

การพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน
กรณีศึกษา เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

โดย

นางสาวมาลีนี	ตั้งกิกกุลโสภา	รหัสนักศึกษา 5847010130
นางสาวกรรณก	ปรีโชติ	รหัสนักศึกษา 584701004
นางสาวสุวัจณี	สภาพทรัพย์	รหัสนักศึกษา 5847010295
นางสาวสุรัชนี	ทองนุ่ม	รหัสนักศึกษา 5847010294
นางสาวจรัสพร	สุริตัน	รหัสนักศึกษา 584701058
นางสาวสัชฌกร	บุญเกิด	รหัสนักศึกษา 5847010281
นายภาสวิชญ์	เบญจกจิฉนิธิ	รหัสนักศึกษา 5847010247
นายศตวรรษ	ผลขาว	รหัสนักศึกษา 5847010158
นางสาวชรินทร์	คงสามหมอ	รหัสนักศึกษา 584701076
นางสาวแพรวพรรณ	พุ่มสงวน	รหัสนักศึกษา 5847010240

หมู่เรียน 58/48

วิจัยเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์เบื้องต้น

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ.2560

สารบัญ

บท	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของวิจัย.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	9
2.3 ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.4 สรุปแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้.....	17
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	18
3.1 วิธีการศึกษา.....	18
3.2 ประชากรที่ศึกษา.....	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บรรณานุกรม.....	21
ภาคผนวก.....	25

คำนำ

รายงานวิจัยเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์เบื้องต้น รหัสวิชา 9014108 ซึ่งมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการวิจัยในหัวข้อเรื่องของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานกรณีศึกษา เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ บทที่ 1 บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของวิจัย คำถามการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คำนิยามศัพท์เฉพาะ บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา วิธีการศึกษา ประชากรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณ อาจารย์ รัตนากร นามวงศ์ ผู้ที่ให้ความรู้และให้แนวทางในการจัดทำรายงานวิจัยเล่มนี้ ผู้จัดทำได้ทำรายงานวิจัยขึ้นมาให้ผู้สนใจได้อ่านและทำความเข้าใจ เพื่อทำการศึกษาค้นคว้าทั้งทางด้านการเรียนรู้ และการดำเนินชีวิตประจำวัน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะให้ประโยชน์และความรู้แก่ผู้ที่สนใจได้ไม่มากนักน้อย ถ้ามีหากมีความผิดพลาดประการใดผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

คณะผู้จัดทำ

พฤศจิกายน 2560

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของวิจัย

ปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ และมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นการพัฒนาบุคลากร หรือการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Training & Development) คือกระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติ และพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในการบริหาร การพัฒนาบุคลากรมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีขั้นสูง และมีแนวโน้มที่จะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของทางปฏิบัตินั้น ควรจะเริ่มตั้งแต่เมื่อพนักงานเหล่านั้นเริ่มเข้ามาทำงาน โดยการปฐมนิเทศ (Orientation) และจะต้องดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เขายังคงทำงานอยู่ในองค์กร (สุธินี ฤกษ์ขำ, 2558, น.57)

ซึ่งจากใจความที่ได้กล่าวมาข้างต้น เป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นที่ตัวบุคลากรโดยตรง การพัฒนาบุคลากรมีหลายรูปแบบ เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การทำงานเป็นกลุ่มคณะ และการส่งไปศึกษาต่อ เนื่องจากบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2551, น.165) แต่จะทำอย่างไรให้บุคลากรนั้นมีคุณภาพมากที่สุด เพราะในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว บุคลากรจึงต้องทำงานด้วยการแข่งขันที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากคนเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องระยะยาว คือ ทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์ความรู้ ความสามารถ ดังนั้นการที่องค์กรมีความรู้ ความสามารถ และพร้อมจะปฏิบัติงานย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร (สุธินี ฤกษ์ขำ, 2557, น.1) การพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อองค์กร ช่วยให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น และยังช่วยลดระยะเวลาการเรียนรู้งานให้น้อยลงในการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นมีโอกาสได้รับความรู้ความสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ให้ทันตามยุคตามสมัย แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลดังกล่าว เป็นไปตามปรัชญาของการพัฒนาบุคคลที่สำคัญคือ บุคคลทุกคนควรมีศักยภาพของตนเองที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ทั้งด้านความรู้ทักษะและทัศนคติ ถ้าหากมีแรงจูงใจที่ดีพอ ในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ การที่เราจะ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้เป็นไปในทางที่ต้องการ จำเป็นจะต้องพัฒนาบุคลากรในด้าน ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาบุคลากร จะประกอบไปด้วย ประการที่หนึ่ง การพัฒนาให้มีความรู้ เป็นการเรียนรู้ทำความเข้าใจแล้วจึงนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ ประการที่สอง การพัฒนาให้มีความเข้าใจ ต้องทำความเข้าใจวิเคราะห์ให้เห็นทัศนคติที่หลากหลาย ประการที่สาม การพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญ มีโอกาสที่จะนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประสพการณ์ และประการที่สี่ การพัฒนาให้มีความรู้ที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลรวมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานเป็นพื้นฐานประการสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) เพื่อเกิดประโยชน์ต่อตัวบุคลากรและองค์กร (ศิริภัสสรณ์ วงศ์ทองดี, 2559, น.13)

