

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัด

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี

The Developing Model for Working Efficiency of Local Organization Government Officers Working in Sub District Administration Organizations in Udon Thani Province

ตุลยฤทธิ์ วิเศษชัย¹ แดนวิชัย สายรักษา² และชาตรี ศิริสวัสดิ์³

Tulyarit Wisedchai¹ Danwichai Sairaksa² and Chatee Sirisawat³

สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม^{1,2,3}

Regional Development Strategies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Maha Sarakham University^{1,2,3}

Corresponding author, E-mail : wisedchai_tulyarit@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี 2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี 3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ประชากร คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี เฉพาะที่เป็นข้าราชการ จำนวน 2,187 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Smith [1] ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 329 คน การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนตามชั้นภูมิ และการสุ่มแบบง่าย การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 21 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง กลุ่มทดลอง คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 15 คนวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปรตามแบบวัดซ้ำ (MANOVA) วิเคราะห์การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ผลการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ (DE= 0.27) บรรยากาศของหน่วยงาน (DE= 0.18) ความฉลาดทางอารมณ์ (DE= 0.15) การเป็นสมาชิกที่ดี (DE= 0.06) การรับรู้บทบาท (DE= 0.01) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนการทำงานเป็นทีม (DE= -0.07) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ร้อยละ 31 ($R^2 = 0.31$)



การวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี โดยการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มาร่างรูปแบบเบื้องต้น และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้รูปแบบเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมในการพัฒนา 10 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี 2) การทำงานอย่างผู้นำ 3) ผู้นำ 4 ทิศ 4) การเป็นสมาชิกที่ดี 5) กิจกรรม 5 ส. 6) 5 วิธีสร้างบรรยากาศ 7) ความคาดหวัง 8) การรู้จักตัวเอง 9) ระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด และ 10) การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี นำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้ในระยะที่ 3

การวิจัยระยะที่ 3 ผลการทดลองใช้และการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี โดยประเมินจากภาวะผู้นำ บรรยากาศของหน่วยงาน ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดี และการรับรู้บทบาท ในกลุ่มทดลองพบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลองหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง จึงสรุปได้ว่าหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานีดีขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

The purposes of the current study were 1) to investigate factors affecting working efficiency of local organization government officers working in sub district administration organizations in Udon Thani province, 2) to develop a model for enhancing working efficiency of local organization government officers working in sub district administration organizations in Udon Thani province, and 3) to implement the model for enhancing working efficiency of local organization government officers working in sub district administration organizations in Udon Thani province. The population were 2,187 government officers working in sub district administration organizations in Udon Thani province. The samples were 329 personnel working in sub district administration organizations in the area selected by Smith's (2015) method. Research hypothesis was tested by Structural Equation Modeling (SEM) and Pearson Correlation Coefficient using LISREL software. The instrument was a set of questionnaire. The samples in qualitative process of study were 21 scholars, experts, and accomplices selected by purposive sampling method. The participants in the empirical phase were 15 government officers working in Nong Nakhum sub district administration organization, Meaung district, Udon Thani province. MANOVA was employed in data analysis. The study were divided into 3 phases as follows.

Phase 1 aimed to investigate factors affecting working efficiency of local organization government officers working in sub district administration organizations in Udon Thani province. The result of the study indicated that there were 5 factors that affected the working efficiency of the personnel including leadership (DE= 0.27), working atmosphere (DE= 0.18), emotional intelligence (DE= 0.15), good membership (DE= 0.06) , and role and responsibility (DE= 0.01). Meanwhile, teamwork DE= -0.07) was found not affecting working efficiency with Determination of 31 ($R^2 = 0.31$).

Phase 2 focused on developing a model for enhancing working efficiency of local organization government officers working in sub district administration organizations in Udon Thani province employing data gain from phase 1. A workshop was held to discuss the possibility of the model. The result showed that the developed model should be designed in a training curriculum having 10 activities including 1) good membership behaviors, 2) working with leadership, 3) directions of leaders, 4) good membership, 5) 5 standards of working, 6) 5 working atmosphere contribution activities, 7) expectations, 8) self-awareness, 9) brainstorming and trees of thoughts, and 10) role play activities. The activities were reviewed and implemented in phase 3.

