้นบริษัทนั้น ๆ ก็จะทำให้ลดตรวจประเมินบริษัทนั้นทันที โดยช่วง 4 ปีที่ผ่านมานี้มีผู้ประเมินทั่วประเทศแล้วกว่า 80 คน เฉลี่ยจะใช้ผู้ตรวจประเมินประมาณ 4 ผู้ตรวจประเมิน/ 1 บริษัท

สรุป แนวคิดในการหารูปแบบขององค์กรเพื่อนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงโดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) เป็นเกณฑ์ที่ครอบคลุม 7 หมวดหลัก คือ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์ หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นหลักเกณฑ์ที่คณะผู้ประเมินจะใช้ในการพิจารณาองค์กรที่เข้าสมัครรับรางวัลเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ธุรกิจบริการ จะใช้เกณฑ์ทั้งหมดเหมือนกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 166 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างจะใช้แนวคิดของ Taro Yamane โดยกำหนดบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ทั้งหมด 285 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - ended question) และคำถามปลายเปิด (Open - ended question) เพื่อสอบถามบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม (3) ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจากความสอดคล้องคือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out)

กับบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 30 คน

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเก็บโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากข้อคำถามใดไม่สมบูรณ์จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

1. บุคลากรเห็นว่าปัจจัยแห่งความสามารถมีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยแห่งความสามารถมีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการวัดการวิเคราะห์การจัดการความรู้ (2) ด้านมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ และ (3) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรเห็นว่าปัจจัยแห่งความสามารถมีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย (2) ด้านกระบวนการจัดการ และ (3) ด้านการนำองค์การ ตามลำดับ

2. บุคลากรเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามมีความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามมีความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) ความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์การ (2) ให้ความสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (3) เปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ก้าวหน้าในอาชีพ และ (4) ความสามารถปรับตัวสอดคล้องภาวะเศรษฐกิจการเมืองสังคม ตามลำดับ

นอกจากนี้พบว่า บุคลากรเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามมีความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ดังนี้ การทำงานอย่างบูรณาการเข้าทุกหน่วยงาน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ปัจจัยแห่งความสามารถ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับการ

พัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

บุคลากรเห็นว่าปัจจัยแห่งความสามารถมี ผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะ การทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการนำองค์การ อยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ พิเชษฐ ชัน กล่าวว่ องค์การทุกแห่งมีแนวโน้มจะให้ความสนใจในการปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็นองค์การ ที่มีผลการปฏิบัติงานสูง โดยปรับเปลี่ยนทั้ง โครงสร้างองค์การและโครงสร้างรูปแบบการ ทำงานในรูปแบบใหม่ ให้มีความสำคัญกับการ พัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้วยการให้ พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตัวเองมากขึ้น มีการ สร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้วยการพัฒนา เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และสอดคล้อง กับ เจมส์ ทาสทาด (James Tastard, 2012) ได้ทำการศึกษาองค์การที่แจ่งสมรรถนะ 100 แห่ง ณ เมือง Houston ในปี 2009 พบว่า มี เงื่อนไขสองกรณี ได้แก่ กลยุทธ์และสถานะการ นำสองโครงสร้างและขีดความสามารถของ องค์การ เช่นเดียวกับ ดักลาส ซี เองเกลบาร์ท (Douglas C. Engelbart) ศึกษาเรื่อง Toward High-Performance Organizations: A Strategic Role for Groupware พบว่า การ พัฒนาองค์การไปสู่ความสำเร็จของการเป็น องค์การที่มีสมรรถนะสูง จะขึ้นอยู่กับ

เปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ โดยผ่านสมรรถนะ โครงสร้างพื้นฐาน ความสำเร็จต้องพึ่งพา การใช้ แนวทางเชิงกลยุทธ์และการใช้กลุ่มจะช่วย สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการ เรียนรู้ โครงสร้างพื้นฐานที่นำไปสู่บทบาทสำคัญ ของกลยุทธ์เพื่อการเปลี่ยนแปลง

