



รายงานการวิจัย

การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วนิดา ภัคดีจรุง
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2559

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วนิดา ภัคดีจรุง

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2559

ชื่องานวิจัย	การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้วิจัย	นางสาววนิดา กักคั้งรุ่ง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ปีงบประมาณ	2559

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
มหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์จุดประสงค์

เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
มหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วิธีการดำเนินการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย
เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน 2) การ
พัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาต่อ และด้านการเรียนรู้ด้วย
ตนเอง 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ จำนวน
179 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่
(Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบูรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากดังนี้ ด้านการศึกษาต่อ
ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการฝึกอบรม

ด้านการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ
ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากดังนี้ (1) การฝึกอบรมเกี่ยวกับการ
แก้ปัญหาและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (2) การฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ในสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่ (3) การฝึกอบรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการศึกษาต่อ การพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากดังนี้ (1) การศึกษาต่อเพื่อนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน (2) การศึกษาต่อถ้าสามารถใช้วุฒิทางการศึกษาประกอบการขอตำแหน่ง (3) การศึกษาต่อ ในสาขาวิชาที่ตรงกับสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่

ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง การพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากดังนี้ (1) การหาความรู้จากผู้ร่วมงานหรือผู้มีประสบการณ์ (2) การค้นคว้าหาความรู้ โดยการศึกษาจากหนังสือ (3) การค้นคว้าหาความรู้ โดยการศึกษาจาก คู่มือการปฏิบัติงาน และ(4) การทำวิจัยในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับองค์กร

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ข้อ ได้แก่ (1) ในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (2) ปฏิบัติงานตามนโยบายที่องค์กรวางไว้ และ(3) เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้

(ค)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่างๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ที่สละเวลาให้คำแนะนำคำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณบดี หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาจารย์ ดร.กาญจน์ คุ่มทรัพย์ เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินให้คำปรึกษาแนะนำ ให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

วนิดา ภัคดีจรัส

1 มีนาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
วัตถุประสงค์.....	1
ขอบเขต.....	2
สมมติฐาน.....	3
นิยาม.....	4
ประโยชน์.....	4
สรุป.....	5
ภาคที่ 2 วิธีการ.....	6
วัตถุประสงค์.....	6
ขั้นตอน.....	7
เครื่องมือ.....	8
การเก็บข้อมูล.....	10
การวิเคราะห์.....	11
สรุป.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง	17
สรุป.....	27
ภาคที่ 3 ผลการวิจัย.....	30
วัตถุประสงค์.....	30
ขั้นตอน.....	30
เครื่องมือ.....	30
การเก็บข้อมูล.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทนำ	32
บทที่ 1	33
บทที่ 2	34
บทที่ 3	34
บทที่ 4	35
บทที่ 5	39
บทที่ 6	40
บทที่ 7	40
บทที่ 8	42
บทที่ 9	43
บทที่ 10	
บทที่ 11	
บทที่ 12	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	23
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	26
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสหสัมพันธ์.....	29
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการถดถอย.....	29
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการตัดสินใจ.....	29
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการเลือก.....	29
4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการประเมิน.....	29
4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการเปรียบเทียบ.....	30
4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการกระจาย.....	30
4.10 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการรวม.....	32
4.11 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการแยก.....	33
4.12 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการเชื่อมโยง.....	34
4.13 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการตัด.....	37
4.14 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการเชื่อม.....	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ปัจจัยในการบริหารทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน วัสดุ และการจัดการ “คน” นับเป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีความสำคัญมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบทรัพยากรมนุษย์กับทรัพยากรอื่น ๆ แล้ว จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและทรงคุณค่ามากกว่าทรัพยากรอื่นทั้งหมด (กรรณิการ์ แจกแสงรัตน์, 2552, หน้า 1) องค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือภาคเอกชนต่างก็มีลักษณะในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานหรือทีมงานโดยการบริหารงานของแต่ละหน่วยงาน ผู้บริหารทุกคนต้องการที่จะบริหารให้หน่วยงานของตน ดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลโดยเป็นที่ยอมรับกันว่าบุคลากรจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะก่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร ทั้งนี้แม้ปัจจัยอื่นอาจขาดแคลนแต่ถ้ามีบุคลากรที่มีคุณภาพอาจจะทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ การบริหารงานจะต้องเป็นการบริหารที่ทำให้ได้คนดีมีความสามารถมาทำงานต้องรู้จักวิธีใช้คนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องดำรงรักษาความเต็มใจของบุคลากรทุกคนให้ทุ่มเทจิตใจให้กับองค์กร

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม เป็นหัวใจสำคัญของการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การทำงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต้องอาศัยการพัฒนาตนเองของบุคลากรเป็นสำคัญ เพื่อสร้างเสริมความรู้ในหน้าที่ ความรับผิดชอบ การมีจิตสำนึกและการควบคุมทัศนคติให้ถูกต้อง การพัฒนาตนเองนั้นนับว่าสำคัญมาก ในการสร้างผลงานให้ได้ตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ในภาครัฐและเอกชนจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลากร เมื่อได้คัดเลือกบุคคลที่ดี มีคุณภาพไว้ในองค์กรแล้วผู้บริหารย่อมต้องบำรุงรักษาและพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้อยู่คู่กับองค์กรตลอดไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งเป็นผลมาจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 36 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดเตรียมการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อมุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการ โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบการบริหารจัดการได้อย่างคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการภายใต้การกำกับดูแลของสภาการศึกษา ของมหาวิทยาลัย โดยเป็น

ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า “โดยที่เป็นการสมควรจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ ขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ” ให้ไว้ ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เป็นปีที่ 59 ในรัชกาลปัจจุบัน ตราเป็นพระราชบัญญัติ เรียกว่า “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ” ด้วยพระมหากษัตริย์คุณแห่งองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทำให้ “สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ” ยกฐานะเป็น “ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ” นับตั้งแต่บัดนั้น

คณะ/ศูนย์/สำนัก เป็นหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2559 ทั้งหมด 179 คน แบ่งเป็นคณะครุศาสตร์ จำนวน 12 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 13 คน คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 12 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 12 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 12 คน กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 10 คน กองนโยบายและแผน จำนวน 16 คน สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 10 คน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 17 คน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 9 คน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 19 คน กองกลาง จำนวน 34 คน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 3 คน มีหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ครองอยู่ในแต่ละหน่วยงานนั้นๆ เช่น งานธุรการ งานวิชาการ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานโสตทัศนูปกรณ์ และงานวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่หน่วยงานมอบหมาย พร้อมทั้งให้บริการแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน ทั้งคณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก จากหน้าที่ และภารกิจที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการมีความสำคัญ ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนในด้านการเรียน การสอน ให้กับมหาวิทยาลัย บรรลุเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมออกมารับใช้สังคมอย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การพัฒนาตนเองว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ในการวางแผน กำหนดนโยบาย และปรับปรุงองค์กรให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่อง การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า

1. เอกสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
2. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
3. เอกสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของการพัฒนาตนเอง

