

การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร

Executive Self-development that Affects the Excellence of the Organization

วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์¹ ยศพงษ์ รัตนมุง² และ สุจาริณี เชษฐกุล³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร 2) เพื่อศึกษาความเป็นเลิศขององค์กร และ 3) เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ต้องการความเชื่อมั่น 95 % และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้ คือ 384 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ สูตร Cochran (1953) ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการศึกษา ดังนี้

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารในแต่ละด้านมีผลการประเมินความเหมาะสมของคุณลักษณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยในด้านการพัฒนาที่เป็นการศึกษาเพื่อความรู้ทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ในด้านการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านการพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

จากการวิเคราะห์ระดับความเป็นเลิศขององค์กรในด้านมิติด้านประสิทธิภาพ, มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า ในทุกมิติมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยในมิติด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.68 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.53

การวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กร โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ทั่วไป เท่านั้นที่ไม่สามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศขององค์กรได้ (p-value .953) ส่วนปัจจัยการพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่างและปัจจัยการพัฒนาโดยการอาศัยตนเองนั้น สามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศขององค์กรได้

คำสำคัญ: การพัฒนาตนเอง, ผู้บริหาร, ความเป็นเลิศขององค์กร

Abstract

The research for the personal development of the manager and its effects for the most results of the organization had objectives 1) to study the personal development of the manager, 2) to study the exclusivity of the organization, and 3) to study the personal development of the manager and its effects towards the exclusiveness of the organization. The people used by this present research was conducted with an uncertain amount of people, hence the research team has an expectation from the total of people involved. With a reliance of 95% and accepting a fluctuation of 0.05 from the people involved. The calculation based on 384 people, using a specific sample program by Cochran (1953), the researchers collected results from 400 people, a tool used in collecting data was a questionnaire. Statistics used in data analysis were average, Standard Deviation, and Multiple Regression Analysis.

Results revealed as follows: The analysis for the personal development of the manager in various ways with the results from evaluation,

¹⁻³ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

showed the majority of the characteristics has a satisfying results. Development in terms of general knowledge had a 3.74 percentage, development in terms of increasing knowledge and specialization with 3.82 percentage, personal development by helping oneself had a percentage of 3.96.

Analyzing results in terms of organization exclusiveness in perspective of effectiveness, perspective in terms of service quality, perspective in terms of work force and perspective in terms of organization development, found that every perspective have good results. Perspective in terms of effectiveness had a 3.68 percent. Perspective in terms of service quality had a 3.69 percent, and perspective in terms of work force had a 3.58 percent and perspective in terms of organization development have a 3.53 percent.

Analysis of executive self-development that affects the excellence of the organization by multiple regression analysis found that the results for general knowledge development factors only which could not predict the excellence of the organization (p-value .953). As for the factors of development of specific knowledge and skills and development factors by self-reliance could be able to predict the excellence of the organization.

Keywords: Self-development, Executive, Excellence of the organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะองค์กร ภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการ

หนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กร ทำให้ทราบว่าหน่วยงานมีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมากและสามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน องค์กรหรือหน่วยงานทั้งปวงย่อมจะต้องมีผู้บริหารสูงสุดทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารหน่วยงาน ผู้บริหารอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปตามระดับและสังกัดตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ เป็นต้น ผู้บริหารเหล่านี้ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งขององค์กร เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร การที่หน่วยงานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้บริหาร ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการพัฒนาผู้บริหารให้เป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและเป้าหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาผู้บริหารเป็นเรื่องที่มีเหตุผลและเป็นความจำเป็นของหน่วยงานเพราะสภาพแวดล้อมของผู้บริหารเปลี่ยนไปเป็นการพัฒนาจากการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและพัฒนาผู้มีอาวุโสหน่อยให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพและเพื่อป้องกันแก้ไขความล้มเหลวทางการบริหาร ดังนั้นการพัฒนาผู้บริหารควรถือเป็นนโยบายขององค์กร ผู้บริหารควรรับรู้ถึงความจำเป็นที่ตนเองได้รับการพัฒนาโดยผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปในทุกระดับของหน่วยงานต้องมีความเข้าใจและสนับสนุนการพัฒนาผู้บริหารอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ทั้งในเชิงการจัดสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศการทำงาน และเปิดโอกาสให้ผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนานั้นได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

