

การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา
Organization Administration Towards Becoming the High-Performance
Organization of Nakhonratchasima Provincial Employment Office

ชลิดา กันหาธิลา¹ วิไลลักษณ์ เชาว์พลกรัง² จักรวีวัชร กันบุรมย์³
Chalida Gunhalila, Wilaluk Chaopolkung, Chakriwatchara Kanburom

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา และ (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนสู่องค์การสมรรถนะสูง การวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประชารณาการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ขำราชการ ลูกจ้างของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 86 คน ใช้วิธีการเจาะจง การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 7 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าไค-สแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมาภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.84)
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง คือ การนำองค์การ และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงบวกกับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01
3. ปัญหา อุปสรรคต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง พบว่า การสื่อสารที่ยังขาดความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน ยังขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ข้อเสนอแนะ ควรสร้างวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ทำงานร่วมกัน พัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ (Keywords) : การบริหารองค์การ; องค์การสมรรถนะสูง; สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา

Received: 2024-01-27 Revised: 2024-02-07 Accepted: 2024-02-09

¹ อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Lecturer of Faculty Public Administration, Nakhonrathasima College. E-mail: chalida.nmc@gmail.com

² อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Lecturer of Faculty Public Administration, Nakhonrathasima College. E-mail: wilailuk@nmc.ac.th

³ ดร.,อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา Dr., Lecturer of Faculty Public Administration, Nakhonrathasima College. E-mail: chakriwatchara.kan@gmail.com

Abstract

The research purposes were to study: (1) to study the level of becoming the high-performance organization of Nakhon Ratchasima Provincial Employment Office; (2) to study the factors had relationship to becoming the high-performance organization of Nakhon Ratchasima Provincial Employment Office; and (3) to study problems, obstacles, and recommendation in driving towards the high-performance organization. This research was the mixed methods research. The quantitative research population was 86 civil servants and employees of Nakhon Ratchasima Provincial Employment Office, selected using the purposive methods. In qualitative research, the important informants consisted of 10 executives and department heads of the Nakhon Ratchasima Provincial Employment Office. The research instruments were questionnaires and structured interviews. The statistical instruments were the frequency, percentage, mean, standard deviation, Chi-square test, Pearson correlation coefficient, and content analysis. The research results showed the following:

1. For becoming the high-performance organization of Nakhon Ratchasima Provincial Employment Office, overall all aspects were at high level. (Mean 3.84)
2. The factors had relationship with the high-performance organization of Nakhon Ratchasima Provincial Employment Office. The organizational leadership and human resource focus, had the greatest relationship for a high performance organization. For the relationship testing between the personal characteristics of age and length of operations, it had a statistical significance level of 0.01
3. The problems and obstacles for becoming the high-performance organization were the communication: lacking of understanding in the same way, and using modern technology in work. It is recommendable that organizational communication should be created culturally for knowledge exchange and work together and develop/modernize information technology to increase operational efficiency.

Keywords: organization administration; high-performance organization;
Nakhon Ratchasima Provincial Employment Office

บทนำ (Introduction)

สถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบันพบว่า สังคมไทยได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งปัจจัยภายในและภายนอกอันเกิดจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและนโยบายการพัฒนาประเทศตามนโยบาย Thailand 4.0 ส่งผลให้องค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการพัฒนาองค์การให้เกิดความยั่งยืนสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต (ธนกิจ ยงยุทธ และคณะ, 2564) ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับองค์การสมรรถนะสูงอย่างแพร่หลาย เนื่องจากการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงเป็นสิ่งที่

ทำให้องค์การในภาคธุรกิจเอกชนสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันที่หลากหลายบริบท เพราะการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงจะเป็นพื้นฐานสำคัญขององค์กรในการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนและยาวนาน (พลุ เดชะรินทร์, 2549: 4)

องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หรือที่เรียกว่า องค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) เป็นคุณลักษณะขององค์กรที่พึงปรารถนา ที่ระบบราชการไทยได้มีความพยายามในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง การปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะกระบวนการทัศน์ทางการบริหารที่สำคัญ นั่นคือ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เข้ามาประยุกต์ใช้ (เสาวลักษณ์ พัดเกาะ, 2562: 2)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ได้ร่วมมือกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้ยกระดับคุณภาพ การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ ได้นำแนวคิดและโครงสร้างรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาประยุกต์ให้สอดคล้องกับระบบราชการไทย นั่นคือ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) โดยมอบให้กับองค์กรภาครัฐที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น ใน 7 มิติที่สอดคล้องสัมพันธ์กัน คือ 1) มิติการนำองค์กร 2) มิติการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) มิติการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) มิติการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) มิติการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) มิติการจัดกระบวนการ และ 7) มิติผลลัพธ์การดำเนินการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐการภาครัฐของประเทศไทยนำเกณฑ์ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2556: 34-38)