บุคลากรเห็นว่าปัจจัยแห่งความสามารถมี ผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการ ทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรสงคราม ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อยู่ ในระดับมาก สอดคล้องกับ เจมส์ ทาสทาด (James Tastard, 2012) ได้ทำการศึกษาองค์การ ที่แจ่งสมรรถนะ 100 แห่ง ณ เมือง Houston ในปี 2009 พบว่า มีเงื่อนไขสองกรณี ได้แก่ การมีกล ยุทธ์ แผนงานและความมุ่งมั่นต่อความริเริ่มในการ เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

บุคลากรเห็นว่าปัจจัยแห่งความสามารถมี ผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการ ทำงานสูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรสงคราม ด้านมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ อยู่ใน ระดับมาก สอดคล้องกับ อองเดร เดอวาล (Andre'de Waal, 2557) ได้ทำวิจัย เรื่อง High Performance Organization Framework ได้ ข้อสรุปงานวิจัยว่า ปัจจัยห้าประการที่มีผลต่อ ความสำเร็จขององค์การที่มีสมรรถนะสูง ได้แก่ คุณภาพของพนักงาน และสอดคล้องกับ เจมส์ ทาสทาด (James Tastard, 2012) ได้ ทำการศึกษาองค์การที่แจ่งสมรรถนะ 100 แห่ง ณ เมือง Houston ในปี 2009 พบว่า มีเงื่อนไขสอง กรณี ได้แก่ มีกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ของผู้บริหารระดับสูง และมีแผนที่ในการพัฒนา
ภาวะผู้นำขององค์กรอย่างกว้างขวาง และยัง
สอดคล้องกับ ปัทมพงศ์ ตั้งศรีวงศ์ (2546) ได้
กล่าวถึง การพัฒนาองค์การไปสู่องค์กรแห่งความ
เป็นเลิศ ของบริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) ที่ใช้
องค์ประกอบสองประการ คือ การพัฒนา เรื่องของ
คนและเทคโนโลยีในการพัฒนาบุคลากร

บุคลากรเห็นว่าองค์การบริหารส่วน
จังหวัดสมุทรสงครามมีความสามารถในการ
พัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงาน
สูงเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้อง
กับ แฟรงค์ บาโบเทนดริค (Frank Buytendijk,
2006) ได้สรุปว่า องค์การที่มีสมรรถนะสูง คือ
องค์การที่สามารถเข้าใจ และเข้าถึงตลาดก่อน
องค์การอื่น สามารถรักษานักงานที่มี
ความสามารถสูง และสามารถรับมือกับแรง
กดดันต่าง ๆ ได้จากสภาพภายในและสภาพ
ภายนอกองค์กรได้ดี

ปัจจัยแห่งความสามารถ โดยรวม และ
รายด้านได้แก่ ด้านการนำองค์การ ด้านการวัด
การวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการ
วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และด้านมุ่งเน้น
ทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนา
รูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อ
รองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี
ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปใน
ทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านกระบวนการจัดการ มี
ความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปใน
ทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับ เอ็ดเวิร์ด ลอร์