ช่วงหลายปีที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศที่สำคัญประการหนึ่งมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการให้บริการของท้องถิ่นที่ยังขาดประสิทธิภาพและความโปร่งใส กระบวนการที่เปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้งบประมาณยังไม่เพียงพอ ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาค ทั้งการขาดธรรมาภิบาล ในสังคมไทย ทำให้การทุจริต ประพฤติมิชอบยังเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559, น.129) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จึงมีแนวคิดว่าในช่วง 5 ปีต่อจากนี้ไปจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ต้องเร่งปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริม การพัฒนาประเทศในทุกด้านให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ทั้งการบริหารจัดการภาครัฐ ให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบที่เหมาะสม ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และวางพื้นฐานเพื่อให้บรรลุตามกรอบเป้าหมายอนาคตในปี 2579 ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างมากที่จะต้องพัฒนาคุณภาพบุคลากรภาครัฐในทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560, น. 131)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่ประสิทธิผล บรรลุความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร การบริหารงานบุคลากรหรือการบริหารงานและบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการที่มีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการดูแลคน จึงเป็นที่มาของ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีการพัฒนาคุณภาพบุคลากรอย่างไร

1.2.2 เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีการตรวจประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

1.3.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการของบุคลากร เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

1.4.2 บุคลากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรในเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำนวน 89 คน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงวิธีการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

1.5.2 ได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้นปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.2 ประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีเรื่องเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่ายพลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

1.6.3 ผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และประสิทธิภาพของบุคลากรโดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.6.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเอง และของผู้อื่นให้ดีขึ้น เป็นการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว เป็นกิจกรรมทางฝ่ายบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการการเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิต หรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยสูญเสียเวลา และเสียพลังงานน้อยที่สุดและได้งานที่มีคุณภาพ

1.6.4 องค์กร

องค์กร หมายถึง ส่วนประกอบย่อยของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือมีการทำงานในเครือข่ายเดียวกัน สามารถติดต่อประสานงานซึ่งกันและกันได้

1.6.5 คุณภาพ

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งชั้นลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา เทศบาล ตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะกำหนดหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.3 ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 สรุปแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีการพัฒนา ผู้วิจัยได้มีการทำการศึกษาในเรื่องของความหมายการพัฒนาบุคลากร องค์ประกอบของการพัฒนา และเทคนิคในการพัฒนาบุคลากร

2.1.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

เข็มทอง แสง (2554, น.9) ได้กล่าวความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า เป็นกระบวนการสร้างเสริมสมรรถภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญ มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ประชุม รอดประเสริฐ (2558, น.132) ได้กล่าวความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า เป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคคลอาจจำแนกออกเป็น ประเภทใหญ่ๆได้ 2 ประเภท คือ การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและการพัฒนาตนเอง

สุรียา มนตรีภาคี (2555, น.72) ได้กล่าวความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะอุปนิสัย และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

สมาน รังสิโยภักษ์ (2554, น.83) ได้กล่าวความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติที่ดี และวิธีในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

พิไลวรรณ อินทรักษา (2553, น.7) ได้กล่าวความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน เพราะทำให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติงาน ปรับตัวให้ทันกับวิทยาการเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลือง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วความสามารถและความประพฤติดของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่หน่วยงานกำหนด

จากการศึกษาความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การดำเนินการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญและความสามารถของบุคคลที่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อสร้างแนวคิด อุปนิสัยโดยมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลายรูปแบบทั้งการพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กร การเลือกวิธีการใดเป็นแนวทางในการพัฒนานั้นก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กร และกลุ่มบุคคล

2.1.2 องค์ประกอบของการพัฒนา

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้องค์ประกอบของการพัฒนา ไว้ดังนี้

กิ่งแก้ว ศรีสาสิกุลรัตน์ (2558, น.8) ได้กล่าวองค์ประกอบของการพัฒนาไว้ว่า เป็นกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้การวิจัยเชิงแก้ปัญหา ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีระบบเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ (1) การวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นขององค์กร (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กร (3) การป้อนข้อมูลย้อนกลับให้แก่องค์กร (4) สรรวจปัญหาขององค์กรจากข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด (5) วางแผนปฏิบัติการ และ (6) ลงมือปฏิบัติการ

วิเชียร วิทยาอุดม (2550, น. 9-10) ได้กล่าวองค์ประกอบของการพัฒนาไว้ว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนามีดังนี้ (1) การพัฒนาที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกได้ทันท่วงที (2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่มาใช้ (3) สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน (4) สร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความตื่นตัว มีการแข่งขันสร้างผลงานเพื่อองค์กรส่วนรวม (5) สร้างความสัมพันธ์อันดีในบรรดาผู้ปฏิบัติงานตามลำดับชั้นของสายบังคับบัญชาระหว่าง

ผู้ร่วมงาน (6) สร้างกลไกที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และ (7) พัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถ

ศุภโชค ชุนอิว (2550, น.40) ได้กล่าวองค์ประกอบของการพัฒนาไว้ว่า ในบรรดากิจกรรมพัฒนาองค์กรซึ่งแตกต่างกันตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ แต่กิจกรรมเหล่านี้ก็จะเชื่อมประสานกัน แง่ของการใช้ตัวแทรกแซงโดยเฉพาะร่วมกัน ในกระบวนการพัฒนาองค์กรที่ปรึกษาและตัวแทนการเปลี่ยนแปลงที่จะเข้ามา มีบทบาท เพื่อช่วยในการปรับเปลี่ยนองค์กรในลักษณะที่เพิ่มผลผลิต ตลอดจนถึงการเพิ่มระดับความพึงพอใจ การเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กรจะต้องมีประเด็นต่างๆ ดังนี้ (1) การเพิ่มระดับความพึงพอใจและสนับสนุนระหว่างกันและกันในหมู่สมาชิก (2) ความพร้อมที่จะเผชิญปัญหาขององค์กร (3) เพิ่มระดับการติดต่อสื่อสารในทิศทาง ระดับกลาง ระดับล่างสู่บน ระดับบนลงและแนวราบ รวมตลอดถึงลักษณะทแยง (4) พยายามมีส่วนร่วมให้มากขึ้นมีการใช้ลักษณะภาวะการณืเป็นผู้นำแบบร่วมใจทั้งองค์กร (5) ส่งเสริมระดับขวัญและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (6) ส่งเสริมการจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้ง (7) กำจัดความขัดแย้งที่ไม่พึงประสงค์ระหว่างกลุ่ม (8) ส่งเสริมแรงจูงใจทุกระดับองค์กร (9) ลดระดับพฤติกรรมทางการเมืองในหมู่ผู้บริหาร และ (10) ส่งเสริมให้มีการตอบโต้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมากขึ้น

สมชัย ศรสุทธิยากร (2554, น.34) ได้กล่าวองค์ประกอบของการพัฒนาไว้ว่า องค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ หลัก 4 ประการดังนี้ (1) วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการก่อตั้งองค์การขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรม (2) โครงสร้างองค์การต้องมีการจัดแบ่งหน่วยงานภายในโดยอาศัยหลักการกำหนดอำนาจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่างและการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอันจะเป็นหนทางนำไปสู่การร่วมมือประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (3) กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรมหรืองานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมีแบบแผนเพื่อให้ทุกคนในองค์การใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน และ (4) บุคคล องค์การต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยกำหนดหน้าที่ตามกิจที่ได้รับมอบหมายภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุนันทา เลานันท์ (2550, น.57-58) ได้กล่าวองค์ประกอบของการพัฒนาไว้ว่า ที่มีวัตถุประสงค์มุ่งช่วยเหลือองค์กรและสมาชิกดังนี้ (1) การพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัย (2) เพิ่มการทำงานให้มีคุณภาพสูงสุด (3) ช่วยให้องค์กรสามารถตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้สูง และบรรลุเป้าหมาย (4) ส่งเสริมให้มีทัศนคติแบบร่วมมือต่อปัญหาและแนวทางแก้ไขขององค์กรร่วมด้วย (5) ประสานเป้าหมายบุคคล และเป้าหมายองค์กรด้วยกัน (6) เพิ่มสัมพันธภาพให้ดียิ่งขึ้นระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร (7) ขจัดอุปสรรคข้อขัดแย้งเกี่ยวกับการสื่อสารข้อความระหว่างบุคคล และ (8) การนำองค์กรไปสู่การตัดสินใจที่มีพื้นฐานมาจากฐานข้อมูลมากกว่าค่านึงถึงอำนาจบทบาทในตำแหน่ง

จากการศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาเป็นการเพิ่มคุณภาพของงาน และองค์กรให้ดีขึ้นทำให้องค์กรสามารถตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้สูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีโดยความร่วมมือของบุคลากร

2.1.3 เทคนิคในการพัฒนาบุคลากร

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของเทคนิคการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