มิลเลอร์ (Miller, 1979 อ้างถึงในสุรินทร์ บุษาลี, 2545, หน้า 9) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองว่า การพัฒนาตนเองเป็นการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อสะสมความรู้และประสบการณ์ให้มากขึ้น ถือได้ว่าบุคคลเมื่อเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และในที่สุดก็กลายเป็นเรื่องของการพัฒนาของแต่ละคน นอกจากนี้ มิลเลอร์ ยังมีความเห็นว่า บุคคลมักจะเรียนรู้โดยผ่านการกระทำและการใช้ทักษะความสามารถต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดประสบการณ์ และกลายเป็นบทเรียนสำหรับการปฏิบัติครั้งต่อไปในอนาคตยิ่งกว่านั้นบุคคลมักจะเรียนรู้เพราะคิดว่าการเรียนรู้ทำให้อนาคตของเขาดีกว่าอดีตที่ผ่านมา ในบางครั้ง บุคคลจะเรียนรู้ก็ต่อเมื่อกระบวนการเรียนรู้ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่จะเรียนรู้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545, หน้า 135) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง คือเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความคิด แสดงว่าเป็นผู้ใฝ่รู้ หรือพัฒนาตนเองในด้านความคิด เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญ และเพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงเจตคติ และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

จำรัส ศ่วงสุวรรณ (2545, หน้า 129) ได้กล่าวถึงการพัฒนาตนเอง ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ ไว้ดังนี้

1. ความรู้สึกว่าตนเองมีเป้าหมายชีวิต โดยเชื่อว่าตนเองสามารถพัฒนาได้ จึงมีความต้องการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น
2. ความรู้สึกกล้าที่จะมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น บุคคลจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้สึกกล้า และมีความตั้งใจอันแน่วแน่ที่จะมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อไป

3. ความรู้สึกเปิดเผย และถ่อมตน บุคคลจะต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ให้มีความรู้สึกเปิดเผย และจริงใจ รู้จักถ่อมตน เพื่อเสริมสร้างการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นรอบข้าง

4. ความรู้สึกศรัทธา และมั่นคง คือความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีคนรัก คนชอบและเข้าใจในตัวเรา ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความมีเสน่ห์ในตนเอง คือการแสดงตนว่าเป็นบุคคลที่ร่าเริงแจ่มใส แสดงตนว่าชอบบุคคลที่เราติดต่อดูด้วย แสดงความสนใจร่วมในสิ่งที่ผู้อื่นสนใจ แสดงความชื่นชม และยกย่องผู้อื่นตามโอกาสอันควร และแสดงความรู้สึกคล้อยตามผู้อื่นอย่างเหมาะสม

ปราชญา กล้าผจญ และพอลดา บุตรสุทธีวงศ์ (2550, หน้า 90-93) ได้กล่าวถึงการพัฒนาตนเองว่าเป็นการพัฒนาใน 3 ด้าน คือด้านที่หนึ่งพัฒนาดน ด้านที่สองพัฒนาคนและด้านที่สามคือพัฒนางาน ในด้านการพัฒนาตนเองนั้นประกอบไปด้วย

1. การรู้จักคุณค่าในตนเอง เข้าใจตนเอง รู้ค่านิยมที่ตนเองใช้เป็นแนวทางในการดำรงชีวิต
2. การจัดการตนเองได้ เช่น ควบคุมอารมณ์ได้ มีความโปร่งใส และมีความสามารถในการปรับตัว
3. การตระหนักรู้ทางสังคม มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ มีความคิดริเริ่ม
4. การบริหารจัดการความสัมพันธ์ การมีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี

จากความหมายของการพัฒนาตนเองสรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึงการที่บุคคลรู้จักเรียนรู้ และปรับปรุงตนเองให้มีความเจริญงอกงาม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสะสมความรู้และประสบการณ์ให้มามากขึ้น เพื่อการนำพาชีวิตสู่ความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น การพัฒนาตนเองจึงหมายความว่าความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมจากสภาพที่เป็นอยู่

2.2 ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

บุคคลล้วนต้องการ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการของตนเอง พัฒนาดนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก การพัฒนาตนจึงมีความสำคัญดังนี้

1. ความสำคัญต่อตนเอง จำแนกได้ดังนี้
 - 1.1 เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อรับกับสถานการณ์ทั้งหลายได้ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
 - 1.2 เป็นการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่อง และพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม ขจัดคุณลักษณะที่ไม่ต้องการออกจากตัวเอง และเสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการ
 - 1.3 เป็นการวางแผนทางให้ตนเองสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายในชีวิตได้อย่างมั่นใจ

1.4 ส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น มีความเข้าใจตนเอง สามารถทำหน้าที่ตามบทบาทของตนได้เต็มศักยภาพ

2. ความสำคัญต่อบุคคลอื่น เนื่องจากบุคคลย่อมต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน การพัฒนาในบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่นด้วย การปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้อื่น ทั้งบุคคลในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงานสามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นที่อ้างอิงให้เกิดการพัฒนาในคนอื่น ๆ ต่อไป เป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงาน และการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในชุมชน ที่จะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญต่อสังคมโดยรวม ภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยี การพัฒนาเทคนิควิธี หรือวิธีคิดและทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิต ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมอื่นได้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมได้

จากความสำคัญของการพัฒนาตนเองสรุปได้ว่า เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อรับกับสถานการณ์ทั้งหลายได้ด้วยความรู้สึที่ดีต่อตนเอง เป็นการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องเป็นการวางแนวทางให้ตนเองสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายในชีวิตได้อย่างมั่นใจทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยี และทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.3 กระบวนการในการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง จะต้องมีการวางแผนการไปตามขั้นตอนเพื่อให้เกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

สุวรี เทียงทัศน์ (2542, หน้า 14-18) กระบวนการในการพัฒนาตนเองมี ดังนี้

1. การสำรวจตนเอง การที่คนเราประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ สาเหตุที่สำคัญก็คือ ตนเป็นผู้กระทำเอง การที่คนบางคนไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต เนื่องจากบุคคลนั้นมีจุดอ่อนหรือมีคุณสมบัติที่ไม่ดี การที่ทราบว่ามีคุณสมบัติอย่างไร ก็ควรจะได้ทำการสำรวจตนเอง ทั้งนี้เพื่อจะได้รู้ว่าตนเองมีคุณสมบัติที่ดี คุณสมบัติที่ไม่ดีอย่างไรบ้าง เมื่อทราบว่าตนเองเป็นอย่างไรแล้ว ก็ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เพื่อจะได้มีชีวิตที่สมหวังต่อไป

2. การปลูกคุณสมบัติที่ดีงาม เป็นการนำเอาคุณสมบัติของบุคคลสำคัญของโลกมาเป็นแบบอย่าง เพราะบุคคลสำคัญเหล่านี้เป็นผู้ทำงานได้สำเร็จและสร้างความคิดต่าง ๆ เหลือไว้ให้เห็น คุณสมบัติของบุคคลส่วนใหญ่ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตามตัวมาแต่กำเนิด แต่สามารถปลูกสร้างขึ้นในตัวบุคคล

3. การปลูกใจตนเองมีความสำคัญมาก เพราะถ้าคนมีกำลังใจไม่ดี ยังมีความรู้สึกท้อแท้ ไม่อยากคิด ไม่อยากทำ ก็จะทำงานไม่ประสบผลสำเร็จ การที่ปลูกใจตนเองให้เข้มแข็งมุ่งมั่น รวมทั้งทำให้ดำเนินการบรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง

4. การส่งเสริมตนเอง หมายถึงการสร้างกำลังใจให้ดี สร้างกำลังใจให้เข้มแข็งและสร้างกำลังใจความคิดของตนให้ล้าเลิศ การเสริมสร้างกำลังใจ กำลังใจให้เข้มแข็ง และการเสริมสร้างกำลังใจความคิดให้ดี นับว่ามีความสำคัญมากในการส่งเสริมตนเอง

5. การดำเนินการพัฒนาตนเอง เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ดังนี้