สำหรับปัจจัยหลักที่จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานอันยอดเยี่ยมอย่างยั่งยืน ที่ได้ชื่อว่าเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ ประกอบไปด้วย ผู้บริหารมีความเข้าใจในสภาพการณ์ของตลาดอย่างลึกซึ้ง และต้องแก้วิสัยทัศน์และกลยุทธ์สอดคล้องประสานกับสภาพการณ์ของตลาดเป็นอย่างดี การบริหารจัดการของผู้บริหารสนับสนุนวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ทักษะและพฤติกรรมของพนักงานเหมาะสมกับที่องค์กรและ

ตลาดต้องการ ระบบและกระบวนการบริหารจัดการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพเป็นอย่างดี และเชื่อถือได้ (บริษัท โปรซอฟท์ เอชซีเอ็ม จำกัด. 2018)

ในยุคดิจิทัลดิสรรับชั้นแล้วนั้น ลักษณะของผู้บริหารจึงมีผลต่อการตัดสินใจของทิศทางองค์กรเป็นอย่างมาก ใครปรับได้ เปลี่ยนได้ ก็จะตามโลกได้ทันและอยู่รอดได้ แต่ก็ไม่ใช่ตลอดไปอยู่ที่ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็น “ดิจิทัล” ด้วยการเปิดรับและให้บริการลูกค้า ช่องทางดิจิทัลอย่าง Website, Application, และ Social Media หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการแบบดิจิทัล เช่น Digital Banking, Digital Insurance, Virtual Assistant รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เช่น AI, Big Data, Paperless Workflow เป็นต้น การทำ Digital Transformation ให้ประสบความสำเร็จ จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น ส่งผลต่อกำไรและอัตราการขยายตัวทางธุรกิจให้สูงขึ้น (ประชาชาติธุรกิจ. 2562: ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ นำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือการลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนมากกว่าในเชิงเศรษฐศาสตร์ อาจเน้นความคุ้มค่าหรือความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

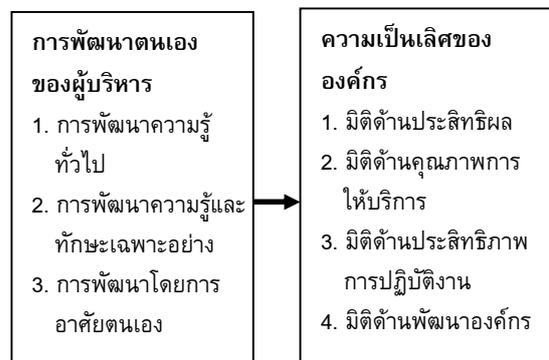
1. เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร
2. เพื่อศึกษาความเป็นเลิศขององค์กร
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร ที่

ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของ สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 16-45) และแนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (PMQA) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา จาก

แนวคิดและด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเขียนเป็นแผนภาพประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีสำรวจมุ่งศึกษาการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการขององค์กรในจังหวัดนครปฐม ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 384 ตัวอย่าง ตามสูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และตามกรอบแนวคิดการวิจัยซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม และเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร และความเป็นเลิศขององค์กร พร้อมกับนำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความ

ที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence: IOC) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือตามเนื้อหา นั้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรก ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร และส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเป็นเลิศขององค์กร

ตาราง 1 ผลค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม การพัฒนาตนเองของผู้บริหารกับวัตถุประสงค์

หัวข้อ	IOC	ผลการประเมิน
การพัฒนาความรู้ทั่วไป	0.78	สอดคล้อง
การพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง	0.75	สอดคล้อง
การพัฒนาโดยการอาศัยตนเอง	0.78	สอดคล้อง
ภาพรวม	0.77	สอดคล้อง

ตาราง 2 ผลค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม ความเป็นเลิศขององค์กรกับวัตถุประสงค์

หัวข้อ	IOC	ผลการประเมิน
มิติด้านประสิทธิผล	0.75	สอดคล้อง
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	0.77	สอดคล้อง
มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.77	สอดคล้อง
มิติด้านพัฒนาองค์กร	0.75	สอดคล้อง
ภาพรวม	0.76	สอดคล้อง

ดังนั้น จึงถือว่าข้อคำถามที่เขียนขึ้นในแบบสอบถาม มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Coefficient) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.86 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ได้

4. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากผู้จัดการองค์กรด้วยตนเอง พร้อมกำหนดวันเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ แล้วนำมาตรวจสอบคะแนนเป็นรายข้อ ตรวจสอบความครบถ้วนความถูกต้องของเครื่องมือ แล้วนำผลเพื่อไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ทำการลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ จากข้อมูลในแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐานและการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Method) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร ใช้สำหรับเปรียบเทียบเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมวดหมู่ของตัวแปรใน รูปแบบตารางวิเคราะห์

2. ค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Method) ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เป็นการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองของผู้บริหารทั้ง 3 ปัจจัย กับความเป็นเลิศขององค์กร ทั้ง 4 ด้าน เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองของผู้บริหารตัวใด ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นสำคัญจากการวิจัยดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.2 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.8 ในส่วนของอายุนั้น พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 ถัดมา คือ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.3 และต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.9

จากการวิเคราะห์ในปัจจัยเรื่องระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารในแต่ละด้านมีผลการประเมินความเหมาะสมของคุณลักษณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยในด้านการพัฒนาที่เป็นการศึกษาเพื่อความรู้ทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 ในด้านการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 ด้านการพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29

จากการวิเคราะห์ระดับความเป็นเลิศขององค์กร ในด้านมิติด้านประสิทธิผล, มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าในทุกมิติมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยในมิติด้านประสิทธิผลมีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 มิติด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในมิติด้านประสิทธิผล พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.783 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของมิติด้านประสิทธิผลได้ร้อยละ 61.30 สามารถเขียนสมการทำนายความสัมพันธ์ของคุณลักษณะและมิติด้านประสิทธิผลได้ ดังนี้

$$y = -8.268 + 0.340 X_1 + 0.372 X_2 + 2.335 X_3$$

โดย y = มิติด้านประสิทธิผล

X_1 = การพัฒนาความรู้ทั่วไป

X_2 = การพัฒนาความรู้และทักษะ

เฉพาะอย่าง

X_3 = การพัฒนาตนเองโดยการอาศัย

ตนเอง

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.308 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของมิติด้านประสิทธิผลได้ร้อยละ 9.50 สามารถเขียนสมการทำนายความสัมพันธ์ของคุณลักษณะและมิติด้านคุณภาพการให้บริการได้ ดังนี้

$$y = 3.158 - 0.213 X_1 + 0.266 X_2 + 0.076 X_3$$

โดย y = มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

X_1 = การพัฒนาความรู้ทั่วไป

X_2 = การพัฒนาความรู้และทักษะ

เฉพาะอย่าง

X_3 = การพัฒนาตนเองโดยการอาศัย

ตนเอง

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.425 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของมิติด้านประสิทธิผลได้ร้อยละ 18.10 สามารถเขียนสมการทำนายความสัมพันธ์ของคุณลักษณะและมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

$$y = 0.234 + 0.003 X_1 + 0.586 X_2 + 0.276 X_3$$

โดย y = มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

X_1 = การพัฒนาความรู้ทั่วไป

X_2 = การพัฒนาความรู้และทักษะ

เฉพาะอย่าง

X3 = การพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในมิติด้านประสิทธิภาพการพัฒนางานองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.425 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของมิติด้านประสิทธิผลได้ร้อยละ 18.10 สามารถเขียนสมการทำนายความสัมพันธ์ของคุณลักษณะและมิติด้านพัฒนาองค์กรได้ ดังนี้

$$y = -2.636 - 0.038 X_1 + 0.450 X_2 + 1.158 X_3$$

โดย y = มิติด้านประสิทธิภาพการพัฒนางานองค์กร

X1 = การพัฒนาความรู้ทั่วไป

X2 = การพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง

เฉพาะอย่าง

X3 = การพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง

ตนเอง

ตาราง 3 การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร ในภาพรวม

ตัวแปรตามลำดับที่เข้าสมการ	B	S.E	Beta	t	Sig.
1. การพัฒนาความรู้ทั่วไป	0.036	0.050	0.035	0.050	.953
2. การพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง	0.483	0.067	0.462	8.503**	.000
3. การพัฒนาโดยการอาศัยตนเอง	0.278	0.147	0.273	0.542**	.000
ค่าคงที่	0.294	0.814		0.450	.742
R	0.420				
R Square	0.185				
Adjusted R Square	0.180				
F	24.864**				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.420 และสามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศขององค์กรได้ร้อยละ 18.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อ

พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ทั่วไป เท่านั้นที่ไม่สามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศขององค์กรได้ (p-value .953) ส่วนปัจจัยการพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่างและปัจจัยการพัฒนาโดยการอาศัยตนเองสามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถเขียนสมการทำนายความสัมพันธ์ของการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในภาพรวมได้ ดังนี้

$$y = 2.94 + 0.036 X_1 + 0.483 X_2 + 0.278 X_3$$

โดย y = ความเป็นเลิศขององค์กรในภาพรวม

X1 = การพัฒนาความรู้ทั่วไป

X2 = การพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง

เฉพาะอย่าง

X3 = การพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง

ตนเอง

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นสำคัญจากการวิจัยที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร ซึ่งในแต่ละด้านมีผลการประเมินความเหมาะสมของคุณลักษณะอยู่ในระดับเหมาะสมมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าการพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง ให้มีความฉลาดและรู้จักคิดริเริ่ม มีความเหมาะสมสูงสุด ซึ่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการองค์กรจำเป็นต้องมีความฉลาดและรู้จักคิดริเริ่ม (Smart & Innovative Government) ซึ่งหมายถึงจะต้องทำงานอย่างเตรียมการณไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา การพัฒนาตนเองของผู้บริหาร รองลงมาได้แก่ การพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญสำหรับผู้จัดการองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม จึงควรมุ่งเน้น

แก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของพนักงาน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร โดยไม่ต้องรอให้เหล่านี้อำนาจขอความช่วยเหลือ (Pro-Active Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการบริหารจัดการ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันไม่ว่าจะติดต่อมาด้วยตนเอง หรือโซเชียลมีเดีย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริฉัตร สระทองฮ่วม (2560) ที่พบว่า การพัฒนาตนเองของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การศึกษาต่อ การฝึกอบรม/สัมมนา ศึกษาดูงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การพัฒนาบุคลิกภาพ และการเข้าสู่ตำแหน่ง

การวิเคราะห์ระดับความเป็นเลิศขององค์กรในด้านมิติด้านประสิทธิผล, มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, และมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าในทุกมิติมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มิติด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ขององค์กรที่ต้องเห็นการบริการลูกค้ายมาเป็นอันดับแรก โดยการสื่อสารผ่านพนักงาน สื่อสารสนเทศ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งมีมิติด้านคุณภาพการให้บริการนั้นจะสะท้อนถึงระดับความเป็นเลิศขององค์กร จากผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านปฏิบัติการรวมทั้งรอบเวลา ผลิตภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน ตัวชี้วัดสำคัญด้านงบประมาณ การเงิน การควบคุมต้นทุน และลดค่าใช้จ่าย ตัวชี้วัดที่แสดงความรับผิดชอบทางการเงิน ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณก ชุบแวงวาปี และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2557) ที่พบว่า ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการ และความไว้วางใจในการใช้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลจากการศึกษานี้จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของกิจการ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถรักษาหรือเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด และเพิ่มความสามารถในการทำอะไรให้ธุรกิจ

การวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในมิติด้านประสิทธิผลและมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กร คือ การพัฒนาโดยการอาศัยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (PMQA) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามที่ตามทิศทางองค์กรข้อบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา เลิศมะเสลา และเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2560) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านการดำเนินงานเป็นทีมและปัจจัยด้านภาวะ ผู้นำเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีข้อเสนอแนะ คือ ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะในในงาน สร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และรับทราบทิศทางขององค์กร ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง ควรบริหารงานโดยมุ่งเน้นเป้าหมายขององค์กร และหาแนวทางแก้ไขการบริหารงานที่ขาดความต่อเนื่องกรณีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

การวิเคราะห์การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กรในมิติด้านคุณภาพการให้บริการและมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า การพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กร ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (PMQA) สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ ชมพู เนินหาด, สุชาติ นิมวัฒนากุล และปาลีรัฐญูฐาสิริสวัสดิ์ (2561) ที่ศึกษาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคน พัฒนางานอย่างสร้างสรรค์: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี พบว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ และเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรมีสมรรถนะสูง การจัดการความรู้จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะองค์กรด้านการศึกษา หัวใจของการจัดการความรู้ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใต้บรรยากาศแห่งกาลยามิตร ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาคน พัฒนางานได้ตลอดเวลา การจัดการความรู้ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ การที่จะเลือกใช้รูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดการพัฒนาคน ได้แก่ การเปลี่ยนวิธีคิด การปรับวิธีการทำงาน และการเปิดใจยอมรับสิ่งที่ดีกว่า และการพัฒนางาน คือ การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ และนำไปใช้ในการทำงาน โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด คือ การที่บุคลากรเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรม ด้วยบรรยากาศแห่งกาลยามิตร พร้อมยอมรับที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน

การวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาตนเองของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กร โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ทั่วไป เท่านั้นที่ไม่สามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศขององค์กรได้ (p-value .953) ส่วนปัจจัยการพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่างและปัจจัยการพัฒนาโดยการอาศัยตนเอง สามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ ประชาชาติ (2558) ที่พบว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงควรจัดการอบรมความรู้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นในองค์กรให้เข้มแข็ง รวมทั้งพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จต่อไป และยิ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจรัมจิต เกิดบ้านชั้น (2562) ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นประกอบไปด้วย 4 แนวทาง คือ 1) การพัฒนาอาจารย์

ตามแผนพัฒนาตนเองรายบุคคล 2) การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนด้านเทคโนโลยีการจัดการเรียนการสอน 3) การสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานวิจัย และ 4) การส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งอาจารย์นั้นถือว่าเป็นแกนนำทางความคิด และผู้นำองค์กรระดับหนึ่ง ดังนั้นแนวทางการพัฒนาดังกล่าวจึงเป็นไปตามผลการวิจัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์ (2561) ที่พบว่า ผลการสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบจำลอง (Model) รูปแบบผู้นำที่มีประสิทธิผลตามทฤษฎีของบุคลิกภาพสังกตองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์ประกอบที่ 3 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดทิศทางขององค์กร องค์ประกอบที่ 4 การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละเพื่อส่วนรวม องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กร และองค์ประกอบที่ 6 การเป็นผู้ให้คำปรึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ผู้บริหารระดับผู้จัดการ ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพในการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานแบบดิจิทัลในอนาคต

ผู้บริหารระดับผู้จัดการ ควรส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะอย่างที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ที่จะการพัฒนาโดยการอาศัยตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่งในลำดับถัดไป โดยมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ในการเชื่อมโยงลูกค้า และองค์กรให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก ชุบแวงวาปี และวิโรจน์เจษฎาลักษณ์. (2557). อิทธิพลความเป็นเลิศของคุณภาพบริการที่มีต่อความไว้วางใจในการใช้บริการและการบอกต่อของผู้ใช้บริการบางจาก กรีนวอช เดอะพีเอ็มเอ็ม (สาขาวิภาวดีรังสิต-หลักสี่). **Veridian E-Journal**. 7(2): 48-60.
- จรัมจิต เกิดบ้านชั้น. (2562). แนวทางการพัฒนาคุณภาพอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอกชน. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ**. 8(1): 63-71.
- จุฬารัตน์ ประชาชาติ. (2558). **สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลประจำการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสกลนคร**. งานนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมพู เนินหาด, สุชาดา นิมวัฒนากุล และปาลีรัฐญ์ฐาสิริสวัสดิ์. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคน พัฒนางานอย่างสร้างสรรค์: กรณีศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี**. 29(2): 217-230.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2562). **10 สาเหตุแห่งความล้มเหลวขององค์กร เมื่อต้อง Digital Transformation**. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2562. จาก <https://www.prachachat.net/ict/news-316703>
- ปริฉัตร สระทองฮ่วม. (2560, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาตนเองของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ-นครปฐม**. 4(1): 84-96.
- วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์. (2561, มกราคม-มิถุนายน). รูปแบบผู้นำที่มีประสิทธิผลตามทฤษฎีของบุคลากร สังกัดองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. **วารสารบริหารปกครอง**. 7(1): 203-226.
- วาสนา เลิศมะเลา และเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์**. 9(2): 209-248.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. สืบค้นจาก https://www2.opdc.go.th/special.php?spc_id=8&content_id=2494
- สุทธนา อันเกียรติพงษ์. (2552). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่เป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Prosofthcm. (2018). **HR กับความเป็นเลิศขององค์กรภาครัฐ**. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2562. จาก <https://www.prosofthcm.com/Article/Detail/15986>