รัตนา เนื่องแก้ว (2550, น.32-35) ได้กล่าวความหมายของเทคนิคการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้ มีวิธีดำเนินการโดยใช้วิธีการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ตามแนวคิดของ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ใน 5 ด้าน ดังนี้ (1) การปฐมนิเทศ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์การที่เข้ามาทำงานใหม่ หรือผู้ที่รับราชการมานานแล้ว แต่เพิ่งย้ายสับเปลี่ยน หรือหมุนเวียนมาปฏิบัติงานหน้าที่ใหม่ ซึ่งเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งมีวัตถุประสงค์สำหรับแนะนำชี้แจง ให้ทราบความรู้ทั่วไป ไป ภู ระเบียบ สร้างความคุ้นเคยกับผู้ร่วมงานลักษณะโครงสร้างขององค์การ นโยบายขององค์การ เพื่อให้สมาชิกใหม่เข้าใจวัตถุประสงค์ รวมทั้งเรียนรู้สภาพแวดล้อมขององค์การเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ในการทำงานต่อไป (2) การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงการกระทำ หรือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (3) การส่งเสริมด้านวิชาการ มีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรได้รับความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น และทำได้หลายรูปแบบเน้นในเรื่องของการให้ความรู้ (4) การส่งไปศึกษาตุงานเป็นการเพิ่มพูนวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ยิ่งขึ้นการที่บุคลากรทำงาน อยู่ที่ใดนานๆ ความรู้ความสามารถอาจล้าสมัยไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ๆ จึงต้องส่งบุคลากรไปศึกษาตุงานในหน่วยงานที่มีระบบการทำงานที่ดีและทันสมัย และ (5) การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ เป็นการพัฒนาบุคลากรอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ เพิ่มขึ้น หรืออาจได้รับความรู้ใหม่ซึ่งอาจทำได้ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2552, น.43) ได้กล่าวความหมายของเทคนิคการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้ (1) การสอนงาน เป็นวิธีการแนะนำวิธีการทำงาน (2) การหมุนเวียนงาน เป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการหมุนเวียนตำแหน่งเพื่อให้ผู้รับการฝึกได้มีความรู้ที่กว้างขึ้น (3) การอภิปราย เป็นการแบ่งกลุ่มพิจารณาระหว่างผู้เข้ารับอบรมในเรื่องที่สนใจร่วมกัน (4) การเสนอแนะ เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการประกอบกับการมีผู้สอนที่ชำนาญการ (5) การบรรยาย เป็นการถ่ายทอดความรู้ความคิดและประสบการณ์อย่างเป็นทางการ (6) การสัมมนาเป็นการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้รับการอบรมทุกคนมีส่วนร่วมในการให้เกิดการฝึกอบรม (7) การระดมความคิด เป็นการรวมกลุ่มเพื่อร่วมเสนอความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อหาข้อสรุป (8) การสาธิตเป็นการแสดงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นกระบวนการหรือขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และ (9) การส่งไปศึกษาต่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสปรับเพิ่มวุฒิการศึกษา

สุริยา มนตรีภักดิ์ (2555, น.48) ได้กล่าวความหมายของเทคนิคการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้ เป็นกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้นว่าเป็นการช่วยให้ บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและเพิ่มความสามารถตลอดจนความก้าวหน้าในงานอาชีพซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการพัฒนาหลักหลักดังนี้ (1) การเสนอแนะ (2) การปฐมนิเทศ (3) การอบรม (4) การส่งศึกษาต่อ และ (5) การสอนงาน

กัญญาภัค จันทรสมบัติ (2555, น.57) ได้กล่าวความหมายของเทคนิคการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้ การพัฒนาบุคลากรแบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้ (1) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอนงาน การประชุม การอบรม การปฐมนิเทศ การสัมมนา การระดมความคิด และวิธีการอื่นๆ โดยการให้บุคคลภายในองค์กรเป็นกลไกในการพัฒนา และ (2) การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาต่อ การประชุม การอบรม การประชุมทางไกล ซึ่งอาจให้องค์กรเป็นผู้สนับสนุนหรือ เกิดจากความสนใจของผู้ปฏิบัติงานเอง

दनัย เทียนพุ่ม (2554, น.124) ได้กล่าวความหมายของเทคนิคการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้ แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้ (1) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมความรู้ ทักษะ และความสามารถในที่ทำงานจริง เป็นรูปแบบการให้ความรู้โดยผู้บริหารชี้แนะ ฝึกสอน ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงานจริงเน้นการให้ความรู้ในลักษณะเรียนรู้โดยการกระทำจริง (2) การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน คือการที่ผู้เข้าอบรมหรือการพัฒนาต้องหยุดการทำงานปกติของตน เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรหรือโครงการที่กำหนดขึ้นโดยการ เข้ารับอบรมในสถานที่ของหน่วยงานหรือถูกส่งไปอบรมนอกสถานที่หน่วยงาน หรืออบรมอยู่ที่บ้านก็ได้

จากการศึกษาความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เทคนิคการพัฒนาบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรวิธีหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และช่วยให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ตลอดจนความก้าวหน้าในอาชีพ โดยแบ่งเทคนิคการพัฒนาบุคลากรออกเป็น 2 ประเภท คือการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมความรู้ทักษะ และความสามารถในที่ทำงานจริง ได้แก่ การสอนงาน การประชุมการอบรม การปฐมนิเทศ การสัมมนา การระดมความคิด และ การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน คือการที่ผู้เข้าอบรมหรือการพัฒนาต้องหยุดทำงานปกติของตน ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาต่อ การประชุม การอบรม การประชุมทางไกล

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้มีการทำการศึกษาในเรื่องของ ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ความหมายของผลการปฏิบัติงาน และ ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

อนันท์ งามสะอาด (2551, น.1) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพ ไว้ว่า เป็นกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้ 1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time) 2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) 3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการ คัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณา กระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็น กระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554, น.114) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า การวัดผล การทำงาน ขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหนคุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุข รวมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

กันตยา เพิ่มผล (2553, น.94) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมี ความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานใน องค์กรหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้น ต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับ การพัฒนา จากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สอง เมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ใน การทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการ รท งานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ (2551) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า การดำเนินงานนั้น ได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่า ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด อีกนัย หนึ่งประสิทธิภาพหมายถึง การพิจารณาผลผลิตที่เป็นไปตามเป้าหมายแล้ว ว่าวิธีการผลิตใดเสียต้นทุนต่ำกว่า หรือประหยัดกว่า

