



## ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี Work Efficiency of the Personnel in Surat Thani Provincial Employment Office

พรรณพนัช มีสุข\*

Panphanuch Meesuk

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84100

Public Administration, Suratthani Rajabhat University, Suratthani 84100 Thailand

\*Corresponding author E-mail: Panphanuch5560@gmail.com

Received: October 30 2019; Revised : January 10 2020; Accepted : January 8 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mix method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 64 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างาน ในสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 6 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมอยู่ในประสิทธิภาพมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การทำงานด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การทำงานด้านใช้หลักเหตุผล ด้านความยุติธรรม ด้านกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ด้านการทำงานที่มีมาตรฐาน และด้านการให้รางวัล ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีตามเพศ อายุ กลุ่มงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายงาน ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในการทำงานด้านการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มการให้รางวัลหรือให้ผลตอบแทนกับผลการทำงานของกลุ่มหรือทีมในฝ่ายงาน ด้านใช้หลักเหตุผลควรมีการวิเคราะห์และกำหนดปัญหาและสามารถหาทางแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ความรู้ อย่างมีเหตุผล ด้านความยุติธรรม ควรมีความเสมอภาค ด้านกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ควรมีการกำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ควรสร้างความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลขึ้นอยู่กับบริบทองค์กร ด้านการทำงานที่มีมาตรฐานควรปรับปรุงพัฒนาระบบการลงเวลาการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การทำงานบุคลากร, สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี



### Abstract

The purposes of this research were 1) to study the work efficiency of the personnel in Surat Thani Provincial Employment Office 2) to compare the performance of the personnel in the employment office according to personal factors 3) to study the guidelines to develop work performance of the personnel in the office

This research applied mixed methods with qualitative and quantitative data. The population used for the quantitative method consisted of 64 personnel from Surat Thani Provincial Employment Office, while the one used for the qualitative method included six heads of the sections and administrators from the Office. The data was collected by in-depth interview and questionnaires with the confidence value of 0.91. The qualitative data was verified by content analysis and the quantitative data was analyzed by basic statistics such as mean and standard deviation.

The results of the research revealed that 1) the work efficiency of the Surat thani provincial employment office personnel. overall, it is in a very efficient sorting the average order from highest to lowest is the reliable information, rational aspects, justice the side, set clear objectives, standardize work and effective reward aspect respectively. 2) by comparing opinions classified by personal status, it was found that different gender, age, workgroup, education, department and income led to different opinions of levels of work efficiency. 3) development guidelines the work efficiency of Surat thani provincial employment office personnel found that in terms of rewarding, which is effective add rewards or rewards to the work of the group or team in the work department, rational aspects analyze and formulate problems and be able to find solutions to problems more efficiently by using reasoning knowledge justice equality of members within the organization the side set clear objectives the expectations of the supervisor about your assigned duties are clear, reliable information the credibility of the data source should be established depending on the organizational context, working with standards, improving the time attendance system.

**Keywords :** efficiency, personnel work, Surat thani provincial employment office





กลไกหลักที่จะต้องได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพในทุกๆ ด้านก่อน เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกเพื่อให้เป็นพื้นฐานในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งองค์กรและผู้ที่มาใช้บริการเกิดประโยชน์สูงสุด

### อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กำหนดรายละเอียดดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ข้าราชการระดับสูง พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 64 คน

กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้นำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 64 คน

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ คือ ข้าราชการระดับสูงสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ให้ข้อมูลหลักโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากผู้ที่มีความรู้หรือประสบการณ์ทางวิชาการด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นบุคคลทั้งหมดแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) รวมจำนวน 6 ท่าน ดังนี้

1. จัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. หัวหน้าฝ่ายควบคุมการทำงานคนต่างด้าวสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. หัวหน้าฝ่ายงานบริหารสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. หัวหน้าฝ่ายงานแนะแนวอาชีพสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. หัวหน้าฝ่ายงานการเงินสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
6. หัวหน้าฝ่ายศูนย์ประสานงานประมงทะเลสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