เลอร์ (Edward E. Lawler III, 2005, Vol 43
No 10) ได้นำเสนอข้อคิดในการเป็นองค์กรที่มี
สมรรถนะการทำงานสูงกว่า โดยให้เน้นว่า
ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ในการ
สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรต้อง
สร้างรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ให้พนักงานผูกพัน
กับองค์กรและเมื่อองค์กรดีต่อพนักงาน จะ
ส่งผลให้พนักงานมุ่งมั่นทุ่มเทความสามารถให้กับ
องค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรมีการส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ของ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้รับการพัฒนา
ความรู้ และทักษะการปฏิบัติที่งานมากกว่าการ
นำไปฝึกอบรมถึงห้องเที่ยว โดยสนับสนุน
ทุนการศึกษา ทุนวิจัย และพัฒนาองค์การให้กับ
พนักงาน
2. การเสริมสร้าง ภาวะผู้นำให้กับ
ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้
เพิ่มขีดความสามารถในการจัดการองค์การที่
สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐสมัยใหม่
3. ควรพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน
ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและการมีจิต
สาธารณะในการให้บริการประชาชนและพัฒนา
ให้ข้าราชการพนักงานค่านึงและตระหนักถึง
เกียรติยศและศักดิ์ศรีของข้าราชการ
4. ควรมีนโยบายให้นำเกณฑ์การพัฒนา
คุณภาพ ส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐให้
นำไปใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง และผู้นำ
องค์การต้องผลักดันและติดตามประเมินผลอย่าง
ต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ

5. กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ “การพัฒนาบุคลากร สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องความเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง” ทั้งทางด้านการบริหารงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนเรื่องผลประโยชน์สวัสดิการต่าง ๆ จึงน่าที่จะมีการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้ข้าราชการทุกระดับร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากขึ้น อาจจะเป็นในรูปแบบของการสื่อสารทางเดียว เช่น กล้องรับความคิดเห็น การสื่อสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารเผยแพร่ บอร์ด

ประชาสัมพันธ์ หรือรูปแบบการสื่อสารสองทาง เช่น การจัดเวทีผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจน ส่งเสริมจุดแข็งขององค์การ เช่น ด้านวิสัยทัศน์ การสนับสนุนขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น และการทำงานเป็นทีม ซึ่งบุคลากรมีการรับรู้ที่ดีให้มีการพัฒนาให้มีความโดดเด่นยิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง

เอกสารอ้างอิง

- ปิ่นเทพ ตั้งศรีวงศ์. (2546). *การพัฒนาองค์การไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ ของบริษัท ปตท จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2551). *การวิเคราะห์ความเข้มแข็งทางการคลังของเทศบาล: รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช. (2014). “ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร (The Dilemma of Administrative Zeitgeists),” การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ แห่งชาติครั้งที่ 7 (พ.ศ. 2549) [Online], Accessed 15 December 2014. Available from http://humannet.chandra.ac.th/pa/morals_politic/2way.doc
- เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา. (2551). *องค์การที่เป็นทางการ: กรณีผู้ว่า CEO*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Abercrombie, N., Hill, S., & Turner, B. (2000). *The Penguin Dictionary of Sociology* (4th ed.). London: Penguin.
- Andre’de Waal. (2557). *High Performance Organization Framework*. New York: McGraw Hill.
- Chistopher Hood. (1991). “A Public Management for all seasons,” *Public Administration*, 65(1991): pp. 3-15.
- Chistopher Politt. (1990). *Managerialism and the Public Services: The Anglo American Experience*. Oxford: Masil Blackwell.

- David Osborne and Ted Gaebler. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading MA: Addison-Wesley.
- Douglas C. Engelbart. (1995). *Toward High-Performance Organizations: A Strategic Role for Groupware*. New York: Macmillan.
- Frank Buytendijk. (2006). *The five Keys to Building A High-Performance Organization* [Online], Accessed 11 March 2009. Available from <http://www.businssandfinancedirectory.com/>
- Gerth, H.H. and Mills, C. (1961). *From Max Weber: Essays in sociology*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Hague, R. and M. Harrop. (2004). *Comparative Government and Politics: An Introduction* (6th ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Jamie Peck, and Adam Tickell. (2002). "Neoliberal zing Space," *Antipode: A Radical Journal of Geography*, 34(3): p. 13.
- Lawler, Edward E. (2005). *Satisfaction and Behavior in Perspectives on Behavior in Organization* (2nd ed.). New York: McGraw-Hall Book Company.
- Zhiyoung Land and David H. Rosenbloom. (1971). "Editorial," *Public Administration Review*, 52(1971): p. 6.