ยุวบุษ ภูลาตี (2554) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ที่นำเข้า(Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา(Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็น การ

กระทำ อย่างหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการ และการวัดผล การดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานนั้น เสร็จตามกำหนดการ มีคุณภาพ และประหยัดต้นทุนในการผลิต

2.2.2 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

พิจิตรา ใช้เอกปัญญา (2551, น.37) ได้กล่าวความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึงผลลัพธ์ ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

วัชระ เลิศพงษ์วรพันธ์ (2553, น.11) ได้กล่าวความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า พฤติกรรมของ บุคคลที่ได้รับการประเมินค่าจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

พนิตา งามประเสริฐ (2553, น.12) ได้กล่าวความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการประเมินค่าพฤติกรรมของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ประดิษฐ์ นิโกธา (2553, น.34) ได้กล่าวความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ระดับของการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลของการประกอบการผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเที่ยงตรงของรายงานผลทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

สุริทัตน์ มโนรมณ์ (2552, น.11) ได้กล่าวความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ระดับของความสำเร็จของแต่ละองค์การ ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการศึกษาความหมายของผลการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรโดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2.3 ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่ามีความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

สิริวดี ชูเชิด (2556, น.7) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า เป็นความสามารถ และทักษะในการกระทำของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

สมใจ ลักษณะ (2554, น.60) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานอย่างรวดเร็ว และได้งานที่มีคุณภาพ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2556, น.14) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า กิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2554, น.18-19) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า เป็นการเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิต หรือผลงานที่ทำได้เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นการวัดปัจจัยนำเข้าโดยพิจารณาความรวดเร็วของการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดถูกต้อง และไม่สิ้นเปลืองใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่เหมาะสมโดยบุคลากรหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน

อักรินทร์ พวพเสวต (2551, น.5) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า เป็นการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆที่เกิดขึ้นให้มีการสร้างสรรค์ มีความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมใช้ในการคิดและวิเคราะห์ปัญหาและมีความใส่ใจในคุณภาพของงานที่ทำ

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เป็นความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเอง และของผู้อื่นให้ดีขึ้น เป็นการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว เป็นกิจกรรมทางฝ่ายบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการการเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิต หรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุดและได้งานที่มีคุณภาพ

2.3 ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้มีการทำการศึกษาในเรื่องของ งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการพัฒนาบุคลากร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.3.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

กุลชลี พวงเพชร (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกอบรมพบว่า 1) ตัวแปรขาดมีอิทธิพลต่อนโยบาย ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 2) ตัวแปรขาดมีอิทธิพลต่อการสนับสนุนของ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัย 3) ตัวแปรขาดมีอิทธิพลต่องบประมาณด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 4) ตัวแปรลักษณะความเป็นเจ้าของ นโยบายด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงและงบประมาณด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี อิทธิพลต่อกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 5) ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ของผู้บริหาร พบว่า พนักงานขาดแรงจูงใจในการฝึกอบรมและไม่ยอมรับสิ่งใหม่ บริษัทประสบปัญหา สมองไหล ระบบการบริหารไม่เอื้อต่อการพัฒนาและการพัฒนาขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัยไม่ได้ผลเท่าที่ควร

ฉาน ตรรกวิจารณ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธ” ผลการวิจัยพบว่าเชิงพุทธแนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะมีพุทธธรรมเป็นฐานในการพัฒนา โดยมี พุทธเศรษฐศาสตร์ ทฤษฎีระบบ ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้และอริยมรรคมีองค์ 8 เป็นแนวทฤษฎีที่ใช้ ในการพัฒนา โดยมีเป้าหมายการพัฒนา 2 ระดับ คือระดับโลกธรรมและระดับโลกุตระธรรม ส่วนปรัชญาในการพัฒนานั้น ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่ามนุษย์สามารถพัฒนาได้ พุทธธรรมมีเป้าหมายที่การ พัฒนาปรับปรุงมนุษย์ใช้ปัญหาของมนุษย์ คือ “ทุกข์” เป็นตัวตั้ง ใช้หลักธรรม อริยสัจ 4 เป็นหลักคิด ในการพัฒนาและมีการคิดเชิงระบบ

สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”พบว่า 1. สภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2. การวิเคราะห์ ความจำเป็นทางกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เหตุผลความ จำเป็นประการแรกคือตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่ โดยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย 3. กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกอง บังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 ประเด็นกลยุทธ์ ได้แก่ (1) สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา (2) พัฒนาระบบประเมินผลการ พัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (3) พัฒนาระบบ สร้างขวัญกำลังใจเพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพไว้(4) พัฒนาเครือข่ายและส่งเสริมความร่วมมือ กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ทั้งในและ

ต่างประเทศในการแลกเปลี่ยนและช่วยเหลือทางวิชาการใน การพัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว และ (5) สร้างบรรยากาศการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