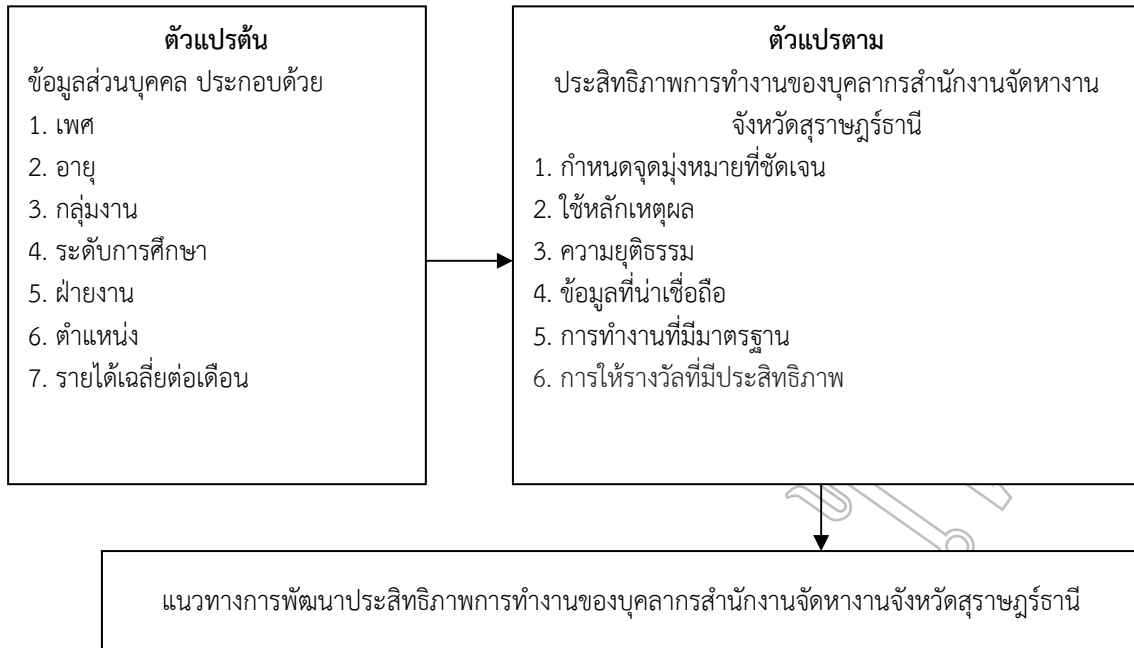
#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ Harrington (1996, อ้างถึงในสุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์, 2550) ได้สังเคราะห์คำนิยามประสิทธิภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 6 ประการ เพื่อสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆ โดยหลักประสิทธิภาพ 6 ประการ ประกอบด้วย

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
2. ใช้หลักเหตุผล
3. ความยุติธรรม
4. ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
5. การทำงานที่มีมาตรฐาน
6. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ



### 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงาน 6 ด้าน คือ ด้านกำหนดจุดมุ่งหมาย ที่ชัดเจน ด้านใช้หลักเหตุผล ด้านความยุติธรรม ด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ด้านการทำงานที่มีมาตรฐานและด้านการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญและมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

4.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 64 คน โดยเข้าพบจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ เข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามเวลาที่นัดหมาย และนำผลจากการสัมภาษณ์มาสรุปผลวิเคราะห์ผลในเชิงเนื้อหา

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

6.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้การหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

6.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) และจำแนกตาม อายุ กลุ่มงาน การศึกษา ฝ่ายงาน ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) กรณีที่มีความแตกต่างทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีแบบเชฟเฟ (Scheffe)

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (a semi-structured in-depth interview) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดกลุ่มข้อมูลของการสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้ (Data Grouping) จากนั้นจึงนำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)



## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า บุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 29 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกลุ่มงานจัดการระบบการทำงานคนต่างด้าว จำนวน 38 คน

ฝ่ายงานควบคุมการทำงานคนต่างด้าว 3 สัญชาติ จำนวน 40 คน มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 39 คน และส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 56 คน

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

| การทำงานของบุคลากร              | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับประสิทธิภาพ |
|---------------------------------|-------|----------|------------------|
| 1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน    | 4.06  | 0.76     | มาก              |
| 2. ใช้หลักเหตุผล                | 4.10  | 0.70     | มาก              |
| 3. ความยุติธรรม                 | 4.07  | 0.70     | มาก              |
| 4. ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ         | 4.19  | 0.71     | มาก              |
| 5. การทำงานที่มีมาตรฐาน         | 4.01  | 0.90     | มาก              |
| 6. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ | 3.80  | 0.12     | มาก              |
| รวม                             | 4.04  | 0.78     | มาก              |