5.1 การหาความรู้เพิ่มเติม อาจกระทำได้โดยการอ่านหนังสือตำราเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง การเข้าร่วมประชุมหรือเข้าร่วมฝึกอบรม เป็นต้น

5.2 การเพิ่มความสามารถและประสบการณ์ อาจกระทำได้โดย การลงมือปฏิบัติจริง การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการค้นคว้าวิจัย เป็นต้น

5.3 การสร้างนิสัยที่ดี หมายถึง การกระทำที่ได้พัฒนาขึ้นตามแบบของงานอย่างสม่ำเสมอ จนกลายเป็นแบบที่เข้มแข็ง

5.4 การสร้างทัศนคติที่ดี หมายถึง ความรู้สึก ที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีจะช่วยลดการต่อต้านต่าง ๆ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นและการได้รับความช่วยเหลือ เป็นต้น

5.5 การสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสมเพื่อสร้างความศรัทธา สำหรับบุคคลลักษณะของบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ กริยาท่าทาง น้ำเสียง การวางตนและการควบคุมอารมณ์ การแต่งกายรวมทั้งรูปร่างลักษณะ สำหรับการสร้างบุคลิกภาพที่ดีทำได้โดยการฝึกอบรม การสังเกตและการปรับปรุง

5.6 การสร้างสัมพันธที่ดีกับบุคคลอื่น การเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี นับว่า มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากในการปฏิบัติงาน

6. การประเมินผลเพื่อจะได้ทราบว่าดำเนินการพัฒนาตนเองตามที่บุคคลได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดำเนินการได้ผลมากน้อยเพียงไรจำเป็นต้องอาศัยการวัดผล ประเมินผล

สรุปได้ว่ากระบวนการในการพัฒนาตนเอง เป็นการสำรวจตนเอง การปลูกคุณสมบัติที่ดีงาม ปลูกใจตนเองให้คิดว่าตนเองมีความสำคัญ ส่งเสริมตนเองพัฒนาตนเองและประเมินผลตนเอง เพื่อจะได้ทราบว่า การพัฒนาตนเองตามที่ได้อ้างอิงไว้ ดำเนินการได้ผลมากน้อยเพียงไร

2.4 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

ความหมายและขอบเขตของการพัฒนาบุคลากร ถ้าการพัฒนาบุคคลหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะหมายรวมถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งมวล อันอาจ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลง ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะครอบคลุมกระบวนการจัดการศึกษาให้ทุกคนและทุกระดับได้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และ ทัศนคติอันพึงปรารถนาของสังคมและประเทศชาติ และรวมถึงการอบรม การสอนงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียน หรือแม้แต่กระบวนการในการพัฒนาตนเองด้วย นอกจากนี้การพัฒนาบุคคล อาจรวมถึงกรรมวิธีต่าง ๆ ที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ แก่บุคคลในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มเติมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในเวลาปัจจุบันและในอนาคตด้วย มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้หลายทัศนะ ดังนี้

พนม วจินสุนทร (2541, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า องค์การทุกประเภทจะต้องมีองค์ประกอบด้านงาน ซึ่งได้แก่ การกิจที่จะต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำ ตามวัตถุประสงค์และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำ การกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะประกอบภารกิจได้ตามเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่ดีคือ มีคน หรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติงานดังนั้น การที่หน่วยงานหรือองค์การจะกระทำ การกิจหลักได้ดีมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับภาระงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานทุกประเภท

ยุวดี ศรีธรรมรัฐ (2541, หน้า 184) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง กระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติจัดทำ ขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากกิจกรรมการศึกษา การพัฒนา และการฝึกอบรมในแต่ละวิธีการย่อมมีจุดเน้นในการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกันกล่าวคือ หากพัฒนาบุคลากรโดยกิจกรรมการศึกษา จะเน้นที่ตัวบุคคลโดยมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและความรู้ความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะสาขา ซึ่งจะสามารถนำติดตัวไปประกอบอาชีพหรือเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคตในขณะที่พัฒนาบุคลากรโดยกิจกรรมการฝึกอบรมจะเน้นที่คนหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ต้องปฏิบัติ โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ของการ

ฝึกอบรมมักเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาในการทำงานของบุคลากรในขณะนั้น ส่วนการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการสุดท้าย คือโดยกิจกรรมการพัฒนานั้นจะเน้นทั้งที่ตัวบุคคล องค์การและสังคมพร้อม ๆ กัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

สมเพียร เทียนทอง (2542, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้แก่บุคลากรมีความสามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เริ่มตั้งแต่เข้ารับราชการจนกระทั่งปลดเกษียณ รวมทั้งสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

พินิจ ภูทับทิม (2543, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร ไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญ ทัศนคติ และเจตคติให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการทำงานขององค์กร และสำเร็จผลตามความมุ่งหวังและแผนที่องค์กรวางไว้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (2544, หน้า 83) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติที่ดี และวิธีในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่นำมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนพัฒนาความรู้สึกรักงานที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

บุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตาม เมื่อทำงานไประยะหนึ่งก็มักจะเกิดเสื่อมสมรรถภาพเปรียบได้เสมือนเครื่องจักร เมื่อใช้ไปนาน ๆ ก็จะหย่อนสมรรถภาพ เช่น ทำงานช้าลง ลื่นเปื้อนหรือชำรุด การทำงานของคนก็เหมือนกัน เมื่อทำไประยะหนึ่งก็มักจะเกิดความเบื่อหน่ายอันเป็นเหตุให้ทำงานไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะขาดการปรับปรุง หรือการพัฒนาในการทำงาน คนที่ตั้งใจทำงานดีนั้นจะเป็นอยู่ระยะแรก ๆ แต่เมื่อนานไปความรู้ความสามารถที่มีอยู่เดิมก็ไม่เป็นการเพียงพอเพราะวิทยาการก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ คนที่ขาดการพัฒนาตนเองหรือขาดการสนับสนุนให้พัฒนาจากผู้บริหาร คนทำงานนั้นก็จะมีสภาพเหมือนเป็นไม้ผุ (Deadwood) แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ผ่าน

การคัดเลือก สอบคัดเลือก โดยมีคุณสมบัติตามกำหนด ตามเกณฑ์ที่หน่วยงานต้องการแล้วก็ตาม แต่ก็ได้เป็นหลักประกันที่ดีที่สุดว่าจะได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างถ่องแท้ เหมาะสมแก่ทุกตำแหน่งหน้าที่เสมอไป เพราะปัจจุบันนี้วิทยาการต่างๆ ได้เจริญรุดหน้าไปมาก ได้มีการค้นพบหลักการและกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ซึ่งนำมาใช้แทนของเก่าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงอาจทำให้คนซึ่งเหมาะสมอยู่สมัยหนึ่งกลายเป็นหย่อนความสามารถ หรือไม่เหมาะสมในอีกสมัยหนึ่งได้โดยง่าย ในวงราชการก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหานี้ได้ ยิ่งในปัจจุบันการเร่งรัดพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งรัฐบาลจะเปลี่ยนแปลงแก้ไข ปรับปรุง และสร้างสิ่งต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรือง ประชาชนได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ย่อมจะหลีกเลี่ยงการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่ ๆ หรือแนวทางการแก้ปัญหาเศรษฐกิจและสังคมที่ไม่มีใครคาดฝันมาก่อน มาใช้เพื่อแก้ไข เปลี่ยนแปลง และปรับปรุงสวัสดิภาพของประชาชนให้อยู่ในภาวะอยู่ดีกินดีโดยทั่วไปและในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ จะเห็นว่าข้าราชการย่อมเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งในการเป็นผู้ปฏิบัติ เป็นผู้ประสานงานให้กิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นความรู้ ความสามารถของบุคลากร เป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้ทันต่อเหตุการณ์เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุดังกล่าว การพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญและจำเป็นที่หน่วยงานทั้งที่เป็นของรัฐและเอกชนทั่วไป ที่ต้องการให้บุคลากรมีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน (พัชรี ราวีศรี, 2544, หน้า 12)

จากการศึกษาถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรตามที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้น สามารถติดตามวิทยาการใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งนอกจากจะทำให้บุคลากรก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้วยังส่งผลให้หน่วยงานได้ผลิตผลเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลืองที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างมาก อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกหน่วยงาน

2.6 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

กระบวนการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากรอย่างมีระบบ กระบวนการพัฒนาบุคลากร แบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายและบทบาทในการพัฒนาบุคลากร เป้าหมายในการพัฒนาบุคลากร จะต้องให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 2 วางโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากร เมื่อได้กำหนดเป้าหมายและบทบาทในการที่จะดำเนินงานในด้านการพัฒนาบุคลากรแล้ว ขั้นต่อไปก็คือ การวางโครงการที่จะเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการที่จะพัฒนา อันได้มาจากข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เรามีอยู่

ขั้นตอนที่ 3 การจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นจะต้องมุ่งผลที่จะก่อให้เกิดการประสานงานและการร่วมมือกัน เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เป็นความพยายามที่จะตอบคำถามสองคำถาม คือ คำถามแรก เป็นการต้องการทราบว่า แผนการพัฒนาตัวบุคคลได้กระทำด้วยความละเอียดรอบคอบเพียงไร ประการที่สองนั้น เป็นการประเมินผลความได้ผลของการจัดการพัฒนาบุคลากร

กล่าวโดยสรุป กระบวนการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนที่ 2 วางแผนพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการตามแผนการพัฒนาบุคลากร และขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากร

1. การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (on-the job training)
2. การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน (off-the job training)
3. การพัฒนาบุคลากรโดยวิธีอื่น ๆ

การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (on-the job training) หมายถึง การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนา ได้เรียนรู้เทคนิควิธีการทำงาน ได้รับความชำนาญจากการฝึกหรือทดลองปฏิบัติรวมทั้งอาจได้รับการถ่ายทอดแนวความคิด ปรัชญาหรือวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทำงานพร้อม ๆ ไปด้วยการปฏิบัติงานจริง ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้กันมากกว่าวิธีอื่น ๆ แต่เนื่องจากมิได้จัดทำอย่างเป็นระบบและมีลักษณะเป็นการทดลองปฏิบัติงานมากกว่าการฝึกอบรมอย่างจริงจังอย่างไรก็ตาม หากได้มีการกำหนดโครงการและดำเนินการตามหลักวิชาการอย่างถูกต้องแล้ว การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานอาจถือได้ว่าเป็นวิธีการอบรมที่ช่วยสร้างความรู้ ความชำนาญงานอย่างถูกต้อง และความเข้าใจในการเรียนรู้ได้มากที่สุดวิธีหนึ่ง แม้ว่าการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานจะมีข้อกำหนดอยู่บ้างคือ อาจทำให้ผลงานขององค์กรลดน้อยลงในระยะแรก แต่เมื่อได้ดำเนินการต่อไปแล้วในระยะยาวจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

1. การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปมี 4 วิธีได้แก่

1.1 การสอนแนะงาน (Coaching) ส่วนใหญ่จะใช้ในการพัฒนาบุคลากรที่เพิ่งเข้าทำงานในองค์กรหรือเพิ่งเข้ารับตำแหน่งใหม่ มักใช้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ โดยผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดจะเป็นผู้สอนงาน โดยการมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือให้รู้จักวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องซึ่งเน้นการปฏิบัติ จึงช่วยย่นระยะเวลาในการเรียนรู้งานด้วยตนเอง โดยการลองผิดลองถูก ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายและสิ้นเปลืองได้ นอกจากนี้การสอนงานยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ยังเป็นการแบ่งเบาภาระงานของผู้บังคับบัญชาในระยะยาวอีกด้วย

1.2 การย้ายสับเปลี่ยนงาน (Rotation) เป็นการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในระดับเดียวกัน โดยการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ซึ่งจัดเป็นการใช้คนให้เหมาะสมกับงานอีกวิธีหนึ่ง และเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ และความรอบรู้ในงานหลาย ๆ ด้านซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานโดยรวม การย้ายสับเปลี่ยนงานยังช่วยลดความซ้ำซากจำเจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความตื่นตัว กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานในตำแหน่งหน้าที่ใหม่ ๆ ทั้งยังช่วยลดความขัดแย้งอันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน กล่าวคือ จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาระหว่างหน่วยงาน เข้าใจปัญหาและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ สามารถมองปัญหาได้ในแง่มุมที่กว้างและเป็นระบบมากขึ้นกว่าเดิม แม้จะมีข้อจำกัดในระยะสั้นซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความชะงักงันของงานก็ตาม

1.3 การมอบหมายงานที่มีขอบเขตกว้างขวางขึ้น (Job Enlargement) เป็นการขยายขอบเขตหรือเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีลักษณะหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านงบประมาณ เป็นการเปลี่ยนแปลงงานตามแนวราบ ที่มีลักษณะหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านปริมาณงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงงานตามแนวราบหรือในระดับงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในระดับเดียวกัน โดยผู้ปฏิบัติจะต้องทำงานเพิ่มขึ้นจากงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดอยู่เดิม

1.4 การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ (Job Enrichment) เป็นการมอบหมายงานซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบสูงเพิ่มขึ้น งานที่มีความหมายและท้าทายความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านคุณภาพของงาน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณค่า หรือมีความสำคัญต่อหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวิธีแก้ปัญหการทำงานหรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน (off-the job training) หมายถึงการที่ผู้เข้ารับการอบรมหรือการพัฒนาต้องหยุดการทำงานปกติของตนเพื่อเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรหรือโครงการที่กำหนด โดยอาจเป็นการเข้ารับการฝึกอบรมในสถานที่ของหน่วยงานนั้นเอง หรือการเข้ารับการฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมภายนอก วิธีการฝึกอบรมนอกสภาพการทำงานที่ใช้มีหลายวิธี ได้แก่

2.1 การบรรยาย (Lecture) เป็นการให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมโดยวิทยากรผู้บรรยายเป็นผู้ถ่ายทอดทฤษฎี แนวความคิด และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการแก้ปัญหการทำงาน วิธีนี้เหมาะสำหรับการฝึกอบรมที่มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นจำนวนมากและเป็นการให้ความรู้พื้นฐานอย่างกว้าง ๆ

2.2 การสัมมนา (Seminar) เป็นการประชุม เพื่อร่วมกันศึกษาค้นคว้าในหัวข้อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ภายใต้การแนะนำของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้เข้ารับการอบรมจะต้องเตรียมข้อมูลในเรื่องที่ศึกษา มีบทบาทร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาที่ทำการศึกษา

2.3 การประชุมปฏิบัติการ (Workshop) เป็นการประชุมปรึกษาหารือศึกษาค้นคว้าเพื่อแก้ไข โดยผู้ดำเนินการขอให้ความช่วยเหลือแนะนำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน

2.4 การประชุม (Conference) เป็นการประชุมอย่างเป็นทางการ ประกอบด้วยผู้นำการประชุมและผู้เข้าร่วมประชุม โดยร่วมอภิปรายหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเรื่องที่มีความสนใจร่วมกันอย่างแท้จริง