นายสันติภพ วงศ์ศิริ (2551, น.45) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการผลิตบริษัทสยามกลาสอินดัสตรี จำกัด จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวัดระดับความพึงพอใจแบบประมาณค่าระดับตามแบบ ลีเคอร์ท แนะนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทำการประมวลผลและคำนวณอัตราส่วนร้อยละและค่าเฉลี่ย

เกตรา ศรีอุตทภกร (2557, น.45) ศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครู : กรณีศึกษาข้าราชการครูเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการครูมีปริมาณงานมากเกินไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางได้รับความก้าวหน้าจากการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการเตรียมการสอน และภาระอื่น ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากข้าราชการครูที่วุฒิการศึกษาระยะเวลารับราชการ และตำแหน่งที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนข้าราชการครูที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้าราชการครูที่มีความก้าวหน้าจากการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนข้าราชการครูที่มีปริมาณงานมากเกินไปความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อเสนอแนะจากการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้บริหารในแต่ละสถาบันการศึกษาควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนโดยแท้จริง ยกเลิกกฎ ระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก และไม่ทันสมัย หรือไม่เกิด ประโยชน์ออกไป และควรจัดหาเทคโนโลยีทางการศึกษา อุปกรณ์การสอน และเครื่องอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้กับข้าราชการครู เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

อัครพล พรหมอุตม์ (2550, น.59 – 61) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร อุ่ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ่ทหารเรือ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็น ของการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุ่ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ่ทหารเรือ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยระดับความคิดเห็นอันดับแรก คือ ด้านขวัญและกำลังใจ รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา) ด้าน การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงานตามลำดับ

เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553, น.106 – 108) ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักทางหลวงที่ 10 (เชียงใหม่) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักทางหลวง ที่ 10 (เชียงใหม่) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ปัญหาอุปสรรค มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เครื่องจักรกลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ชำรุด มีการจัดสวัสดิการที่ไม่ทั่วถึง ขาดความก้าวหน้าในสายงาน การมอบหมายงานยังไม่เหมาะสม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดกรอบบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เสนอให้กรมทางหลวงชนบท จัดหาเครื่องจักรกลให้เพียงพอความต้องการ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน จัดให้มีสวัสดิการ อย่างเหมาะสม เช่น ควรให้มีที่พักอาศัยให้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร ส่งเสริมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีภายในองค์กรสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาตนเอง ตลอดจนมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการพัฒนาบุคลากร

รุ่งอรุณ กระมุทกาญจน์ (2551,น.96) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน สาธารณสุขเขต 14 จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพรวมพบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ความต้องการในการพัฒนาตนเองค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ต้องการพัฒนาตนเอง ด้านบริหาร วิชาการ และบริการ ในการเปรียบเทียบกลุ่มที่มีภูมิลำเนา อายุรายได้ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ต่างกัน มีความต้องการทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ชนิดา คล้ายสกุล (2552, น.78) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอาหารยอดคุณ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อปฏิบัติงานของพนักงานเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานที่มีสถานภาพ ได้แก่ เพศอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเอง พบว่าพนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่เพศมีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน อายุมีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม และด้านการศึกษาต่อการฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ที่แตกต่างกันระดับการศึกษามีความแตกต่าง ในด้านการศึกษาต่อการฝึกอบรมและส่วนตำแหน่งมีผลต่อการรับรู้รวมด้านการฝึกอบรมและด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองที่แตกต่างกัน

รัชนิกรณ์ อินเล็ก (2550, น.14) ในการศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ การเป็นแหล่งเรียนรู้และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ชั้นนำของประเทศวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็นแหล่งเรียนรู้และ

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ชั้นนำของประเทศ แยกตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานของบุคลากร 5 กลุ่มงานคือกลุ่มงานสนับสนุนการบริหารกลุ่มงานสนับสนุนการศึกษากลุ่มงานคลังพัสดุและการตรวจสอบ กลุ่มงานวิศวกรรมและเทคโนโลยีและกลุ่มงานนโยบายและแผนพบว่าบุคลากรของสำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นแทบทุกกลุ่มงานประเมินตนเองว่ามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน แต่ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานในระดับมากถึงมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่มิเพียงบุคลากรกลุ่มงานสนับสนุนบริการที่ประเมินตนเองว่ามีทักษะการปฏิบัติงานระดับปานกลางในเรื่องสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานตามภาระงานได้และเร็วที่สามารถเป็นที่ปรึกษาเรื่องเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แก่เพื่อนร่วมงานได้พัฒนาในการทำงานของบุคลากรหรือบุคลากรแทบทุกกลุ่มงานได้ค่าร้อยละสูงสุดว่าเป็นคุณสมบัติจำเป็นที่จะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้คือสมรรถนะหลัก รายการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

วิจัย ทศพรทรงชัย (2549) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพศึกษาเฉพาะสาขารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับประสิทธิภาพน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมรวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูงมีเพียงปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจในงานเพียงปัจจัยเดียว ที่ไม่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการทำงานในทางบวกมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ รองลงมา คือ ปัจจัยแวดล้อมทางการเมืองและบุคลากรตามลำดับ

