

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

STRATEGIC HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT GUIDELINES UNDER THE BUREAUCRATIC SYSTEM 4.0 AFFECTING EFFICIENCY OF PERFORMANCE OF PERSONNEL IN SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS HUA HIN DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

ศศิธร จันทร์ปลุก

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Sasithorn Chunprook

Stamford International University

Corresponding Author Email : Sasithorn.6808@gmail.com

(วันที่รับบทความ : กรกฎาคม 14, 2566 ; วันที่แก้ไขบทความ : สิงหาคม 3, 2566 ; วันที่ตอบรับบทความ : สิงหาคม 7, 2566)

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล 3) ศึกษาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) หาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 183 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ด้านการประเมินผล และด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีความสัมพันธ์ เชิงเหตุผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
- 4) แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ควรเร่งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจกับระบบราชการแบบใหม่ ที่เน้นการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล ควรเร่งพัฒนาระบบการทำงานที่มีความเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และควรเร่งการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างนวัตกรรม มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์, ระบบราชการ 4.0, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

This mixed-method research aimed to : 1) study of different personal factors affecting the performance of personnel in sub-district administrative organizations differently, 2) study the level of performance efficiency of personnel in sub-district administrative organizations, 3) study of strategic human resource development guidelines under the bureaucratic system 4.0 affecting efficiency of

performance of personnel in sub-district administrative organizations and 4) study guideline for strategic human resource development under the bureaucratic system 4.0 affecting efficiency of performance of personnel in sub-district administrative organizations. Sample groups were 183 personnel and 10 key informants of sub-district administrative organizations Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. Data were analyzed by using percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, multiple regression and content analysis.

Findings :

1) Personnel characteristics such as age and education had different opinions on the performance of personnel in the sub-district administrative organization at the statistical significance level of 0.05.

2) The overall performance efficiency of personnel in sub-district administrative organizations was moderate level.

3) Strategic human resource development under government 4.0 evaluation and the people-centered aspect had a causal relationship with the performance of personnel in the sub-district administrative organization with statistical significance at the 0.001 level.

4) Strategic human resource development guidelines under the bureaucratic system 4.0 that affect the performance of personnel in sub-district administrative organizations found that; the potential of personnel should be developed to have knowledge and understanding of the new bureaucracy that focuses on providing public services through digital systems, there should be a working system that is fully connected through digital systems from beginning to end, the process connects all government agencies in public service and should work with a focus on the people as the center innovate with intelligent control focus on achievement in performance.

Keywords : Strategic Human Resource Development, Bureaucratic System 4.0, Efficiency of Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรได้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีอย่างเต็มตัว ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เป็นเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การบริหารองค์กรต้องสามารถตอบสนองกระแสโลกาภิวัตน์และรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งการสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จตามความท้าทายขององค์กรในโลกแห่งศตวรรษที่ 21 จะมุ่งประเด็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถสร้างศักยภาพได้ผ่านกระบวนการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ มิติ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จ เป็นทรัพยากรที่จัดการทรัพยากรส่วนอื่น ๆ ประกอบไปด้วยเงินและวัตถุดิบให้เกิดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดเป็นจุดเริ่มของการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งความสำเร็จ การพัฒนา หรือแม้กระทั่งความล้มเหลว ถึงแม้ว่าองค์กรจะกำหนดเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรไว้ดีเพียงใด หากแต่ไม่สามารถที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพและไม่สามารถใช้งานให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้แล้ว ความสำเร็จขององค์กรก็คงไม่อาจจะเกิดขึ้นได้ การที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ จึงต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมในการทำงานในองค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป (ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี, 2560 : 168)

การปฏิรูปประเทศเพื่อไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ถือเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและทุกภาคส่วนต่างให้ความสำคัญและ “ข้าราชการ” ซึ่งถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถเหมาะสมในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยที่ผ่านมา “ภาครัฐของไทย” มักจะถูกมองว่า มีการจัดการภาครัฐที่ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ของงานการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานยังติดขัด ไม่เชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกัน การบริหารงานยึดติดกับกรอบ