Phase 3 aimed to investigate the effectiveness of the developed model on local organization government officers' working efficiency in sub district administration organizations in Udon Thani province. Leadership, working atmosphere, emotional intelligence, good membership, and role and responsibility were the focuses of the investigation. The result of the study indicated that there was a significant difference between working efficiency of the participants at the statistical level of .05. The average working efficiency after being treated with the developed model was higher than the working efficiency prior to the treatment. It could be implied that the developed model positively affected working efficiency of government officers working in sub district administration organizations in Udon Thani province.

Keywords : Performance Improvement; Local Government Officials

บทนำ

การกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวคิดที่มีมานานนับตั้งแต่เริ่มมีรัฐธรรมนูญ โดยเป็นแนวคิดที่ถือเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง โดยต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองภายในท้องถิ่นของตน ทั้งเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าจะสามารถลดความเหลื่อมล้ำในด้านต่างๆได้ การปกครองท้องถิ่นได้รับการบัญญัติรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญหลายฉบับแต่ที่ชัดเจนที่สุด คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ที่มีการบัญญัติไว้เป็นหมวดการปกครองท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยวางหลักการว่าท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระและสามารถปกครองตนเองได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกจัดตั้งขึ้นทั่วประเทศทั้งในรูปแบบทั่วไปและรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่และภารกิจมากมายตามที่กฎหมายกำหนด กระทั่งปัจจุบันการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินมานานหลายสิบปี องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนเรื่อยมา แต่สถานการณ์ของการปกครองท้องถิ่นกลับมีแต่ปัญหาสะสมมากมาย จนกลายเป็นว่า ยิ่งนับวันการปกครองท้องถิ่นกลับไม่มีอิสระในการปกครองตนเอง ยิ่งนับวันท้องถิ่นกลับไม่สามารถปกครองตนเองได้ต้องพึ่งพารัฐส่วนกลางมากขึ้น ประชาชนในท้องถิ่นไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองได้โดยสาเหตุของสถานการณ์ของการปกครองท้องถิ่นเป็นเพราะปัญหาในหลายด้าน กล่าวคือ 1) ปัญหาด้านรูปแบบและโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไประดับล่างคือเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) มีปัญหาว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกับเทศบาลมีความแตกต่างกันในเรื่องของรูปแบบการดำเนินงานและงบประมาณ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริหารจัดการและคุณภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ โครงสร้างภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป มีฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่น ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ



ประชาชน มีปัญหาเรื่องของการถ่วงดุลอำนาจระหว่างสภาที่ไม่อาจทำได้จริง ฝ่ายนิติบัญญัติไม่อาจใช้อำนาจในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและในด้านการถ่วงดุลอำนาจได้ ไม่เกิดการตรวจสอบถ่วงดุลที่แท้จริง 2) ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นยังไม่ชัดเจน มีการกำหนดทั้งในกฎหมายจัดตั้ง และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ ให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในด้านต่างๆ แต่ก็มีหน่วยงานของทั้งภาครัฐส่วนกลางและภูมิภาคยังคงมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆ อยู่ โดยเฉพาะราชการส่วนภูมิภาคซึ่งมีหน่วยงานตั้งอยู่ในพื้นที่ อำนาจหน้าที่ที่มีความคล้ายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการทับซ้อนเชิงอำนาจ 3) ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่รัฐส่วนกลางกำกับดูแลท้องถิ่นมากเกินไป ทั้งทางตรงผ่านทางตัวแทนของรัฐคือราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่และทางอ้อมผ่านทางนโยบายประชานิยมต่างๆ ของรัฐบาล การควบคุมโดยระบบงบประมาณเป็นต้น จนกลายเป็นการครอบงำท้องถิ่น จนท้องถิ่นขาดความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง 4) ปัญหาด้านการคลังและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่นมีงบประมาณไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับภารกิจที่ต้องจัดทำตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในไม่เกิน พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างเหมาะสมกับภารกิจที่ถ่ายโอน แต่เมื่อครบกำหนดรัฐบาลก็ออกกฎหมายมากำหนดอัตรารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ ปัจจุบันรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ยังคงไม่ถึงตามที่กฎหมายกำหนดไว้แต่แรก นอกจากนี้ท้องถิ่นยังขาดการพัฒนาในเรื่องฐานภาษีท้องถิ่นหรือการหารายได้ ทำให้การเก็บภาษีในส่วนนี้ได้น้อยไม่เพียงพอต่อ

