

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี ¹

COMPETENCY OF OFFICERS AFFECTING EFFECTIVENESS OF THE LOPBURI GOVERNOR'S OFFICE.

วิษณุพล พิระพันธ์ ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวน 51 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก 3) สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรงจูงใจ (motive) ด้านทักษะ (skill) และด้านความรู้ (knowledge) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้สำนักงานจังหวัดลพบุรีสามารถดำเนินงานตามภารกิจและหน้าที่ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ : สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน, ประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) to study the competency of officers in Lopburi Governor's office, 2) to study effectiveness of Lopburi Governor's office and 3) to study the competency of officers affecting effectiveness of the Lopburi Governor's office. The data were collected from using questionnaires. The sample group used in this research are 51 people as follows : government officers, government employees, and employees. The statistics used for data analysis were Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation, and Multiple Regression Analysis. The results of the study found that 1) Competency of officers overall and all aspects was in the more level, 2) effectiveness of the Lopburi Governor's office overall and all aspects was in the more level, and 3) Competency of officers affecting effectiveness of the Lopburi Governor's office are motive, skill, and knowledge. That is, if the officers can work effectively, the Lopburi Provincial Office will accomplish the goals effectively as well.

Keywords : competency of officers, effectiveness of Lopburi Governor's office

บทนำ

การบริหารงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในการบริหารงานที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) คน (man) 2) เงินทุน (money) 3) วัสดุ (material) และ 4) เครื่องมืออุปกรณ์ (machine) จากองค์ประกอบในการปฏิบัติงานดังกล่าว คนถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่ช่วยให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่องค์การกำหนดไว้ เนื่องจากคนสามารถพัฒนาและนำกลับมาใช้ได้อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งจะยังมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะคนสามารถสะสมความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้ จากที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์การ เนื่องจากคนเป็นผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ในองค์การ ที่จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การได้ ทั้งนี้ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีพฤติกรรม คุณลักษณะประจำตัวที่

พึงประสงค์ เช่น เป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะในงาณนั้นๆ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญในการดำเนินการต่างๆ เช่น เป็นคนที่มีทักษะในการติดต่อประสานงาน ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมเฉพาะตัวบุคคล เช่น เป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเป็นผู้นำ และจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นต้น

ซึ่งมีพฤติกรรมคุณลักษณะประจำตัวที่พึงประสงค์ดังกล่าว เรียกว่าสมรรถนะ ซึ่งสมรรถนะ หมายถึง ลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ออกมาดี ตามเกณฑ์

ที่กำหนด สามารถบรรลุตามเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ กล่าวคือสมรรถนะ คือ สิ่งที่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีผลการดำเนินงานที่ดี มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปัจจุบันปฏิบัติงาน ณ สำนักงานจังหวัดลพบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานจังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรีให้สอดคล้องตามแนวคิดสมรรถนะ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสำนักงาน-จังหวัดลพบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านความรู้ (knowledge) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี
2. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านทักษะ (skill) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี
3. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี
4. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี
5. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจ (motive) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ออกมาดี ตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถบรรลุตามเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยคุณลักษณะและพฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) และ 5) แรงจูงใจ (motive)

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในองค์การ ที่สามารถปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่องค์การกำหนด ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการผลิต (production) 2) ด้านประสิทธิภาพ (efficiency) 3) ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) 4)

ด้านความสามารถ

ในการปรับตัว (adaptiveness) และ 5) ด้านการพัฒนา (development)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี เนื้อหาที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล สำหรับขอบเขตของการวิจัยมีดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี โดยมุ่งเน้นการศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้านมาเป็นตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (knowledge) 2) ด้านทักษะ (skill) 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) 4) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) และ 5) ด้านแรงจูงใจ (motive)

สำหรับตัวแปรตามผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี ได้แก่ 1) ความสามารถในการผลิต (production) 2) ประสิทธิภาพ (efficiency) 3) ความพึงพอใจ (satisfaction) 4) ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) และ 5) การพัฒนา (development)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 51 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ทั้งหมด

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน กันยายน 2563 ถึงเดือน ตุลาคม 2563

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ โดย McClelland (McClelland. 1973 : อ้างอิงจาก นางสาวพรพิมล พิทักษ์ธรรม. 2559 : 7) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลซึ่งสามารถผลักดัน

ให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้ออกมาดี ตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งตามทัศนะของ McClelland

กล่าวว่าสมรรถนะเป็นส่วนประกอบจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ โดย McClelland (1973 : 105) ได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคลในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่มีสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน เป็นต้น

2. ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะของหมอฟันในการอุดฟัน ทักษะการพูด เป็นต้น โดยทักษะที่เกิดขึ้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง ความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจในการทำงาน (motive) เป็นแรงจูงใจหรือแรงผลักดันภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จจะมีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland สามารถที่จะอธิบายสมรรถนะในงานวิจัยฉบับนี้