อำนาจตามกฎหมายเป็นหลักการประสานความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่นเป็นไปในแบบที่ภาครัฐเป็นฝ่ายนำภาคส่วนอื่นเป็นฝ่ายตาม รูปแบบและวิธีการแก้ไขปัญหาล้วนใหญ่เริ่มต้นจากภาครัฐเป็นผู้คิดออก และดำเนินการ ซึ่งในหลายครั้งไม่ได้แก้ปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของประชาชนมาพิจารณาการปฏิบัติงานไม่สอดคล้อง และไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การให้บริการที่ให้กับประชาชนและภาคเอกชนแม้จะมีการพัฒนาให้รวดเร็วและทันสมัย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศแล้วยังมีความล่าช้าและ ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เท่าที่ควร (สำนักงาน ก.พ., 2560 : 1)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในปัจจุบัน จึงได้นำเอา “กลยุทธ์” (strategy) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะ “กลยุทธ์” จะเป็นแผนปฏิบัติการที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระยะยาว เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร สภาพปัญหาของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน ยังขาดการผสมผสานกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ เช่น ขาดการวิเคราะห์และขาดการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัญหาในด้านการจัดการบุคลากรให้มีคุณภาพ สภาพปัญหาภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละเรื่องจะมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากรที่ขาดคุณภาพและไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการย่อมประสบปัญหาอันจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการบริหารจัดการองค์กรได้ ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการจัดการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก อารังรักษาและพัฒนาจนกระทั่งพ้นจากการทำงาน เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีคุณค่าแก่องค์กรอย่างแท้จริงองค์กรบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้พื้นที่ที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบที่ผ่านมา องค์กรบริหารส่วนตำบลได้มีการดำเนินการแก้ไขด้านต่าง ๆ ตลอดถึงการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขึ้น แต่เท่าที่ผ่านมาการดำเนินการกิจกรรมการพัฒนาต่าง ๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เน้นไปในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อบริการประชาชน แต่ยังขาดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเกิดความล่าช้าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่เท่าที่ควรเนื่องจากปัญหาสำคัญคือ ทรัพยากรมนุษย์ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ท้องถิ่นได้รับการพัฒนาที่ล่าช้า

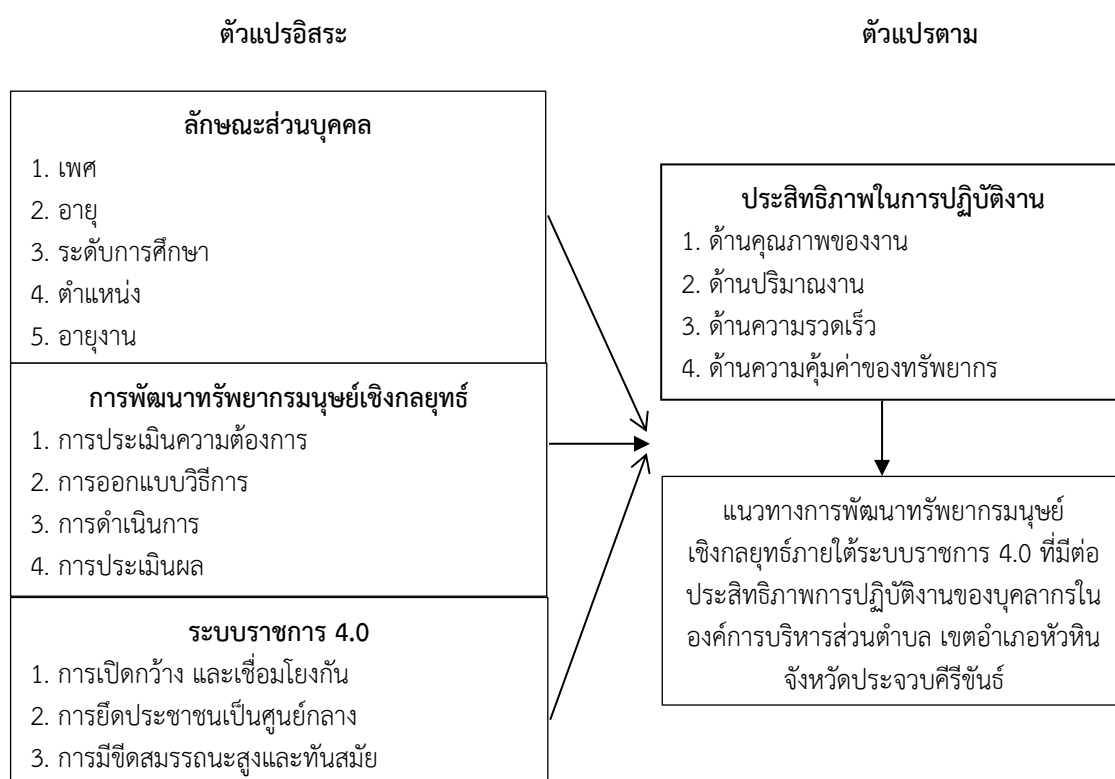
ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการปฏิบัติงานเป็นพนักงานส่วนตำบล จึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อต้องการทราบแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ว่ามีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์อย่างไร อันจะเป็นผลดีต่อการจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล และจัดการบุคลากรให้มีความสามารถเฉพาะด้าน มีทักษะทางวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ อันจะส่งผลให้การพัฒนาท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าภายใต้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของประชาชนในท้องถิ่น และเป็นการพัฒนาประเทศชาติอีกทางหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่างกัน
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของ Desimone, Werner and Harris (2002 : 23-24), Thompson and Strickland (2003 : 4), จอมพงศ์ มงคลวนิช (2556 : 117-118) และโชติชวัล พุกิจกาญจน์ (2559 : 35) มาเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) การประเมินความต้องการ (2) การออกแบบวิธีการ (3) การดำเนินการ และ (4) การประเมินผล และศึกษาแนวคิด ระบบราชการ 4.0 ของทศพร ศิริสัมพันธ์ (2560 : ออนไลน์) ประกอบด้วย (1) การเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (2) การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ (3) การมีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย ส่วนตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953 : 433) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 21-24) มาเป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านความรวดเร็ว และ (4) ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยใช้การวิจัย

แบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 183 ชุด กับพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จำนวน 5 แห่ง และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มีลักษณะตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการ สามารถให้ข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรงมีคุณภาพ และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ซึ่งเป็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และหัวหน้าสำนักปลัดหรือนักทรัพยากรบุคคล แห่งละ 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่างกัน

ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.05$ และลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง และอายุงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \geq 0.05$ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
1. เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ต่างกัน	Independent t-test	0.732	ปฏิเสธ
2. อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน	One way ANOVA	0.001	ยอมรับ
3. ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน	One way ANOVA	0.002	ยอมรับ
4. ตำแหน่งที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.573	ปฏิเสธ
5. อายุงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.560	ปฏิเสธ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ปริมาณงาน (3) ความรวดเร็ว และ (4) ความคุ้มค่าของทรัพยากร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลการศึกษาในภาพรวมและรายด้าน ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	ลำดับที่
1. คุณภาพของงาน	3.51	0.77	มาก	1
2. ปริมาณงาน	3.32	0.72	ปานกลาง	3
3. ความรวดเร็ว	3.38	0.79	ปานกลาง	2
4. ความคุ้มค่าของทรัพยากร	3.31	0.79	ปานกลาง	4
รวม	3.38	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{x}$ = 3.38, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.51, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{x}$ = 3.38, S.D. = 0.79) ด้านปริมาณงาน ($\bar{x}$ = 3.32, S.D. = 0.72) และด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร ($\bar{x}$ = 3.31, S.D. = 0.79)

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ด้านการประเมินผล และด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านการเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน ด้านการออกแบบวิธีการ และด้านการมีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัยมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_4x_4 + b_6x_6 + b_5x_5 + b_2x_2 + b_7x_7$$

$$= -0.229 + 0.354 (\text{การประเมินผล}) + 0.285 (\text{การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง}) + 0.124 (\text{การเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน}) + 0.123 (\text{การออกแบบวิธีการ}) + 0.103 (\text{การมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย})$$

$\hat{Y}$ หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ซึ่งอยู่ในระดับสูง = 0.836

4. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปผลการสัมภาษณ์แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์การให้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นต่าง ๆ ในภาพรวม ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ควรมีการวางแผนและออกแบบการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ เทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม วิทยาการ และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

2. การพัฒนาระบบราชการ 4.0 ควรมีการพลิกโฉม (Transform) องค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better governance, happier citizens) อันจะทำให้ระบบราชการสามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พักของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ที่ทันสมัย รองรับการเข้าสู่ระบบดิจิทัล

3. การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน โดยลดขั้นตอนการให้บริการ และให้ประชาชนเข้าถึงการบริการที่รวดเร็ว มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เน้นการให้แล้วเสร็จ ณ จุดเดียว