การดำเนินงานในพื้นที่ 5) ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความชัดเจน พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีคณะกรรมการไตรภาคีขึ้นมา เพื่อดูแลการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ทั่วประเทศมีบทบาทสำคัญในการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นแต่ก็ยังคงมีราชการส่วนกลางเข้ามาเป็นคณะกรรมการในสัดส่วนที่มีนัยสำคัญต่อการกำหนดแนวทางของการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น และในส่วนของการกำหนดอัตราตำแหน่งต่างๆ ก็ยังคงเป็นการกำหนดโดยไม่ได้มีการนำเรื่องภารกิจของท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่มาพิจารณา ฯลฯ ทำให้หลายท้องถิ่นได้บุคลากรที่ไม่ตรงกับหน้าที่ของท้องถิ่นนั้นๆ นอกจากนี้การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นยังเชื่อมโยงกับงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งไม่เอื้อต่อการเติบโตในสาขานายในท้องถิ่นของตนได้ บุคลากรของท้องถิ่นขาดการพัฒนาเรื่องความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 6) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นการมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนมีน้อยมาก มีเพียงการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นเท่านั้น ในกรณีที่ได้มีส่วนร่วมก็เป็นการมีส่วนร่วมตามแบบพิธีเท่านั้น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีงบประมาณและองค์กรภายในสนับสนุนการมีส่วนร่วม และทั้งจากประชาชนเองที่ยังไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง ยังไม่ตระหนักถึงความเป็นเจ้าของเงินภาษีของตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดการสนใจและขาดพลังความร่วมมือจาก [2]

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคนเป็นสิ่งสำคัญมากในด้านหลักการบริหาร โดยเฉพาะในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถูกตำหนิมากที่สุด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ประชาชนเกิดความประทับใจ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มาจากประชาชน โดยประชาชนมีสิทธิเลือกผู้บริหารเอง เมื่อประชาชนไม่พอใจในวาระต่อไปฝ่ายบริหารก็ไม่ถูกเลือกเข้ามาบริหารงานอีก ซึ่งสิทธิอยู่กับประชาชน ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้ถูกปรับเปลี่ยนมาโดยตลอด เห็นได้จากรูปแบบสภาตำบลได้หมดไป ถูกปรับเปลี่ยนเป็นองค์การ

บริหารส่วนตำบล และมีแนวโน้มลดลงและอาจจะหมดไปเช่นกัน เพราะถูกปรับเปลี่ยนหรือยกฐานะเป็นรูปแบบเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองตามลำดับ ส่วนเทศบาลนคร และเขตปกครองพิเศษมีการปรับเปลี่ยนน้อยมาก จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ก็ส่งผลกระทบมายังองค์การบริหารส่วนตำบลทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่น จึงส่งผลถึงการบริหารงานเกี่ยวกับข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาตามอย่างรวดเร็ว ให้ทันกับสังคมในปัจจุบัน ดังนั้น ผู้วิจัยเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น จึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำหลักการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้น ไปทดลองใช้และประเมินผลการทดลองใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นให้ดีขึ้น ตลอดจนสร้างความเจริญต่อระบบการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ได้รับผลโดยตรง และโดย

อ้อมจากตัวแปร การทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นข้าราชการที่ดี และการรับรู้บทบาท ซึ่งส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน และภาวะผู้นำผลการทดลองหลังการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นดีกว่าก่อนการทดลอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี

2. ระยะเวลาวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี เฉพาะที่เป็นข้าราชการจำนวน 2,187 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Chaiyon Plompon [2] ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนตามชั้นภูมิ และการสุ่มแบบง่าย

2. ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นข้าราชการที่ดี และการรับรู้บทบาท

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ บรรยากาศของหน่วยงาน และภาวะผู้นำ

2.3 ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับใช้และพัฒนาเครื่องมือมาจากแบบสอบถามที่นักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว และนำ



เครื่องมือวัดนั้นมาปรับข้อคำถามบางส่วน เพื่อให้สอดคล้องและกับบริบทที่ทำการศึกษาในครั้งนี้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปแบบรหัส หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 สถิติวิเคราะห์ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) และอธิบายอิทธิพลเส้นทางด้วย (Path Analysis) ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม คือ บรรยากาศของหน่วยงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี

โดยนำตัวแปรอิสระที่พบว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล มาสร้างรูปแบบ

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 5 คน ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายอำนาจการ สายบริหาร สายงานทั่วไปและวิชาการ จำนวน 10 คน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน รวม 21 คน