2.5 การอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Panel Discussion) เป็นการอภิปรายโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3-5 คน ในหัวข้อที่กำหนดโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นผู้ให้ความรู้ประสบการณ์ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นแก่ผู้ฟัง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่อภิปรายได้

3. การพัฒนาบุคลากรโดยวิธีอื่น ได้แก่

3.1 การดูงาน (Study Visit) เป็นการให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเยี่ยมชมและศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการทำงานของหน่วยงานที่ตนไปเยี่ยมชม และยังมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และข้อคิดเห็นอันอาจนำมาใช้ปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

3.2 การศึกษาต่อ หมายถึง การที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานได้เข้ารับการศึกษเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อให้ได้รับคุณวุฒิสองเพิ่มขึ้น โดยอาจใช้เวลาในการศึกษาในเวลาหรือนอกเวลาทำงาน โดยผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานภายหลังที่ผู้ปฏิบัติงานสำเร็จการศึกษา และกลับเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ และได้นำความรู้ที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนางานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

3.3 การพัฒนาตนเอง จัดเป็นการพัฒนาที่สำคัญซึ่งมีผลให้การพัฒนาบุคลากรประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด กล่าวคือการพัฒนาบุคลากรจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลยหากผู้ที่เข้ารับการพัฒนาไม่ให้ความสนใจหรือมองไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาอย่างแท้จริง ในทางตรงกันข้าม การพัฒนาบุคลากรจะประสบความสำเร็จอย่างยิ่งหากผู้ที่รับการพัฒนามีความสนใจ และพยายามพัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยวิธีการพัฒนาตนเองนั้นอาจกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับเวลา โอกาสและความสนใจของแต่ละบุคคล ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือหรือเอกสาร

ทางวิชาการการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และโครงการของงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน หรือการสมัครเข้าศึกษา หรืออบรมในหลักสูตรที่จะเป็นประโยชน์ต่องานด้วยค่าใช้จ่ายของตนเอง และไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานประจำ (นิโบล สุขรองแพ่ง, 2542, หน้า 26–30)

สรุปเทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญ ได้แก่ (1) การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอนแนะนำงาน การย้ายสับเปลี่ยนงาน การมอบหมายงานที่มีขอบเขตกว้างขึ้น การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ (2) การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน ได้แก่ การบรรยาย การสัมมนา การประชุมปฏิบัติการ การประชุม การอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (3) การพัฒนาบุคลากรโดยวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การดูงาน การศึกษาต่อ การพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ

ทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่รู้จักกันดีที่สุดได้แก่ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ซึ่งเสนอโดย Abraham Maslow ทฤษฎีนี้ตั้งข้อสมมติฐานว่า มนุษย์ทุก ๆ คนจะมีลำดับขั้นของความต้องการ 5 ขั้น โดยเริ่มจาก

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความปลอดภัย และการได้รับความคุ้มครองจากภัยทางร่างกาย และอารมณ์ ความต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับความรัก ความเป็นเจ้าของ และความเป็นเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) บังคับภายในเกี่ยวกับการยกย่องนับถือ เช่น การนับถือตัวเอง ความมีอิสระในการทำงาน ความสำเร็จ บังคับภายนอกเกี่ยวกับการยอมรับนับถือ เช่น สถานภาพ การยอมรับนับถือ ความสนใจ
5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบรรลุความต้องการสำเร็จสูงสุดในชีวิตตามที่บุคคลฝันหรือวาดความหวังเอาไว้ในอุดมการณ์

ตามทฤษฎีของ Maslow กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้น

ถัดไป ดังนั้นถ้าหากเราต้องการจูงใจบุคคลหนึ่ง เราต้องทราบว่าบุคคลนั้นอยู่ในขั้นตอนใดของ ทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการ จากนั้นเราจึงเน้นการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นถัดไป ให้ได้รับความพึงพอใจ (ประยงค์ มีใจเชื้อ, 2550, หน้า 116)

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า มนุษย์ทุก ๆ คนจะมีลำดับขั้นของความ ต้องการ 5 ขั้น ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์แต่ละคนจะไม่เหมือนกัน ความต้องการของบุคคลจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นถัดไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

สุมาลี รุจิราบัตร (2544) การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครตามตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง (ซี) เพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อายุ ระดับการศึกษา และสาขางานพบว่าข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมในด้านการศึกษาต่อและด้านการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการพัฒนาตนเองด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมด้านการศึกษาต่อ และด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เกษรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545) การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการ กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษาต่อ การฝึกอบรม และการพัฒนาโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ มีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

วังสิต ยีตัน (2546) ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมีระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โชติรส ยี่สุนเทศ (2548) ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (สวป.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (สวป.) มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านพบว่าด้านการพัฒนาแบบไม่เป็นทางการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านแบบเป็นทางการในด้านฝึกอบรม และด้านแบบเป็นทางการในด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

สุรเชษฐ์ จิวพรหม (2550) ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การ ของพนักงานบริษัทรวมนครก่อสร้าง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทรวมนครก่อสร้าง (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัทรวมนครก่อสร้าง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง อายุการทำงาน ส่วนงานที่รับผิดชอบ สถานที่ตั้งหน่วยงาน ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

บรรยงค์ โตจินดา (2542, หน้า 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในดียวา เงินประเสริฐศรี (2542, หน้า 17) กล่าวว่า เป้าหมายถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ มาช่วยวัดผลการปฏิบัติงาน ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ตุลา มหาสุชานนท์ (2545, หน้า 42-43) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา เงิน วัสดุหรือใช้ปัจจัยอื่น ๆ ค่าสุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออก (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนต่ำสุดกล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย คือมีประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด เป้าหมายด้านประสิทธิภาพ (Efficiency goal) คือ จุดมุ่งหมายขององค์การที่มุ่งความเหมาะสม ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิด ประหยัด ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุน หรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับผลงาน หรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548, หน้า 39) ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

روبินส์ และ โคเตอร์ (Robbins & Coulter, 1999, p. 5) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้ โดยค้นหาวิธีการที่ทำให้ต้นทุนต่ำสุดถ้าต้องการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากกว่าปัจจัยนำเข้า ต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออก (Output) ให้เกิดต้นทุนต่ำสุดในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าบรรลุเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วูดค็อก (Woodcoch, 1989 อ้างถึงใน รดา มณีพรายพรรณ, 2549, หน้า, 33 - 36) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกันบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการ ปฏิบัติงานขององค์การที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์การจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาจะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่และจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหา การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทักษะ และความต้องการ ของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนผันผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกัน ทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ ไม่ชอบความรู้ความสามารถ ความสนใจ จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้ อยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดด้วย ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน ขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไปเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหา ข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไพ่เหนือกว่าหรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่น

เจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้นเพราะความสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ชัดเจนและยืดหยุ่น ซึ่งสมาชิกทุกคนต้องเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ เห็นพ้องต้องกันในการกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่าเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีจะทำให้ง่าย ถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุก ๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่าจะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นคนชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมี ผลงานน้อย ดังนั้นการไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง

การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัว ผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ ซึ่งการทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง คืออื่น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของมนุษย์ และพยายามใช้ประโยชน์จากความต่างนั้น

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่บทบาทแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก.เป็นผู้จัดการ บทบาทของ นาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงกว่า

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2541, หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Eemerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักการสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้คำแนะนำรางวัลแก่งานที่ดี

จากแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้านและหลาย ๆ ระดับในการทำงาน ซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง ความน่าเชื่อถือ ศักยภาพในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานการทำงาน การให้คำแนะนำรางวัลแก่ผู้ที่ทำงานได้ตามเป้าหมาย

การใช้แรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รูปแบบการจูงใจมี 3 รูปแบบ คือ จูงใจด้วยรางวัลตอบแทน จูงใจด้วยงาน จูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การ

1. การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน ได้แก่
 - 1.1 ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน โบนัส
 - 1.2 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะเป็นที่มาของการได้รับเงินเดือนเงินประจำตำแหน่ง
 - 1.3 สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สงเคราะห์ที่อยู่อาศัย เป็นต้น
 - 1.4 การให้เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องทำงานส่วนตัว รถประจำตำแหน่ง
 - 1.5 ให้โอกาสไปศึกษาอบรม สัมมนา ให้รับผิดชอบโครงการที่มีเกียรติ
 - 1.6 การยกย่องเชิดชูเกียรติ เกียรติบัตร ประกาศเกียรติคุณ
2. การจูงใจด้วยงาน ได้แก่
 - 2.1 การหมุนเวียนงาน ทำให้พ้นสภาพความจำเจ เกิดความกระตือรือร้นในงานใหม่
 - 2.2 ขยายขอบเขตและเนื้อหา งาน มอบอำนาจหน้าที่ให้เพิ่มขึ้นเพื่อแสดงความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของเขา จะช่วยสร้างความท้าทาย ตัวอย่างการขยายขอบเขตงานได้แก่ ให้โอกาสพนักงานวางแผน จัดตารางการทำงานและควบคุมงานของตนเอง

3. จูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่

3.1 ใช้วิสัยทัศน์สร้างเป้าหมายอนาคตความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นทิศทางที่ทุกคนมุ่งมั่น

3.2 ให้ทุกคนมีส่วนร่วม ในการวางแผน ติดตามประเมินแผน และภูมิใจในความสำเร็จของแผน

3.3 ให้ความสำคัญกับความต้องการของบุคคลและสนองความต้องการของบุคคล

3.4 ติดตามประเมินผลด้วยวิธีการธรรมชาติ เช่น การสนทนาระหว่างผู้บริหารกับปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมประเมินผลการทำงานเป็นหมู่คณะ และช่วยกันปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย (สมใจ ลักษณะ, 2547, หน้า 73-76)

การวัดประสิทธิภาพในการทำงาน

การวัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการบริหารงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ (Results) ตามที่ได้วางแผนเอาไว้ การที่จะบอกว่าการบริหารงานหรือโครงการใด ๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพหรือบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีได้มีการวัดและประเมินจริงนั้นเป็นสิ่งที่ไม่น่าเชื่อถือและถูกต้อง จึงจำเป็นต้องมีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การวัดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นวิธีการใช้ในการประเมินค่าของบุคคลแต่ละคนว่าปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยแค่ไหน และมีความสามารถในการปฏิบัติงานต่างกันเพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายประกอบกับคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีในการปฏิบัติงานนั้น เพื่อที่จะศึกษาระบบการทำงานเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งการวัดประสิทธิภาพสามารถมองได้ในแง่ของค่าใช้จ่าย คือ ความคุ้มค่า ในแง่ของกระบวนการบริหาร คือ ความรวดเร็ว การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ คือ คุณภาพของงาน วิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานนั้นจะประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมาย และการเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ การวัดผลการปฏิบัติงานมีทั้งการวัดโดยใช้ตัวชี้วัดง่าย ๆ หรือต้องใช้ระบบการวัดที่ซับซ้อนและสามารถวัดในหลายแง่มุม เช่น ความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หรือคุณภาพบริการ (Service Quality) ซึ่งสอดคล้องกับการวัดของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ที่จะวัดประสิทธิภาพในการทำงานจากการวัดปัจจัยนำเข้ากระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือบางอย่างประกอบกัน ดังนั้นประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในหลายแง่มุม ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ
2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
3. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ทฤษฎีการจูงใจทางความสำเร็จของ David C. McClelland

จากการวิจัยแรงจูงใจทางความสำเร็จของ แม็คเคลแลนด์ พบว่า นักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักวิชาการต่าง ๆ จะมีแรงจูงใจทางความสำเร็จสูงกว่าธรรมดา เช่น นักธุรกิจที่มีแรงจูงใจทางความสำเร็จอย่างรุนแรง ไม่ได้ต้องการกำไรสูงสุดแต่เพียงอย่างเดียว เพราะกำไรเป็นเพียงเครื่องวัดว่าการปฏิบัติงานดีแค่ไหน อาจเป็นว่าเขาต้องการงานที่มีเงินเดือนเพียงพอเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องใช้การจูงใจจากภายนอกเพื่อให้บุคคลทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ฉะนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจทั้งการจูงใจจากภายนอก และภายในด้วย

แม็คเคลแลนด์ มองคนว่ามีความต้องการสำคัญ 3 ประการ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (need for Achievement-n Ach.) บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง โดยมักมักตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง เป็นบุคคลที่ชอบทำงานให้ได้ผลดีด้วยตัวเอง สนใจความสำเร็จของงานตามที่ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานนั้น คนกลุ่มนี้จะมีลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

- 1.1 จะตั้งเป้าหมายงานที่ยาก และท้าทาย

- 1.2 ต้องการทราบความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นตอนว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด ไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานเรื่อยเปื่อย ไม่รู้จักจบสิ้น โดยไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

- 1.3 ไม่ชอบการทำงานที่ขึ้นอยู่กับโชคชะตาที่คาดผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (need for Power-n Pow) ความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทรัพยากรสิ่งของ และในทางสังคม บุคคลประเภทนี้ชื่นชมต่ออำนาจเป็นอย่างมาก พยายามจะใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น หว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ เขาจะรู้สึกพอใจถ้าเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (need for Affiliation-n Aff) ให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ คนประเภทนี้จะพยายามแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังที่จะได้รู้จัก และมีโอกาสสื่อสารกับคนอื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสวงหาตลอดเวลา (วรรณเพ็ญ มูลสุวรรณ, 2551, หน้า 94)

สรุป ความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการ เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ในสังคม ในวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมที่จะพัฒนาให้เกิดเป็นความต้องการขึ้นในตัวบุคคล ได้แก่ (1) ความต้องการความสำเร็จ ที่ต้องการมีความสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรมจนบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จตามความปรารถนา (2) ความต้องการอำนาจ ต้องการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีอำนาจบังคับบัญชา ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (3) ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี ต้องการความรักใคร่ชอบพอเป็นมิตรกับบุคคลรอบข้าง

2.8 งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จิตดา ยุติ (2548) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยสนใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่าปัจจัยสนใจมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก และด้านปัจจัยค่าเงิน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับมาก

ธิดารัตน์ ศิประเสริฐ (2548) แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา : บริษัท แอมพาสอนด์สตรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการความสำเร็จ และผลตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนผลตอบแทน และต้องการความเจริญก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

รดา มณีพรายพรรณ (2549) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระยะเวลาการทำงาน และ

ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีการจูงใจโดยรวมในการ ทำงาน ด้านความต้องการในการอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการ การเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสุขอนามัยโดยรวม และนโยบายขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับดี ส่วนด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และ พนักงานมีความคิดเห็นในด้านปัจจัยโครงสร้างงานในการบริหารโดยรวม และปัจจัยด้าน วัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการ ทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความต้องการในการอยู่รอดโดยรวม ปัจจัยด้าน ความต้องการความสัมพันธ์โดยรวม และปัจจัยด้านความต้องการการเจริญก้าวหน้าโดยรวม มี ความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