ณองก์ แสงแก้ว (2550) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัชฌิมเลขคณิต รวม 3.21 ทางด้าน ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัชฌิมเลขคณิต รวม 3.11 และด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัชฌิมเลขคณิต รวม 3.18 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส และ รายได้ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

2.4 สรุปแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการศึกษาโดยการเชื่อมโยงเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาคุณภาพบุคลากร หมายถึง การดำเนินการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญและความสามารถของบุคคลที่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อสร้างแนวคิด อุปนิสัย โดยมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลายรูปแบบทั้งการพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร การเลือกวิธีการใดเป็นแนวทางในการพัฒนานั้นก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กรและกลุ่มบุคคล

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง เป็นความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเอง และของผู้อื่นให้ดีขึ้น เป็นการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว เป็นกิจกรรมทางฝ่ายบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการการเปรียบเทียบกับต้นทุนกับผลผลิต หรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุดและได้งานที่มีคุณภาพ

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนทฤษฎีและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำมาสร้างกรอบแนวทางการศึกษา ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

การพัฒนาบุคลากร

1. ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์
2. ด้านความชำนาญและความสามารถของบุคลากร
3. การสร้างวัฒนธรรมของการเรียนรู้
4. พัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร



ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการทำงาน

1. สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร
2. สามารถคิดนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆที่ทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. งานที่เกิดประโยชน์สูงสุด
4. งานมีคุณภาพในระยะเวลาที่รวดเร็ว

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลที่ได้จากการสอบถามบุคลากร เทศบาลตำบลขุนแก้ว จำนวน 89 คน การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาประเภท การวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการทำแบบสอบถามกับผู้ให้ข้อมูล

วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2 ประชากรที่ศึกษา

3.2.1 ประชากร

ประชากร คือ บุคลากรเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำนวน 89 คน แบ่งออกเป็น 9 กลุ่มงาน คือ

ฝ่ายบริการ	จำนวน 5 อัตรา
สมาชิกสภาเทศบาลตำบล	จำนวน 12 อัตรา
ข้าราชการประจำ	จำนวน 2 อัตรา
สำนักงานปลัด	จำนวน 10 อัตรา
ฝ่ายกองคลัง	จำนวน 6 อัตรา
ฝ่ายกองช่าง	จำนวน 3 อัตรา
ฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน 1 อัตรา
ลูกจ้างประจำ	จำนวน 2 อัตรา
พนักงานจ้างตามภารกิจและทั่วไป	จำนวน 48 อัตรา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับข้อเท็จจริงมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลในรูปแบบพรรณนา โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการทำแบบสอบถามกับผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ทำขึ้นไว้แล้ว ในแบบสอบถามจะมีช่องให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกอัตราความพึงพอใจ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรเทศบาลตำบลขุนแก้ว มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ รัชการการประเภท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับลักษณะของท่าน

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. รัชการการประเภท

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 30 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากร | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. ความพึงพอใจต่อเทคนิคในการพัฒนาบุคลากร | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน | จำนวน 9 ข้อ |
| 4. ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน | จำนวน 5 ข้อ |

โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นการหาค่าเฉลี่ย โดยการกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก (5) ดี (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยมาก (1)

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน
2. สุ่มกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรเทศบาลตำบลขุนแก้ว จำนวน 89 คน เพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลตำบลขุนแก้ว โดยการแจกแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรตอบแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยรวบรวมประเมินความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลตำบลขุนแก้ว ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้ค่าเฉลี่ยมาพิจารณาระดับความความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลตำบลขุนแก้วตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าเฉลี่ย

สูตร	\bar{X}	=	$\frac{\sum x}{N}$
เมื่อ	\bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	คือ	ผลรวมของระดับความพึงพอใจที่กำหนด
	N	คือ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ

นำค่าเฉลี่ยมาพิจารณาระดับความพึงพอใจของบุคลากรตามแนวของ จอห์น ดับบลิวเบสท์ และเจมส์ วิกาค์ตัน ดังนี้

4.50 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

3.50 – 4.49 เห็นด้วยมาก

2.50 – 3.49 เห็นด้วยปานกลาง

1.50 – 2.49 เห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สูตร	S.D.	=	$\sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n-1}}$
เมื่อ	S.D.		คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X		คือ ข้อมูล (1,2,3...N)
	\bar{X}		คือ ค่าเฉลี่ย
	N		คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บรรณานุกรม