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านใช้หลักเหตุผล ด้านความยุติธรรม ด้านกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ด้านการทำงานที่มีมาตรฐาน และด้านการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มีตามเพศ อายุ กลุ่มงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายงาน ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า

### 4.1 ด้านกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี สร้างความชัดเจนในการทำงานทุกคนมีความต้องการ เช่น การกำหนดบทบาท เป้าหมาย และหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บุคลากรทุกคนเข้าใจอย่างชัดเจน และมีแรงบันดาลใจทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรสร้างแรงขับเคลื่อนในการทำงาน คิดในทางบวก สร้างทัศนคติที่ดี

### 4.2 ด้านการใช้หลักเหตุผล

การบริหารหลักเหตุผลของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี การตัดสินใจเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กร ในการแก้ปัญหาต่างๆ และการตัดสินใจโดยใช้วิธีการหรือเครื่องมือหลักเหตุผลในการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลใหม่ๆ ต้องลำดับความสำคัญของงาน วางแผนปรับเปลี่ยนหมุนเวียนให้เกิดผลสำเร็จของงานขึ้นอย่างเต็มที่และมีคุณภาพ

### 4.3 ด้านความยุติธรรม

ด้านความยุติธรรม ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal : PA) เป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลทางการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งในเรื่องความสามารถในการทำงานไปจนถึงศักยภาพที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น เพื่อปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป เช่น การทบทวนการตั้งเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง การวิพากษ์วิจารณ์ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน อย่างเป็นไปตามกระบวนการที่ยุติธรรม ยอมรับในความคิดเห็นผู้อื่น เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน

### 4.4 ด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

การทำงานของบุคลากรในสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดทำข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสำหรับให้บริการประชาชน นำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน



#### 4.5 ด้านการทำงานที่มีมาตรฐาน

กำหนดมาตรฐานการทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติให้อยู่ในกฎระเบียบเคารพในระเบียบราชการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จในเวลาที่กำหนด การวางแผนและบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ย่อมทำให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรแน่นอน

#### 4.6 ด้านการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้คนทำงานอยากพัฒนางานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป คือ การดูแลและให้ความสำคัญแก่บุคลากร เช่น การปรับขึ้นเงินเดือน การยอมรับจากผลงานที่ทำ การเลื่อนตำแหน่ง หรือแม้แต่การปรับตัวเข้ากับสังคมในการทำงานได้และทำงานอย่างมีความสุข นอกจากนี้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดงานงานสังสรรค์ภายในองค์กร จัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากร

### อภิปรายผล

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน พบว่า ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรมีการกำหนดบทบาท เป้าหมาย และหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ดี ทุกคนเข้าใจการทำงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวรท ผ่องสุวรรณ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ด้านกำหนดเป้าหมายมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านใช้หลักเหตุผล พบว่า ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถตัดสินใจและใช้วิธีการหรือเครื่องมือหลักเหตุผลในการแก้ปัญหาได้ดีที่สุดในส่วนของความรอบคอบ ใช้ความคิดประกอบเหตุผล และตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น มีการพยายามรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการตัดสินใจ และวิเคราะห์ให้ตรง สอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณ รักธรรม (2550) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการใช้หลักเหตุผลในการตัดสินใจว่า ประกอบด้วย 1. การทำความเข้าใจในเรื่องของปัญหา 2. การกำหนดและหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหา 3. การวิเคราะห์ทางเลือก 4. การเปรียบเทียบแต่ละทางเลือก และ 5. การเลือกทางเลือกที่แก้ปัญหาได้ดีที่สุด

1.3 ด้านความยุติธรรม พบว่า ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรในองค์กรทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันตามกฎหมายระเบียบขององค์กร ไม่มีใครเหนือใครต่ำใคร ทุกคนอยู่ในขอบเขต มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นมุมมองที่บุคลากรทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยมิได้พิจารณาหรือคำนึงข้อแตกต่างแต่ละบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ จินตนา พงษ์ศรีทอง (2550) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์กรว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมทั้ง 4 ด้านคือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความยุติธรรมด้านระบบงานหรือการบริหารภายในองค์กร

1.4 ด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรมีการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างไรก็ตาม จะมีการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้สามารถสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับที่ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2557) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

1.5 ด้านการทำงานที่มีมาตรฐาน บุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย ให้งานนั้นออกมาดีแล้วมีผลสำเร็จที่สูงที่สุด สอดคล้องกับแนวคิด พะยอม วงศ์สารศรี (2551) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพประสบความสำเร็จเป็นที่น่าสนใจแก่องค์กร