ได้อย่างครอบคลุม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้ตัวแปรต้น ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) และ 5) แรงจูงใจในการทำงาน (motive)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล โดย Gibson and Others (1988: 812) ได้นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับ ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด โดยสามารถพิจารณาได้ 2 ระดับ ได้แก่ 1) ประสิทธิผลของบุคคล และ 2) ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่ง Gibson and Others (1988: 812) อธิบายเกณฑ์การประเมินความมีประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต (production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และเป็นไปตามความต้องการขององค์การ

2. ประสิทธิภาพ (efficiency) องค์การจะมีประสิทธิผล ถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ้มค่า

3. ความพึงพอใจ (satisfaction) องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จ สอดคล้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

4. ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) องค์กรจะมีประสิทธิผล ถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร

5. การพัฒนา (development) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (potential) และวิสัยความสามารถ (capacity) ขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล ของ Gibson and Others สามารถที่จะอธิบายประสิทธิผลในงานวิจัยฉบับนี้ได้อย่างครอบคลุม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้ตัวแปรตาม ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

- 1) ความสามารถในการผลิต (production) 2) ประสิทธิภาพ (efficiency) 3) ความพึงพอใจ (satisfaction)
- 4) ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) และ 5) การพัฒนา (development)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการศึกษา เรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้าง

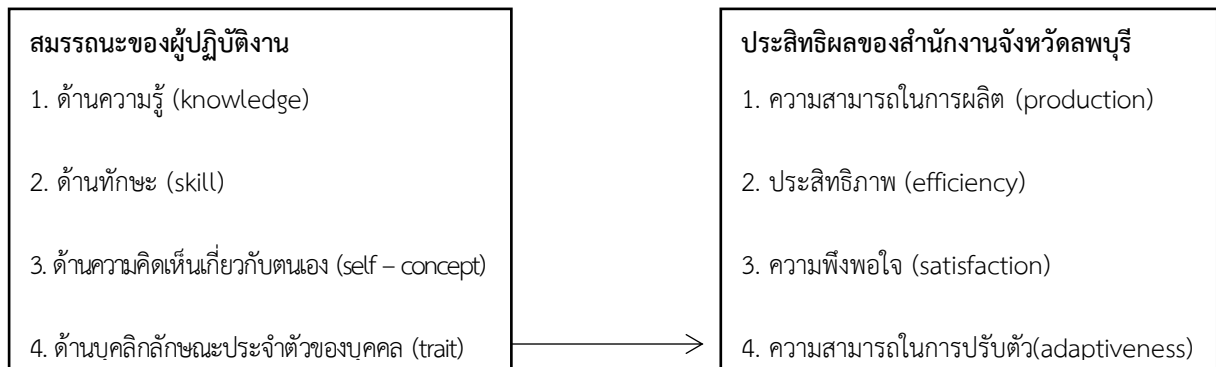
กรอบแนวคิดในการศึกษา โดยยึดแนวคิด ทฤษฎีสมรรถนะของ McClelland (1973: 1-14) เป็นกรอบแนวคิด

ในการกำหนดตัวแปรต้น คือ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (knowledge) 2) ด้านทักษะ (skill) 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) 4) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) และ 5) ด้านแรงจูงใจ (motive) และได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์กร

เพื่อนำมาเป็นกรอบในการกำหนดตัวแปรตาม โดยยึดแนวคิด ทฤษฎีประสิทธิผลขององค์กรของ Gibson and Others (1988: 812) เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรตาม ซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน/วัดประสิทธิผล 5 ตัว ได้แก่ 1) ความสามารถในการผลิต (production) 2) ประสิทธิภาพ (efficiency) 3) ความพึงพอใจ

(satisfaction)

4) ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) และ 5) การพัฒนา (development) ซึ่งจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังกล่าวนี้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี โดยผู้วิจัย ทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สำรวจความเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี ทั้งนี้กระบวนการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามขั้นตอน ดังนี้

รูปแบบการวิจัย การวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี จำนวน 4 กลุ่มงาน และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดลพบุรี โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 51 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับประเด็นและขอบเขตการวิจัย โดย

แบ่งเป็น

3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี จำนวน 51 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลที่สำนักงานจังหวัดลพบุรีรวมจำนวน 51 คน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและได้รับแบบสอบถามครบทั้ง 51 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีรายละเอียดดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี และ 3) การวิเคราะห์ประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามสมมติฐานของการวิจัย ได้แก่ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (knowledge) ด้านทักษะ (skill) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) และด้านแรงจูงใจ (motive) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี ทดสอบสมมติฐานของการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 45 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยเป็นข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้ (knowledge)	4.12	0.435	มาก
ด้านทักษะ (skill)	4.09	0.569	มาก
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept)	4.44	0.444	มาก
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait)	4.30	0.441	มาก
ด้านแรงจูงใจ (motive)	4.03	0.576	มาก
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.19	0.390	มาก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.19