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แผนงาน โครงการ หรือรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างขึ้นเป็นตุ๊กตาพิจารณาในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ปรึกษาหารือรูปแบบ

2. เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบรวบรวมการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ โดยการจับบันทึกลงในแบบวิจารณ์และข้อเสนอแนะและทำการบันทึกภาพบันทึกเสียงทุกเนื้อหา และทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจารณ์และข้อเสนอแนะจากการถอดข้อความ เพื่อนำมาเทียบเคียงกับบริบทของการวิจัยและปรับปรุงรูปแบบตามการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความว่าอยู่ในตัวแปรใด (ที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1) และนำมาจัดกลุ่ม (Grouping) จากนั้นก็ทำการสังเคราะห์กลุ่มการวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี

1. กลุ่มทดลอง ได้แก่ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 15 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 คือ แผนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ (โครงการฝึกอบรม)



3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้แบบสอบถามจำนวน 20 ข้อคำถาม

4. วิธีดำเนินการ

ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental

Design) โดยมีแบบแผนการวิจัยแบบ One -Group Pretest-Posttest Design ทำการเก็บข้อมูลก่อนทดลองและหลังทดลอง

5. ประเมินผล

โดยใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี กลุ่มทดลอง จำนวน 15 คน เปรียบเทียบระหว่างก่อนการทดลอง และหลังการทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measure)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ (DE= 0.27) บรรยากาศของหน่วยงาน (DE= 0.18) ความฉลาดทางอารมณ์ (DE= 0.15) การเป็นสมาชิกที่ดี (DE= 0.06) การรับรู้บทบาท (DE= 0.01) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนการทำงานเป็นทีม (DE= -0.07) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ร้อยละ 31 ($R^2 = 0.31$)

การวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี โดยการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มาয়กร่างรูปแบบเบื้องต้น และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการได้รูปแบบเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมในการพัฒนา 10 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี 2) การทำงานอย่างผู้นำ 3) ผู้นำ 4 ทิศ 4) การเป็นสมาชิกที่ดี 5) กิจกรรม 5 ส. 6) 5 วิธีสร้างบรรยากาศ 7) ความ

คาดหวัง 8) การรู้จักตัวเอง 9) ระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด และ 10) การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้ใน ระยะที่ 3

การวิจัยระยะที่ 3 ผลการทดลองใช้และการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี โดยประเมินจาก ภาวะผู้นำ บรรยากาศของหน่วยงาน ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดี และการรับรู้บทบาท ในกลุ่มทดลองพบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลองหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง จึงสรุปได้ว่าหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานีดีขึ้น

สรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่ามีปัจจัย 5 ด้าน ที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี โดยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ภาวะผู้นำ รองลงมาคือ บรรยากาศของหน่วยงาน รองลงมา คือ ความฉลาดทางอารมณ์ รองลงมา คือ การเป็นสมาชิกที่ดี รองลงมา คือ การรับรู้บทบาท ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ การทำงานเป็นทีม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำเป็นตัวแปรต้นกลางที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น เป็นลำดับที่ 1 จากทั้งหมด 6 ตัวแปรซึ่งอธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ได้รับผลจากตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดี การรับรู้บทบาท และ การทำงานเป็นทีม ที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งใน



การทำงานต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานในองค์กร ทุกคนต้องมีเป้าหมาย มีการประสานงานกันซึ่งจะส่งผลให้บุคคลในองค์กรเกิดความรัก ความสามัคคี มีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Rajkhum Sirinad [3] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การแลกเปลี่ยนความรู้การทำงาน เป็นทีมกับผลการดำเนินงานของกลุ่ม OTOP กรณีศึกษากลุ่มสนุก (สกลนคร นครพนม มุกดาหาร) ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน การแลกเปลี่ยนความรู้ และการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐานเท่ากับ 0.441 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ และการทำงานเป็นทีม ในขณะที่การแลกเปลี่ยนความรู้และการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของกลุ่ม OTOP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 บรรยากาศของหน่วยงาน เป็นตัวแปรต้นกลางที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น เป็นลำดับที่ 2 จากทั้งหมด 6 ตัวแปรซึ่งอธิบายได้ว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ได้รับผลจากตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดี การรับรู้บทบาท และการทำงานเป็นทีม ที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งในการทำงานต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานในองค์กร ทุกคนต้องมีเป้าหมาย มีการประสานงานกันซึ่งจะส่งผลให้บุคคลในองค์กรเกิดความรัก ความสามัคคี มีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Prajantasan Penjan [4] ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) บรรยากาศของหน่วยงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร 2) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร 4) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความคล่องตัวในบทบาท 5) บรรยากาศของหน่วยงานมี

ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล 6) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริหาร

1.3 ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในลำดับที่ 3 ใน 6 ตัวแปร ซึ่งอธิบายได้ว่าการบุคลากรในองค์กรจะทำงานให้มีประสิทธิภาพทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตัวแปรด้านความฉลาดทางอารมณ์ ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพราะถ้าหน่วยงานใดผู้ให้บริการได้รับการให้บริการดี จะส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรนั้นบรรลุตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaikulab iasariyapon [5] ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 เขต 2 และเขต 3 กล่าวว่าบุคคลที่ตระหนักถึงความรู้สึกความคิดและ อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนอง ความต้องการของตนเองได้อย่างถูกกาลเทศะเป็นผู้ที่ให้อารมณ์ของตนเองในการเผชิญปัญหาที่อุปสรรคและข้อขัดแย้ง ต่างๆได้อย่างไม่ขัดข้องใจสามารถชี้แจงความคิดและการกระทำของตนในการท างานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำได้อย่าง มีความสุขจนประสบความสำเร็จในอาชีพและชีวิต

1.4 การเป็นสมาชิกที่ดี เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในลำดับที่ 4 ใน 6 ตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้ แต่ก็ยังเป็นตัวแปรอิสระอีกตัวแปรหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการนำมาใช้ในการบริหารองค์กร เพราะถ้าหากบุคคลในองค์กร มีความเชื่อและมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร จำทำให้บุคคลนั้น เกิดความรัก ความผูกพัน มีความภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ก็จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการปกป้ององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Intarakamhang angsinan [6] ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารกำลังคนคุณภาพเพื่อความต่อเนื่องในการบริหารราชการ จากผลการวิจัยตามข้อมูลเชิงปริมาณที่พบว่า มีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อที่ สรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านปัจจัยภายในบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในงานที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

การบริหารกำลังคนคุณภาพใน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มข้าราชการ กำลังคนคุณภาพ กลุ่มพี่เลี้ยง และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบ บริหารกำลังคนคุณภาพ ตามสมมติฐาน มีความสอดคล้องกัน ข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามรูปแบบตามสมมติฐาน และพบว่า ปัจจัย ด้านบุคคลที่ประกอบด้วย การรับรู้ บทบาทตนเองในระบบบริหาร กำลังคนคุณภาพ เจตคติที่ดีต่อการบริหารกำลังคนคุณภาพ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อหน่วยงาน และ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน ที่ประกอบด้วย บรรยากาศใน หน่วยงานที่เอื้อต่อการบริหารกำลังคนคุณภาพ การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในงาน มีอิทธิพลทางบวกและสามารถทำนายประสิทธิภาพการบริหาร กำลังคนคุณภาพภาครัฐได้

1.5 การรับรู้บทบาท เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น เป็นลำดับที่ 5 ใน 6 ตัวแปรอิสระ และเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ การรับรู้บทบาท ของตนเองในการปฏิบัติงานในองค์กรและการทำงานร่วมกับคนอื่น เป็นเรื่องที่สำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งของบุคลากรทุกคนใน องค์กร ที่ต้องมีและต้องรับรู้ เพราะการที่บุคคลในองค์กร จะทำงานให้ เกิดผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และผู้รับผลงานเกิดความ พึงพอใจ ลดการเกิดข้อร้องเรียน บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้และม การรับรู้บทบาทของตนเองในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Nipatsiripil Yosawan [7] ทำการศึกษาปัจจัยเชิง สาเหตุทุกระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยระดับ บุคคล ผลการศึกษพบว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ที่บุคลากรทางการศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปร ทำนายความพึงพอใจด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และ ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงานและความเหนื่อยหน่าย (Burnout) หากบุคคลมีการรับรู้บทบาทที่ขาดความชัดเจน การที่ต้องแสดงบทบาทที่มี ความขัดแย้งกันเอง ก็ส่งผลต่อสภาพจิตใจ ของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มั่นใจ ด้วยไม่เชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นไปตาม