สำนักงานจัดหางานจังหวัด ในปัจจุบันสังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2536 ต่อมาในปี พ.ศ.2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมใหม่ ในส่วนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้แยกการบริหารงานด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมออกจากกัน จัดตั้งเป็นกระทรวงแรงงานและกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบของรัฐสภา เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา, 2566: ออนไลน์)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานส่วนราชการสังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีวิสัยทัศน์ "กำลังแรงงานมีงานทำถ้วนหน้าทุกช่วงวัยภายในปี 2565" มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำ ค้ำครองคนหางาน ศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงานเป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารจัดการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานจัดหางานจังหวัดให้บรรลุผลสัมฤทธิ์นั้น กล่าวได้ว่าได้มีการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างสอดคล้องตามทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High

Performance Organization) โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยการบริหารองค์การภายใต้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) ในการประเมินผลตนเอง เป็นการยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐ 7 หมวด ประกอบด้วยหมวด 1 การนำองค์การ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายในการดำเนินงานขององค์การ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร ที่จะต้องมีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ท่ามกลางสภาพแวดล้อมขององค์การต้องเผชิญ (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา, 2566: ออนไลน์)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการบริหารองค์การสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับใด มีปัจจัยใดบ้างที่สัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง รวมถึงศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมาอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้นำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประกอบพิจารณาแผนยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา
2. การบริหารองค์การด้านการนำองค์การ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบของการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ด้วยการสอบถามความเห็นจากประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย ในการวิจัย เรื่อง การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา มีขอบเขตในการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การภาครัฐ และการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ภายใต้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป็นปัจจัยการบริหารองค์การในมิติต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด มาเป็นกรอบในการศึกษาด้านตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ด้านการนำองค์การ (2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) ด้านการจัดกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558) และตัวแปรตาม คือ องค์กรสมรรถนะสูง (HPO : High Performance Organization) ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดตัวแบบองค์กรสมรรถนะสูงของ Waal (De Waal, 2012 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จาวสุวรรณวงษ์, 2555: 31-32) ที่เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงคุณลักษณะองค์กรสมรรถนะสูง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 คุณภาพการจัดการสูง ปัจจัยที่ 2 การปฏิบัติอย่างเปิดเผย ปัจจัยที่ 3 ความผูกพันระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยที่ 4 การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและปรับเปลี่ยนเสมอ ปัจจัยที่ 5 บุคลากรมีคุณภาพสูง

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ ลูกจ้าง สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 86 คน (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา, 2566) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย จำนวน 7 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในการศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยอยู่ในระหว่าง เดือนมกราคม 2566 ถึง เดือนธันวาคม 2566

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารองค์การของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา 7 ด้าน ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป็นแบบประเมินค่าเลือกตอบ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ตามแนวคิดตัวแบบองค์กรสมรรถนะสูงของ Waal (De Waal, 2012 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จาวสุวรรณวงษ์, 2555: 31-32) โดยลักษณะของคำถามเลือกตอบ 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการทำหนังสือขออนุญาตให้เก็บข้อมูลในหน่วยงาน นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มประชากรและเก็บแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 86 ชุด จากนั้นรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดทำการตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถาม (เฉพาะที่มีข้อความแบบปลายเปิด) มาลงรหัสเพื่อนำไปสู่วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์และแปลผลทางสถิติ

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากรายงานการวิจัยบทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2565-2566 แผนงาน โครงการ และงบประมาณ พ.ศ. 2565-2566 สรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อใช้เป็นประเด็นสนับสนุนข้อค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้ในการอภิปรายผลการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนามเป็นการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลโดยผู้ศึกษาเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลการบริหารองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ประกอบกับบทสนทนาจากเอกสารและใช้เทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบ ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่กำหนดไว้โดยตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่สามารถสังเกตได้จากการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) เป็นการสังเคราะห์และอธิบาย การเป็นองค์การสมรรถนะสูงและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่อง การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 86 ชุด และแบบสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 7 ราย ประกอบด้วย ฝ่ายผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำ หัวหน้าฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ หัวหน้าฝ่ายการทำงานของคนต่างด้าว เจ้าหน้าที่จัดหางานในประเทศ และเจ้าหน้าที่งานแนะแนวอาชีพ โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน ที่มีอายุการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวเป็นกลุ่มคนที่จะสามารถให้ข้อมูลได้ดีเกี่ยวกับองค์การในมุมมองของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ รวมถึงเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับและเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์สูงต่องานวิจัย ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.6) บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 41.5) บุคลากรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.5) บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท (ร้อยละ 33.1) บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี (ร้อยละ 35.2)

2. ผลการศึกษาการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\mu = 3.84$) โดยด้านคุณภาพการจัดการสูงอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงผลในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

ลักษณะองค์การสมรรถนะสูง	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
1 คุณภาพการจัดการสูง	3.96	0.59	มาก	1
2 การปฏิบัติอย่างเปิดเผย	3.70	0.55	มาก	5
3 ความผูกพันระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.88	0.68	มาก	2
4 การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและปรับเปลี่ยนเสมอ	3.78	0.57	มาก	4
5 บุคลากรมีคุณภาพสูง	3.81	0.66	มาก	3
รวม	3.84	0.58	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากสำหรับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการจัดการสูง ($\mu = 3.96$) สอดคล้องผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพการจัดการสูง โดยผู้บริหารมีการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ที่มีความโปร่งใส สร้างความสัมพันธ์ภาพความไว้วางใจให้กับบุคลากรทุกระดับ การให้คุณค่าความภาคภูมิใจของบุคลากร การดูแลบุคลากรที่ดี การให้การยอมรับสนับสนุนความเชื่อและความไว้วางใจผู้อื่น มีคุณธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากร การตัดสินใจดำเนินการที่รวดเร็ว ก้าวทันต่อเทคโนโลยี มุ่งเน้นการบรรลุผลประสิทธิภาพสูง

3. ผลการศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.92$) โดยด้านการนำองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมากที่สุด ดังแสดงผลในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารองค์การของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

การบริหารองค์การของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา		μ	σ	แปลผล	ลำดับ
1	การนำองค์การ	4.20	0.55	มาก	1
2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.92	0.58	มาก	3
3	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.75	0.62	มาก	7
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.96	0.54	มาก	2
5	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.83	0.66	มาก	5
6	การจัดการกระบวนการ	3.90	0.58	มาก	4
7	ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.78	0.54	มาก	6
รวม		3.92	0.58	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 7 ปัจจัย ได้แก่ การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกด้านเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงภาพรวมในระดับมาก ($\mu = 3.92$) โดยด้านการนำองค์การมีความสัมพันธ์มากที่สุด สอดคล้องผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำทางการบริหารสูง มีวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความหมายสำหรับอนาคตขององค์การ มีความสามารถในการจัดการความรู้พัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีคุณภาพ มีสมรรถนะในการทำงานที่สูง มีกระบวนการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์และการประเมินผลการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ดังแสดงผลในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง

องค์การ	อายุ				χ^2	p
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป		
สมรรถนะสูง						
น้อย	2 (1.4)	4 (2.8)	1 (0.7)	10 (7.0)	15 (10.6)	0.301*
ปานกลาง	21 (14.8)	34 (23.9)	26 (18.3)	28 (19.7)	88 (62.0)	
มาก	11 (7.7)	17 (12.0)	7 (4.9)	15 (10.6)	39 (27.5)	

องค์การ	อายุ				X ²	p
สมรรถนะสูง	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม	
รวม	34 (23.9)	47 (33.1)	42 (29.6)	53 (37.3)	142 (100.0)	

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง

องค์การ สมรรถนะสูง	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				X ²	p
	น้อย (ไม่เกิน 5 ปี)	ปานกลาง (6-15 ปี)	มาก (16 ปี ขึ้นไป)	รวม		
น้อย	2 (1.4)	8 (5.6)	5 (3.5)	15 (10.6)	11.393*	0.022
ปานกลาง	40 (28.2)	17 (12.0)	31 (21.8)	88 (62.0)		
มาก	21 (14.8)	8 (5.6)	10 (7.0)	39 (27.5)		
รวม	63 (44.4)	33 (23.2)	46 (32.4)	142 (100.0)		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2: การบริหารองค์การด้านการนำองค์การ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินงานมีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ดังแสดงตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ของการบริหารองค์การและผลลัพธ์การดำเนินการ ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การนำองค์การ	0.650**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	0.659**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.680**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	0.685**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	0.753**	0.000	สูง	เดียวกัน
การจัดการกระบวนการ	0.756**	0.000	สูง	เดียวกัน
ผลลัพธ์การดำเนินการ	0.758**	0.000	สูง	เดียวกัน