1.6 ด้านการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า บุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานองค์กรเป็นมาตรฐานเดียวกันที่ทุกคนยึดปฏิบัติอยู่ในกฎระเบียบ และมีการพัฒนาชีวิตบุคลากรสิ่งที่องค์กรดำเนินการให้กับบุคลากร อาจจะไม่ให้เห็นผลอย่างชัดเจนในระยะสั้น แต่ในระยะยาวแล้ว การมีรากฐานที่แข็งแรง มั่นคง ย่อมทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน ถ้าบุคลากรทุ่มเทให้กับองค์กรเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของตัวเอง ดังที่ Herzberg, et.al (1959 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ได้แบ่ง ปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ 1. ปัจจัยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ 2. ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้าการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งการมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดีซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) คือ ความต้องการการยกย่องนับถือและความสำเร็จ ส่วนปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและหลักการบริหารงานขององค์กรการบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรอัตราค่าจ้างความมั่นคง สภาพการทำงาน สถานภาพในการทำงาน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ กลุ่มงาน ระดับการศึกษา ฝายงาน ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี สร้างความชัดเจนในการทำงานทุกคนมีความต้องการ ด้านการใช้หลักเหตุผล ให้มีการบริหารงานโดยใช้หลักเหตุผล บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลใหม่ๆ จัดลำดับความสำคัญของงาน วางแผน ปรับเปลี่ยนหมุนเวียนให้เกิดผลสำเร็จของงานขึ้นอย่างเต็มที่และมีคุณภาพ ด้านความยุติธรรม ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal: PA) เป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลทางการปฏิบัติงานของบุคลากร ยอมรับในความคิดเห็นผู้อื่น เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ด้านข้อมูลที่น่าเชื่อถือ การทำงานของบุคลากรในสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดทำข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสำหรับให้บริการประชาชน นำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ด้านการทำงานที่มีมาตรฐาน ให้มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จในเวลาที่กำหนด และด้านการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรดูแลให้ความสำคัญ ให้ขวัญกำลังใจแก่บุคลากร เช่น การจัดสวัสดิการให้บุคลากร การยอมรับผลงาน การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สมาน รังสิโยภุชงค์ (2552) ที่กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร นั้นจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน ตลอดจนให้บุคลากรได้ปรับตัวให้เข้าสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อให้ผลการทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ (สมใจ ลักษณะ, 2552) และมีการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในองค์กร

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้ทราบประสิทธิภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ ตลอดจนความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้



1. ควรพัฒนาความรู้ เสริมทักษะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้กับบุคลากรมากขึ้น
2. ควรสร้างความสัมพันธ์ภาพสมาชิกภายในองค์กรให้มากขึ้นเพื่อการทำงานที่มีความสุขและประสิทธิภาพงานขององค์กรที่มีมาตรฐานยิ่งขึ้น
3. ให้มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจ เกิดความรักความภักดีต่อองค์กร และอยากปฏิบัติงานมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานโดยขยายการศึกษาให้ครอบคลุมทุกจังหวัดในภาคใต้
2. ควรมีการศึกษาขยายประชากรในการศึกษาให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรจะทำการศึกษาสภาพแวดล้อมสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ครบทุกด้าน อาทิ ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน

#### เอกสารอ้างอิง

- จินตนา พงษ์ศรีทอง. (2550). **ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวาท ผ่องสุวรรณ์. (2555). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2557). **หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. นนทบุรี : ตีรณสาร
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2552). **ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท 11 ทริปเพิ้ลกรุ๊ป จำกัด.

- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). **บรรจุภัณฑ์การออกแบบ. อินดัสเทรียล เทคโนโลยี รีวิว (Industrial technology review)**. 22(281). 100-106.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2551). **การบริการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัท อีระฟิล์มและเซเท็กจำกัด.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์.
- สมคิด บางโม. (2552). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมาน รังสิโยภุช. (2552). **วิวัฒนาการทฤษฎีการจัดการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานประกันสังคม. (2552). **งานที่มีคุณค่าและเศรษฐกิจนอกระบบ**. กรุงเทพฯ : กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน.
- สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2550). **การพัฒนาองค์การ. ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการ บริหารการศึกษา หน่วยที่ 9-12**. พิมพ์ครั้งที่ 9. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.