อภิปรายผลการวิจัย

1) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่างกัน

ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.05$ สอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 259-262) ที่พบว่า อายุกับการทำงาน เป็นที่ยอมรับกันว่า ผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของหิตติ เฟ่งพิโรจน์ (2565 : 67) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง และอายุงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P > 0.05$ สอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 259-262) ที่พบว่า เพศกับการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันหรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน จิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง และยังพบว่า ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การมานานหรือมีอาวุโสในการทำงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อย

2) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็ว ด้านปริมาณงาน และด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานที่ออกมา มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และประณีต ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้น ๆ อีกทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2552 : 206-209) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพว่าคุณภาพของงานที่สำเร็จต้องมีความถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953 : 433) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการทำงาน พิพัตน์ ยอดพฤติการณ์ (2551) ได้กล่าวถึง การวัดประสิทธิภาพควรคำนึงถึงองค์ประกอบว่า ความมีคุณภาพจะต้องพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า หรือวัตถุดิบ ต้องมีการคิดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน/กระบวนการผลิตที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิตที่ดี แม้ว่ากระบวนการดำเนินงานจะประหยัด และรวดเร็วและจะต้องไม่ทำให้คุณภาพของงานลดลง หากประหยัดรวดเร็ว แต่คุณภาพงานลดลงก็ไม่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพ ดังนั้นหากจะพิจารณาในประเด็นของความมีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาในขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

3) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ด้านการประเมินผล และด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านการเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน ด้านการออกแบบวิธีการ และด้านการมีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัยมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การบริหารจัดการ และบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐราชการเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ “คุณภาพของคน” ในองค์กรนั้น ๆ ก่อนที่องค์กรต่าง ๆ จะเริ่มเห็นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น บุคคลเคยถูกมองเห็นว่าเป็นเพียงแค่ปัจจัยการผลิต หรือให้ความสำคัญเป็นแค่แรงงานหรือกำลังคน แต่ในปัจจุบัน บุคคลได้รับการนิยามใหม่พัฒนาความสำคัญเป็น “ทรัพยากรมนุษย์” ส่วนแผนกหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรก็กำลังเปลี่ยนบทบาทจาก “งานบริหารบุคคลและธุรการ” ไปเป็น “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์” ซึ่งเปลี่ยนจากการจัดการเฉพาะหน้าไปเป็นการใช้กลยุทธ์เข้ารุกอย่างเต็มตัวและต่อเนื่องไปในระยะยาว ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหินให้ความสำคัญกับกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งเสริมการดำเนินงานให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ เทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งการ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง ส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม วิทยาการ และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วอีกด้วย ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินผลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด กล่าวคือ การประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงาน และการประเมิน ผลลัพธ์ของหน่วยงาน เป็นกิจกรรมที่สำคัญที่ต้องเสริมให้มีในองค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์บางกิจกรรมหรือบางโครงการที่จัดทำขึ้นไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ดังนั้น หากไม่มีการประเมินผลในกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็อาจเกิดการใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า โดยไม่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ส่วนด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรองลงมาคือ ด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive public services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big government data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันไม่ว่าจะมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ สอดคล้องกับแนวคิดของเดสเลอร์ (Dessler, 2009 : 2) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการบริหารองค์การให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ตั้งแต่การสรรหาคนเข้ามาในองค์การ การพัฒนาและธำรงรักษาคนในองค์การ จนกระทั่งออกจากองค์การไปและสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขในสังคม นักวิชาการได้คิดตัวแบบต่าง ๆ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่าง ๆ ต้องการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและโมเดลการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบใหม่ (Digital disruption) มุ่งเน้นการยกระดับบุคลากรให้มีศักยภาพและเพียงพอ พร้อมขับเคลื่อนงานตามพันธกิจ ของหน่วยงานภาครัฐคือการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการดูแล พนักงานในมิติต่าง ๆ เช่น การพัฒนาพนักงาน การสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ตามตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบมิชิแกน หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งได้ว่าเป็นตัวแบบการจัดการนิยม (Managerialism) เป็นตัวแบบที่องค์การภาครัฐใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับเป็นอันดับแรก และให้การจัดการ “คนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือในการที่จะทำให้บรรลุสู่เป้าหมายขององค์การ” และสอดคล้องกับแนวคิดของทศพร ศิริสัมพันธ์ (2560 : ออนไลน์) กล่าวว่าในการพลิกโฉม (Transform) ภาครัฐหรือระบบราชการให้สอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์ชาติและรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better governance, happier citizens) อันจะทำให้ระบบราชการสามารถเป็นที่ยอมรับไว้วางใจและเป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่