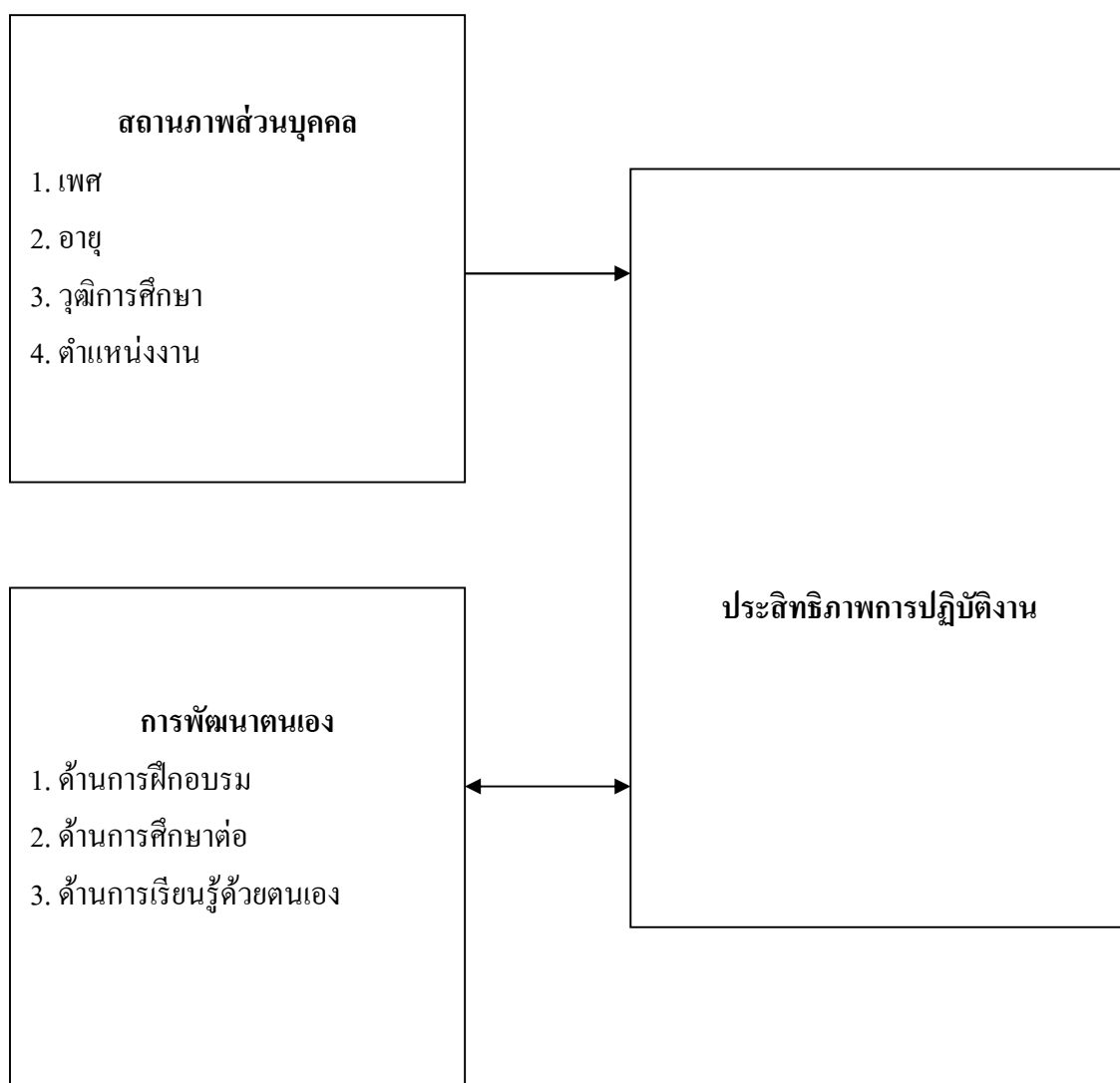
ไฉนวล พรหมมณี (2550) การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ด้านการรับรู้ในความสามารถของตนเองแรงจูงใจในการทำงานเจตคติต่อวิชาชีพครู ความผูกพันต่อ องค์กร และการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพศและระดับ การศึกษามีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน ด้านการฝึกอบรม และด้านค่าตอบแทน โดยรวมมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์ ทางบวกในทิศทางเดียวกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำราเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย และทำการจัดเตรียมอุปกรณ์และวิธีดำเนินงาน ตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

3.1 ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

- 3.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.2 จัดทำเครื่องมือ และเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- 3.1.3 เก็บข้อมูลจากพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 3.1.4 วิเคราะห์ข้อมูล เสนอผู้เชี่ยวชาญปรับปรุง
- 3.1.5 อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย
- 3.1.6 เขียนรายงานผลการวิจัยและจัดพิมพ์รูปเล่ม

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา แบ่งตามคณะ/ศูนย์/สำนัก ดังนี้

- คณะครุศาสตร์ จำนวน 12 คน
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 13 คน
- คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 12 คน
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 12 คน
- คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 12 คน
- กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 10 คน
- กองนโยบายและแผน จำนวน 16 คน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 10 คน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 17 คน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 9 คน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 19 คน

กองกลาง จำนวน 34 คน

สำนักงานอธิการบดี จำนวน 3 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มประชากร ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 การพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

3.3.1 ด้านการฝึกอบรม

3.1.1.1 การฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่

3.1.1.2 การฝึกอบรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

3.1.1.3 การฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้ปัญหาและวิธีการทำงานให้มี

ประสิทธิภาพ

3.3.2 ด้านการศึกษาต่อ

3.3.2.1 การศึกษาต่อโดยสามารถใช้วุฒิทางการศึกษาประกอบการ

ขอตำแหน่ง

3.3.2.2 การศึกษาต่อในสาขาวิชาที่ตรงกับสายงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่

3.3.2.3 การศึกษาต่อเพื่อนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน

3.3.3 ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.3.3.1 การค้นคว้าหาความรู้ โดยการศึกษาจากหนังสือ

3.3.3.2 การค้นคว้าหาความรู้ โดยการศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงาน

3.3.3.3 การหาความรู้จากผู้ร่วมงานหรือผู้มีประสบการณ์

3.3.3.4 การทำวิจัยในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับองค์กร

แบบสอบถามข้อมูลการพัฒนาตนเอง 3 ด้าน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก 4 คะแนน

ปานกลาง 3 คะแนน

น้อย 2 คะแนน

น้อยที่สุด 1 คะแนน

แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก 4 คะแนน

ปานกลาง 3 คะแนน

น้อย 2 คะแนน

น้อยที่สุด 1 คะแนน

แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 9 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เมื่อได้ค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่วางไว้ ทำการแปลความหมาย โดยมีเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระดับการพัฒนาตนเอง

4.50 - 5.00 มีระดับการพัฒนาตนเองมากที่สุด

3.50 - 4.49 มีระดับการพัฒนาตนเองมาก

2.50 - 3.49 มีระดับการพัฒนาตนเองปานกลาง

1.50 - 2.49 มีระดับการพัฒนาตนเองน้อย

1.00 - 1.49 มีระดับการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด

3) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ
วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เมื่อได้ค่าเฉลี่ย
(Mean) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่วางไว้ ทำการแปลความหมาย โดยมีเกณฑ์ที่กำหนดไว้
ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4.50 - 5.00 มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