ความคาดหวังหรือไม่ทำให้เครียด ท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งผลให้ บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่าย การปฏิบัติงาน หากพยาบาลสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ ตนเอง สามารถที่จะเลือกแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันได้อย่าง เหมาะสม ทำให้เกิดผลดีต่อสภาพจิตใจ เห็นคุณค่าตนเองด้วย สามารถทำหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เกิด ความภาคภูมิใจในตนเอง ภาคภูมิใจในวิชาชีพที่ทำให้ได้ช่วยเหลือ ผู้อื่น จึงเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นและมีความต้องการที่จะ ทำงานในวิชาชีพนี้ต่อไป

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็น สมาชิกที่ดี และการเป็นสมาชิกที่ดี จะส่งผลโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น และส่งผล โดยอ้อมผ่านปัจจัยภาวะผู้นำ และบรรยากาศของหน่วยงาน

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้สร้างรูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดย การประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Training & Development) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมี ทศณคติและพฤติกรรมที่ดี เพราะเมื่อมีการพัฒนาและฝึกอบรม แล้ว จะทำให้บุคลากรในองค์กร มีคุณภาพ และมีสมรรถนะใน การปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ปัจจัย โดยใช้วิธีการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งมีกิจกรรมที่ สามารถทำให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดอุดรธานี สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ขององค์กร ซึ่งในครั้งนี้ได้นำรูปแบบการพัฒนภาวะผู้นำ (ปัจจัยที่ 1) หลักสูตรการอบรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ประกอบด้วยกิจกรรมที่ 1 การทำงานอย่างผู้นำ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมได้รับรู้เกี่ยวกับ ภาวะผู้นำในแง่ของการศึกษาทฤษฎี และเป็นการเตรียมการพัฒนา ในการปรับเจตคติเบื้องต้น โดยผ่านกิจกรรมย่อย การวิเคราะห์งาน



(JOb Annalysis) ต่อด้วยกิจกรรมที่ 2 ผู้นำ 4 ทิศ ซึ่งกิจกรรมนี้ได้นำรูปแบบพฤติกรรมบุคคลเพื่อความเข้าใจในการทำงานเปรียบเสมือนสัตว์สี่ทิศ ในลักษณะรูปแบบพฤติกรรมตามแผนภาพประกอบด้วย ภาพกระหัง : ทิศเหนือ ภาพอินทรี : ทิศตะวันออก ภาพหนู : ทิศใต้ ภาพหมี : ทิศตะวันตก โดยภาพแต่ละภาพบอกถึงสัญลักษณ์และความหมายในตัวของแต่ละภาพ รูปแบบการพัฒนาบรรยากาศของหน่วยงาน (ปัจจัยที่ 2) หลักสูตรการอบรมการพัฒนาการสร้างบรรยากาศของหน่วยงาน กิจกรรมที่ 3, 4 กิจกรรม 5 วิธีสร้างบรรยากาศ ประกอบด้วย 1) สร้างที่ทำงานให้น่าทำงาน 2) สร้างความรักในงานที่ทำ 3) สร้างสรรค์วิธีการทำงานแบบใหม่ 4) สร้างมิตรภาพในที่ทำงาน และ 5) สร้างทัศนคติการทำงานคิดบวก เพื่อสร้างบรรยากาศของหน่วยงานที่พนักงานต้องการ เป็นสิ่งที่หัวหน้างานไม่ควรมองข้าม แต่ควรใส่ใจและหยิบยื่นโอกาสที่ดีในการสร้างสรรค์ความต้องการเหล่านั้นให้เป็นจริงมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และสามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานให้กับหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ ต่อด้วยกิจกรรมที่ 4 กิจกรรม 5 ส. ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (ปัจจัยที่ 3) หลักสูตรการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย กิจกรรมที่ 5 การบรรยาย “ความคาดหวัง” และกิจกรรมที่ 6 “ระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด” เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาโดยการพยายามหาวิธีหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่อาจถูกมองข้ามไป วิธีการของการระดมความคิดก็คือการเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอแนวคิดหรือวิธีที่นึกได้ทันทีอย่างเป็นอิสระโดยไม่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ และไม่ยอมให้มีการการถูกคัดค้านหรือวิจารณ์จากสมาชิก รูปแบบการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดี (ปัจจัยที่ 4) หลักสูตรการอบรมการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดี ประกอบด้วย กิจกรรมที่ 7 “การเป็นสมาชิกที่ดี” ใช้วิธีการประชุมแบบเผชิญหน้า เพื่อการอธิบาย และชี้แจงความหมาย การเป็นสมาชิกที่ดีแสดงออกทางพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ต่อด้วย กิจกรรมชุดที่ 8 การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ใช้วิธีการระดมความคิด เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาโดยการพยายามหาวิธีหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่อาจถูกมองข้ามไป รูปแบบการพัฒนาการรับรู้บทบาท