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านความรู้ (knowledge) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านทักษะ (skill) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านแรงจูงใจ (motive) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับของประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี

ประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสามารถในการผลิต (production)	4.17	0.504	มาก
2. ด้านประสิทธิภาพ (efficiency)	4.15	0.464	มาก
3. ด้านความพึงพอใจ (satisfaction)	4.09	0.601	มาก
4. ด้านความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness)	4.07	0.566	มาก
5. ด้านการพัฒนา (development)	4.00	0.548	มาก
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.09	0.464	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี
โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้าน
ความสามารถ
ในการผลิต (production)มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ
(efficiency) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านความพึงพอใจ (satisfaction)
มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness)
มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait)

มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านความรู้ (knowledge) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านทักษะ (skill) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านแรงจูงใจ (motive) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

และประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการพัฒนา (development) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

สรุปและการอภิปรายผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 45 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยเป็นข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี

2. จากผลการศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (knowledge) ด้านทักษะ (skill) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) และด้านแรงจูงใจ (motive) ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ออกมาดี ตามเกณฑ์ที่กำหนด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถดำเนินภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ บุคลิกลักษณะประจำตัวและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองในทางที่ดี จะส่งผลให้หน่วยงานของตน

ที่ได้ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการศึกษาประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี ซึ่งมีตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กร 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความสามารถในการผลิต (Production) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) และการพัฒนา (Development) ของผู้ปฏิบัติงานและสำนักงานจังหวัดลพบุรี

ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของสำนักงานจังหวัดลพบุรี กล่าวคือถ้าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดลพบุรี มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จในปริมาณที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สำนักงานจังหวัดลพบุรีกำหนดไว้

นอกจากนั้นถ้าสำนักงานจังหวัดลพบุรีมีความสามารถในการปรับตัวและพัฒนา โดยการปรับตัวให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายและมีประสิทธิผลมากขึ้นและมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาตนเอง

ทั้งในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในอาชีพ ก็จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท้ายที่สุดแล้วก็จะส่งผลให้สำนักงานจังหวัดลพบุรีมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยจากผลการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของสำนักงานจังหวัดลพบุรี ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพ ของสำนักงานจังหวัดลพบุรีโดยมีข้อ เสนอแนะ ดังนี้

1. สำนักงานจังหวัดลพบุรีควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (knowledge), ด้านทักษะ (skill), ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept), ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ของบุคคล (trait), และด้านแรงจูงใจ (motive) จากการวิจัย พบว่าสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็น เกี่ยวกับตนเอง มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ด้านความรู้ ด้านทักษะ และสุดท้ายด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ ดังนั้น สำนักงานจังหวัดลพบุรี ถ้าต้องการให้การดำเนินงานตามภารกิจของ สำนักงานจังหวัดลพบุรีมีประสิทธิภาพที่สูง จึงควรมีนโยบายในการคัดสรรบุคลากรที่มีสมรรถนะ โดยเป็นผู้ที่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับตนเองและบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลในทางที่ดี มีความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจที่จะ ปฏิบัติงาน

ในสำนักงานจังหวัดลพบุรี นอกจากนั้นควรมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่างๆ ของตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น การจัดฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เป็นต้น เพื่อพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักงานจังหวัด ลพบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานจังหวัดลพบุรีมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

2. ประสิทธิภาพของสำนักงานจังหวัดลพบุรี จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้สำนักงานจังหวัดลพบุรีมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน นอกจากนั้น ยังขึ้นอยู่กับการที่สำนักงานจังหวัดลพบุรีจะมีการส่งเสริมและสนับสนุนสิ่งต่างๆให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพหรือไม่ สามารถ ประเมินได้

5 ด้าน ดังนี้ ด้านความสามารถในการผลิต (production), ด้านประสิทธิภาพ (efficiency), ด้านความพึงพอใจ (satisfaction), ด้านความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) และด้านการพัฒนา (development) ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานและสำนักงาน-จังหวัดลพบุรีมีการส่งเสริมและสนับสนุนสิ่งต่างๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้สำนักงานจังหวัดลพบุรี มีประสิทธิผลด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

- ร้อยตรีหญิง ภาณุมาศ เวหาด. (2559). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานข่าวของข้าราชการทหารสังกัด กอง 6 ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- พรพิมล พัทธ์ชธรรม. (2559). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- ปาริฉัตร ช่อชิต. (2559). สมรรถนะผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
- ภาควิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ร้อยตารจตรี พัทธ์พล แสงพุ่ม. (2557). ประสิทธิภาพการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ศูนย์บริหารการปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและ
ค่าตอบแทน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือการสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย
และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

McClelland, D. C. 1973. Testing for Competence Rather Than for "Intelligence".
American Psychologist. 28 (1): 1 - 14.

Gibson and Others. 1988. Modernism, Postmodernism and Organizational Analysis: An
Introduction. Organization Studies. 9 (1): 91 - 112.