3.50 - 4.49 มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก

2.50 - 3.49 มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง

1.50 - 2.49 มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย

1.00 - 1.49 มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

4) □□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความถี่ (Frequency)
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนากิจการ/พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางสำหรับบุคลากรในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การพัฒนาตนเอง ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	48	26.8
หญิง	131	73.1
รวม	179	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	41	22.9
30 – 40 ปี	109	60.8
41 ปีขึ้นไป	29	16.2
รวม	179	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	147	82.1
สูงกว่าปริญญาตรี	32	17.8
รวม	179	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
ระดับบังคับบัญชา	10	5.58
ระดับปฏิบัติงาน	169	94.4
รวม	179	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 30-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีวุฒิการศึกษاپริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงนามีตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.58

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ได้แก่ **ด้านการฝึกอบรม** 1. การฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่ 2. การฝึกอบรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย 3. การฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้ปัญหาและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ **ด้านการศึกษาต่อ** 1. การศึกษาต่อโดยสามารถใช้วุฒิทางการศึกษาประกอบการขอตำแหน่ง 2. การศึกษาต่อในสาขาวิชาที่ตรงกับสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่ 3. การศึกษาต่อเพื่อนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน **ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง** 1. การค้นคว้าหาความรู้ โดยการศึกษาจากหนังสือ 2. การค้นคว้าหาความรู้ โดยการศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงาน 3. การหาความรู้จากผู้ร่วมงานหรือผู้มีประสบการณ์ 4. การทำวิจัยในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับ

องค์กร การพัฒนาตนเองโดยภาพรวมทั้งหมด โดยให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดยแสดงผลการในรูปของค่าเฉลี่ย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 5.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาตนเอง 3 ด้าน

ระดับพัฒนาตนเอง	การพัฒนาตนเอง		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการฝึกอบรม	3.58	.84	มาก
2. ด้านการศึกษาต่อ	3.46	.73	ปานกลาง
3. ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.49	.61	ปานกลาง
รวม	3.51	.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การพัฒนาตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และด้านการศึกษาต่ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาตนเอง ด้านการฝึกอบรม

การฝึกอบรม	การพัฒนาตนเอง		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงาน บุคคลากร	3.72	.96	ดี
2. การฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงาน บุคคลากร	3.62	1.02	ดี
3. การฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงาน บุคคลากร	3.40	.98	ดี
รวม	3.58	.84	ดี

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาตนเอง ด้านการฝึกอบรม โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ของการฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานบุคคลากร (Mean = 3.58) ซึ่งค่าเฉลี่ยของการฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานบุคคลากร (Mean = 3.72) การฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานบุคคลากร (Mean = 3.62) และการฝึกอบรมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานบุคคลากร (Mean = 3.40)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาตนเอง ด้านการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	การพัฒนาตนเอง		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การปฏิบัติงานในสายงานบุคคลากร	3.42	.84	ดี
2. การปฏิบัติงานในสายงานบุคคลากร	3.38	.84	ดี
3. การปฏิบัติงานในสายงานบุคคลากร	3.58	.85	ดี
รวม	3.46	.73	ดี

[illegible]

5

問 題 文 字	問 題 文 字		
	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	問 題 文 字
1. 問 題 文 字	3.48	.79	問 題 文 字
2. 問 題 文 字	3.68	.75	問 題 文 字
3. 問 題 文 字	3.75	.74	問 題 文 字
4. 問 題 文 字	3.03	.98	問 題 文 字
問 題 文 字	3.49	.61	問 題 文 字

อันดับที่ 5 คือ การมีพื้นที่ว่างในอาคารสำนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อสุขภาพจิตของพนักงาน (X = 3.49) อันดับที่ 6 คือ การมีพื้นที่ว่างในอาคารสำนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อสุขภาพจิตของพนักงาน (X = 3.75) อันดับที่ 7 คือ การมีพื้นที่ว่างในอาคารสำนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อสุขภาพจิตของพนักงาน (X = 3.68) อันดับที่ 8 คือ การมีพื้นที่ว่างในอาคารสำนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อสุขภาพจิตของพนักงาน (X = 3.48) อันดับที่ 9 คือ การทำวิจัยในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.03)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาการบริหารงาน/พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางสำหรับบุคลากรในการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การพัฒนาตนเอง ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 179 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2 ตอน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ออกแบบขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 131 คน และอายุ 48 ปี

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ออกแบบขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 41 คน อายุ 30 – 40 ปี มีจำนวน 109 คน และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 29 คน

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ออกแบบขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ระดับปริญญาตรี 147 คน ระดับปริญญาโท 32 คน

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ออกแบบขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน ระดับปริญญาโท มีจำนวน 169 คน

2. การพัฒนาตนเอง

[illegible][illegible][illegible]

ด้านการศึกษาต่อ มี ๓ ประเภท คือ ๑. การศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ๒. การศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ๓. การศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก

[illegible][illegible]

บรรณานุกรม

- เกษรินทร์ วิริยะอาภรณ์. (2545). การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรม
วิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรรยพร สุรัตน์ชัยการ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตา ยุติ. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท พูนทรัพย์แลนด์ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จำรัส ค้างสุวรรณ. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : ธารนิพนธ์พิมพ์.
- ไฉนวล พรหมมณี. (2550). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โชติรส ยี่สุนเทศ. (2548). ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักบริการทางวิชาการและ
ทดสอบประเมินผล (สวป.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: ธารนิพนธ์พิมพ์.
- ธิดารัตน์ ศีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา :
บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรรณพิมพ์.
- พนม วัจนสุนทร. (2541). การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พินิจ ภูทับทิม. (2543). **ความต้องการและการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครูอาจารย์ ในโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษาลำดับงานตำรวจแห่งชาติ.**
ปริญญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุวดี ศรีธรรมรัฐ. (2541). **การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รดา มณีพรายพรรณ. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยู.อาร์. เคมิคอล จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- วังสิต ปีตัน. (2546). **ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาภูมิภาค. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). **ทฤษฎีองค์การ.** กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.** กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2541). **การบริหาร.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมาน รังสิโยภุณย์. (2544). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- สมเพียร เทียนทอง. (2542). **ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.**
- สุมาลี รุจิราบัตร. (2544). **การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- สุรินทร์ บู่สาดี. (2545). **การพัฒนาตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของข้าราชการครูโรงเรียนวัดพรหมสุวรรณสามัคคี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.**
- สุรเชษฐ์ จิวพรหม. (2550). **ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การ ของพนักงานบริษัท รวมนครก่อสร้าง(ประเทศไทย)จำกัด. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

- สุวรี เทียงทัศน์. (2542). การพัฒนาตนเองทางด้านการวิชาการของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน :
ศึกษารณิมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Robbins, S.P., & Coulter, M. (1999). **Management Organizational** (6th ed.). New Jersey :
Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาววนิดา ภัคดีจรุง
วันเดือนปีเกิด	13 มิถุนายน 2517
ที่อยู่ตามบัตรประชาชน	25 หมู่ 7 ตำบลโนนสะอาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ที่อยู่ปัจจุบัน	153 หมู่ 4 ตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคณะบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
เบอร์โทรศัพท์สถานที่ทำงาน	(056)717122
เบอร์โทรสารสถานที่ทำงาน	(056)717123
e-mail	Pakjarung.ky@hotmail.co.th

ประวัติการศึกษา

2540

ประถมศึกษาปีที่ ๑-๓ โรงเรียนบ้านหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ประถมศึกษาปีที่ ๔-๖ โรงเรียนบ้านหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น