4) ตามวัตถุประสงค์ที่ 4 แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้จากการศึกษาสรุปได้ว่า 1) ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจกับระบบราชการแบบใหม่ที่เน้นการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล 2) ควรปรับปรุงแบบการการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ เน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และความร่วมมือจากประชาชน 3) ควรมีระบบการทำงานที่มีความเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน 4) ควรมีรูปแบบการดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า 5) ควรปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 6) ควรเปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (Default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องร้องขอ และ 7) ควรให้บริการประชาชนตลอดเวลา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นรินทรา ผิวโต (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลดอนฉิมพลี จังหวัดฉะเชิงเทรา เสนอแนะว่า ต้องมีการปลูกฝังจิตสำนึกให้และเพิ่มเติมความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และต้องมีส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างจริงจังจึงทำให้เกิดผลเป็นรูปธรรมให้ได้ นอกจากนั้นอิสระพงศ์ กุลนรัตน์ และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี เสนอแนะว่า ควรส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เร่งจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อให้เทศบาลมีทิศทางที่ชัดเจน ควรบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานและบริการ ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร มีการเพิ่มเติมความรู้ในการใช้เทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหิน ควรมีการประเมินความพึงพอใจของทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อหลักยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลลัพธ์ของหน่วยงาน

2) องค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหิน ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้ประโยชน์อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive public services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big government data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันไม่ว่าจะมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหินปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนราชการ โดยยึดหลักความถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณของข้าราชการในการปฏิบัติงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพที่บรรลุตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน ดังนั้น บุคลากรของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหิน จึงควรมีการวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์

2) ด้านปริมาณงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหินได้รับมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนจากผู้บังคับบัญชา โดยสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดปริมาณงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ลดลง และมีปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติที่เหมาะสม และสอดคล้องกับตำแหน่ง ดังนั้น บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหิน ควรสามารถแก้ไขปัญหาหรือให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่มีคั่งค้าง

3) ด้านความรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหิน มีการร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหิน ควรให้ความสำคัญกับความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนจนเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

4) ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอ หัวหิน มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหัวหิน จึงควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร ได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และปัจจัยด้านการบริการสาธารณะแนวใหม่ เป็นต้น

2) ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดใกล้เคียง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำมาประยุกต์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

3) ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุด

4) ควรมีการสอบถามเชิงลึก ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่กำกับดูแลงานด้านท้องถิ่นท้องถิ่นจังหวัด หรือท้องถิ่นอำเภอ ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับภูมิภาคเพื่อขยายมิติในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ภายใต้ระบบราชการ 4.0

เอกสารอ้างอิง

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). การบริหารองค์การและทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี. (2560). กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในศตวรรษที่ 21. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 12 (ฉบับพิเศษ), 168-184.

โชติชวัล พุทธิกาญจน์. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

นรินทร์รา ผิวโต. (2562). กลยุทธ์การบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลดอนฉิมพลี จังหวัดฉะเชิงเทรา. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). ระบบราชการ 4.0 กับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ.

[Online]. Available : <https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810>. [2566, มิถุนายน 9].

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์. (2551). เศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง อะไร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยพัฒนา.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ = Management and organizational behavior**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). **ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0**. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อิสระพงศ์ กุลนรัตน์ และธนวิทย์ บุตรอุดม. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี. **มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ปริทัศน์**, 9 (1), 37-48.
- อติติ เฟ่งพิโรจ. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนราธิวาส**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Desimone, R. L. Werner, J. M. & Harris, D. M. (2002). **Human Resource Development**. 3rd ed. Fort Worth : Harcourt Brace College.
- Dessler, Gary. (2009). **A Framework for Human Resource Management**. 5th ed. New Jersey : Pearson Education.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. 3rd ed. Illinois : Irwin.
- Thompson, A. A. & Strickland, A.J. (2003). **Strategic Management : Concepts and Cases**. 12th ed. Boston : McGraw-Hill.