(ปัจจัยที่ 5) หลักสูตรการอบรมการพัฒนาการรับรู้บทบาทประกอบด้วย กิจกรรมที่ 9 “การรู้จักตนเอง” เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกคนเขียนบทบาทที่ตนเองได้รับในองค์กรในปัจจุบันและบทบาทที่ตนเองต้องการในองค์กร ต่อด้วย กิจกรรมที่ 10 การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงบทบาทหน้าที่ เพื่อเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาตนเอง โดยการแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่มย่อยพร้อมทั้งแสดงบทบาทตามที่ได้รับและให้กลุ่มที่เหลือสังเกตการณ์และวิพากษ์ของแต่ละกลุ่มตามบทบาทของแต่ละคน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าถ้าบุคคลในองค์กรใด มีการรับรู้บทบาทของตนเองก็จะสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ถูกต้อง และบรรลุตามเป้าหมายซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ของกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาดีกว่าก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนา ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

3. ผลการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ที่พัฒนาขึ้นและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหลังการทดลองดีขึ้นกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าหลังจากทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแล้ว ทำให้ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานีดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะการฝึกอบรม มีประโยชน์ต่อตนเอง และต่อหน่วยงาน ซึ่งในการฝึกอบรมจะทำให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีทักษะที่ถูกต้อง และลดการเกิดความผิดพลาดต่อการปฏิบัติงาน



1.2 การคืนข้อมูลสะท้อนปัญหาให้กับผู้บริหารสูงสุดในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ในการวิจัยครั้งนี้ทำให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นระดับผู้ปฏิบัติมีความมั่นใจว่า ข้อมูลและปัญหาได้รับทราบ จะได้รับการแก้ไขและการตอบสนองตรงกับความต้องการและเกิดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดการให้บริการที่ดี มีการพัฒนาตนเองเพื่อจะเป็นสมาชิกที่ดี

1.3 ภาวะผู้นำส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และก่อให้เกิดความรักความสามัคคีในองค์กร เกิดความเอื้ออาทร แบ่งปัน

1.4 บรรยากาศของหน่วยงานส่งผลให้เกิดเจตคติทางบวก และเตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีบรรยากาศของหน่วยงาน เหตุผลที่ต้องมีเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมจากบรรยากาศของหน่วยงาน

1.5 ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลให้เกิดจิตบวก มีความสุขในการทำงาน สามารถเผชิญปัญหาในการทำงานต่างๆ ได้เสริมสร้างด้านดี ด้านเก่ง และด้านที่มีความสุขให้กับกลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น

1.6 การเป็นสมาชิกที่ดีส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติแต่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

1.7 การรับรู้บทบาทส่งผลให้เกิดการสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท สร้างเจตคติทางบวก และเตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาลำดับขั้นอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุกหน่วยงาน และจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] Scoth M. Smith. (2015). Nutritionist, Manager for Nutritional Biochemistry Nutritional Biochemistry Laboratory NASA Johnson Space Center.
- [2] Chaiyon Piormpon. (2014). **Empowerment of local administration organizations: A case study of self-governance with people's intention.** Bangkok : National Institute of Development Administration.
- [3] Rajkhum Sirinad. (2013). Relationship between leadership, knowledge sharing, and team working of OTOP group: A case study of Sakon Nakhon province, Nakhon Phanom, province, and Mukdahan province. *WMS Journal of Management Walailak University*, 3 (1), 56-64.
- [4] Prajantasan Penjan. (2009). **The developing model for working efficiency of private bank personnel.** Maha Sarakham, Thailand: Rajabhat Maha Sarakham University.
- [5] Chaikulab iasariyapon. (2010). **Emotional intelligence of educational institution administrators in Lei educational service area 1, 2 and 3.** Lei, Thailand: Lei Rajabhat University.
- [6] Intarakamhang Angsinan. (2013). **Multilevel causal analysis of socio-psychological and behavior factors of health providers and clients affecting risk behaviors modification with obesity.** Bangkok : Srinakharinwirot University.
- [7] Nipatsiripil Yosawan. (2004). **Personnel and environmental factors affecting nurse practices of professional nurses in intensive care units in public hospitals in Bangkok.** Bangkok : Srinakharinwirot University.