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา สู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง พบว่า ภาพรวมระดับความสัมพันธ์อยู่

ในระดับปานกลาง การบริหารองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง และมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า การบริหารองค์การด้านการนำองค์การมีความสัมพันธ์มากที่สุด($r = 0.650$) สอดคล้องผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านการนำองค์การ ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์การให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ผลักดันขับเคลื่อนบุคลากรให้มีส่วนร่วมแบบบูรณาการร่วมกัน บุคลากรรู้และเข้าใจ วิสัยทัศน์ขององค์การและการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์การ บริหารจัดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มุ่งเน้นผู้รับบริการและมีผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้มารับบริการ การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ในองค์การ โดยการมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรมีคุณภาพสูง รอบรู้ก้าวหน้าต่อเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลง การจัดการกระบวนการให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินการ โดยการบริหารงานดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ที่มีคุณภาพการจัดการสูง การปฏิบัติอย่างเปิดเผย ความผูกพันระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและปรับเปลี่ยนเสมอ และบุคลากรมีคุณภาพสูง

5. ผลการวิเคราะห์สรุปปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง

5.1 บุคลากรที่เป็นประชากรการวิจัยได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง พบว่า การสื่อสารที่ยังขาดความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน ยังขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน การจัดการข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ไม่สะดวกในการนำมาใช้งาน บุคลากรบางส่วนปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้ค่อนข้างช้า และบางกิจกรรมขาดความร่วมมือความเสียสละของบุคลากร

5.2 ข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารองค์การเพื่อขับเคลื่อนสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง ควรมีการรับฟังข้อคิดเห็นที่หลากหลายจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้มากขึ้น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ควรมีการจัดอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับชั้นอยู่เรื่อย ๆ และเพิ่มผลประโยชน์ที่จะได้รับพัฒนาปรับปรุงระบบ IT ให้ทันสมัย การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของสมาชิกในองค์กรอย่างต่อเนื่อง จัดทำโครงสร้าง จัดการองค์การ ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย คุณภาพการจัดการสูง การปฏิบัติอย่างเปิดเผย ความผูกพันระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและปรับเปลี่ยนเสมอ และบุคลากรมีคุณภาพสูง อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยเฉพาะคุณภาพการจัดการสูง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ที่มีลักษณะการดำเนินการที่มุ่งสู่ความเป็นองค์การสมรรถนะสูง โดยผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีคุณธรรม มีวิธีการตัดสินใจที่รวดเร็ว มีวิธีการลงมือทำที่รวดเร็ว ชี้แนะ สนับสนุน เรียนรู้ และยอมรับการเปลี่ยนแปลง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากร มุ่งเน้นการบรรลุผล ประสิทธิภาพสูง สอดคล้องกับ De Waal (2012 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จาวสุวรรณวงศ์, 2555: 33) องค์ประกอบและคุณลักษณะขององค์การสมรรถนะสูง โดยปัจจัยที่ 1 คุณภาพการจัดการสูง (high

management quality) เป็นปัจจัยแรกและสำคัญที่สุดในองค์การสมรรถนะสูง เป็นการจัดการที่รวมหลายลักษณะผู้บริหาร และการบริหาร ในเรื่องสัมพันธภาพแห่งความไว้วางใจทุกระดับ การให้คุณค่าความภักดีของบุคลากร การให้การยอมรับ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน การสนับสนุนความเชื่อและความไว้วางใจผู้อื่น และการมีความเป็นธรรม การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากร สอดคล้องกับ วิษณุ เทพสินธพ (2560: 110) พบว่า ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคเหนือตอนล่าง อยู่ในระดับมาก ตัวชี้วัดการเป็นองค์การสมรรถนะสูง คือ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา ปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทุกปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง การบริหารองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง และมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการบริหารองค์การด้านการนำองค์การ หากผู้บริหารมีการปรับปรุง พัฒนาระดับการบริหารองค์การในทุกๆ ด้านให้ดียิ่งขึ้น จะทำให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา มีความเป็นองค์การสมรรถนะสูงเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ พัดเกาะ (2562: บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ได้แก่ การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงบวกกับระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง สอดคล้องกับ สุพรรณา เศษแสงศรี และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2559: 203) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการนำองค์การ รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดของท่านอย่างดี ทิศทางในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ผู้บริหารมีการกำกับดูแลการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ

3. ปัญหา อุปสรรคในการขับเคลื่อนสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา การสื่อสารที่ยังขาดความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน ยังขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน การจัดการข้อมูลยังไม่เป็นระบบ บุคลากรบางส่วนปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้ค่อนข้างช้า ข้อเสนอแนะ ควรมีการรับฟังข้อคิดเห็นที่หลากหลายจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากขึ้นเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย พัฒนา/ปรับปรุงระบบ IT ให้ทันสมัย การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของสมาชิกในองค์กรอย่างต่อเนื่อง จัดทำโครงสร้าง จัดการองค์การ ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สอดคล้องกับ สุพรรณา เศษแสงศรี และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2559: 203-207) พบว่า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีระบบข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานและเข้าถึงง่าย การเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและสร้างสรรค์นวัตกรรมอยู่อย่างต่อเนื่อง ระบบการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ด้านวัฒนธรรมองค์การ บุคลากรมีความพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ อยู่เสมอ การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับ

ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ ควรสร้างวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการจัดอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับชั้นอยู่เรื่อย ๆ และเพิ่มผลประโยชน์ที่จะได้รับ พัฒนาปรับปรุงระบบ IT ให้ทันสมัย การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความเร็วในการทำงาน ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ผลจากการวิจัยการบริหารองค์การสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารองค์การควรมีนโยบายเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การสามารถรักษามาตรฐานระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง รวมถึงยกระดับให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารองค์การควรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้ทุกกลุ่มงานมีการจัดทำรายงาน ผลสำรวจความพึงพอใจ ข้อติชม รวมถึงรายงานวิธีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ในส่วนที่เป็นปัญหา โดยกำหนดระยะเวลาการรายงานผลในทุกไตรมาส เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีการปรับปรุงพัฒนางานอยู่เสมอ

1.3 ผู้บริหารองค์การควรมีนโยบายทบทวนการจัดสรรทรัพยากรขององค์การ ให้เพียงพอต่อการบรรลุเป้าหมายของภารกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะนำมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ประกอบการมีทรัพยากรอย่างเพียงพอ จะช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.4 ผู้บริหารองค์การควรมีนโยบายส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์การในลักษณะของการการจัดประชุม และกำหนดให้สมาชิกในองค์การต้องเข้าร่วมรับฟัง โดยให้มีการนำเสนอผลการดำเนินการของแต่ละกลุ่มงาน มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับทราบผลการดำเนินการที่นอกเหนือจากภารกิจของตน ถือเป็นการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ปัญหา อุปสรรครวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานร่วมกันของคนในองค์การ

1.5 ผู้บริหารในฐานะผู้นำควรการบริหารยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งพัฒนาทักษะ การสื่อสารเพื่อให้การถ่ายทอดแผนงานไปสู่การปฏิบัติเกิดความชัดเจนและ

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติเกิดความเข้าใจในภารกิจที่ได้รับมอบหมายแล้ว ย่อมทำให้การดำเนินงานมีโอกาสสำเร็จสูง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาการเปรียบเทียบกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตภูมิภาคอื่นๆ เพื่อสะท้อนถึงความแตกต่างในแต่ละประเด็น และเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตน

2.2 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้เกี่ยวข้องทุกระดับผู้บริหารองค์การ หัวหน้ากลุ่มงาน งาน และในระดับผู้ปฏิบัติทุกประเภท เพื่อให้มีข้อค้นพบเชิงลึกครบทุกมิติ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธนกิจ ยงยุทธ พนมพัทธ์ สมิตานนท์ และนพพล อัคราต. (2564). การพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของเรือนจำ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี. *วารสารการบริหารปกครอง*. 10(1): 474-497. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/issue/view/16882>. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2566.
- พสุ เดชะรินทร์. (2549). *โครงการพัฒนาการเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง รายงานผลการศึกษาพัฒนารูปแบบเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ: องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิไลวรรณ จาวสุวรรณ์. (2555). *การศึกษาความเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization): กรณีการศึกษาเปรียบเทียบกระทรวงพลังงาน และบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิชญ์ เทพสินธพ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ.2561)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา. (2566). *ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.doe.go.th/prd/nakhonratchasima>. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2566.
- สุพรรณา เศษแสงศรี และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). การพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. 13(61): 197-208. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/SNGSJ/article/view/66549/54437>. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2566.

เสาวลักษณ์ พัดเกาะ. (2562). การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของกองบริหาร ทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

De Waal, A. A. (2012). *What Make a High Performance Organization : Five Valid Actors of Competitive Advantage that Apply Worldwide*. UK: Global Professional Publishing.