- กัญญาภักดิ์ จันทรสุมบัตติ. (2555). สภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำสถานีอนามัยในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษาศาสตร်).
ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กันตยา เพิ่มผล. (2553). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development).
พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กิ่งแก้ว ศรีสาสิกุลรัตน์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดเมืองพัทยา. งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชลี พวงเพ็ชร์. (2550). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกอบรม. ปรัชญาดุขฎฐิบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักทางหลวงที่ 10 (เชียงใหม่). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เข็มทอง แสงวง. (2554). ความต้องการและปัญหาการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม.
มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนิดา คล้ายสกุล. (2552). การศึกษาการพัฒนาตนเองเพื่อการของพนักงานบริษัท อาหารยอดคุณ จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉาน ตรรกวิจารณ์. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ. (2551). การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ สำนักงานรับรองคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณองก์ แสงแก้ว. (2550). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- दन्य तेहनतुड. (2554). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กรโดยมีอาชีพเพื่อมีอาชีพ. กรุงเทพฯ : นาโกต้า.
- งชัย สันตวงษ์. (2556). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2558). การพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- พินิตา งามประเสริฐ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ ภัณฑ์แอนพรีนติ้ง.
- พิจิตรา ใช้เอกปัญญา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พีไลวรรณ อินทร์รักษา. (2553). การดำเนินงานในส่วนงานการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกตรา ศรีอุตทการ. (2557). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครู : กรณีศึกษาข้าราชการครู เขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ยุวสุข กุลาตี. (2554). การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO/IEC 17021:2006 ศึกษากรณี : สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัชนิกรณ์ อินเล็ก. (2550). การศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนา เมืองแก้ว. (2550). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ชลบุรี: ปริญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งอรุณ กระมุทกาญจน์. (2551). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนสาธารณสุขเขต 14. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วัชระ เลิศพงษ์วรพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการบุคลากร

ของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิชัย ทศพรทรงชัย. (2549). **โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.**

วิเชียร วิทยอุดม. (2550). **การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนวิซการพิมพ์ จำกัด.**

ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2559). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

ศุภโชค ชุนอิว. (2550). **การพัฒนาองค์การ. รัฐสภาสาร ปีที่ 50 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์) หน้า 40.**

สมใจ ลักษณะ. (2554). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.**

สมชัย ศรสุธิยากร. (2554). **ปัจจัยส่วนบุคคล บทบาททางเพศกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบรถไฟฟ้าใต้ดิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.**

สมชาย สรรประเสริฐ. (2552). **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ดุษฎีนิพนธ์ ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

สมาน รังสิโยภุชณ. (2554). **การบริหารราชการไทย. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.**

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). **การพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.**

สันติภพ วงศ์ศิริ. (2551). **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท สยามกลาสอินตัสทรี จำกัด. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2560, จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=5748&filename=develop_issue.**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2560, จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=6420&filename=develop_issue.**

สิริวดี ชูเชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนัศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุธินี ฤกษ์ขำ. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: หลักการและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนันทา เลาพันธ์. (2550). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ รุ่งวัฒนา.

สุริทัศน์ มโนรมณ์. (2552). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพล

เรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรียา มนต์รีภักดิ์. (2555). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานการ

ปฏิบัติงานของข้อบังคับคุรุสภา 2548 ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี

เขต 1. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม.

กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

อัศรพล พรหมอุตม์. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อุ้ทหารเรือพระจอมเกล้า กรมอู่

ทหารเรือ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัชรินทร์ พาฬเสวด. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคาโออินดัสเตรียล

จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความต้องการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เทศบาลตำบลขุนแก้ว
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับลักษณะของท่าน

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) 20- 35ปี 2) 36 – 45 ปี 3) 46 – 60 ปี

3. สถานภาพ

1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รับราชการประเภท

1) ข้าราชการ 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานราชการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ช่องเดียว

ระดับความต้องการ มีดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ลำดับที่	ข้อความคำถาม	ระดับความต้องการ				
		1	2	3	4	5
1	ความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากร					
1.1	หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
1.2	ท่านมีความชำนาญและความสามารถในการทำงาน					
1.3	หน่วยงานของท่านมีการสร้างวัฒนธรรมของการเรียนรู้อยู่เสมอ					
1.4	ท่านมีการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ					
1.5	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน					
1.6	ท่านสามารถรับมือกับดาร์เปลี่ยนแปลงเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงานได้ทันทั่วทั้ง					
1.7	ท่านสามารถนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่มาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน					
2	ความพึงพอใจต่อเทคนิคในการพัฒนาบุคลากร	1	2	3	4	5
2.1	เทคนิคการสอนงาน					
2.2	เทคนิคการประชุม					
2.3	เทคนิคการปฐมนิเทศ					
2.4	เทคนิคการสัมมนา					
2.5	เทคนิคการระดมความคิด					
2.5	เทคนิคการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
2.6	เทคนิคการศึกษาต่อ					
2.7	เทคนิคการประชุม					
2.8	เทคนิคการอบรม					
2.9	เทคนิคการประชุมทางไกล					
3	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน					
3.1	หน่วยงานของท่านมีการประเมินและวัดผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ					
3.2	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
3.3	ท่านมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงานให้เสร็จตามกำหนดการ					
3.4	ท่านมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงานให้มีคุณภาพ					
3.5	ท่านมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงานให้ประหยัดต้นทุนในการผลิต					
3.6	ท่านสามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร					

3.7	ท่านสามารถคิดนวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆที่ทำ ให้งานการทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น					
3.8	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์ สูงสุด					
3.9	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้มีคุณภาพภายในระยะเวลา ที่รวดเร็ว					
4	ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน					
4.1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของ หน่วยงาน					
4.2	ผลงานของท่านที่ทำงานมีประสิทธิภาพ					
4.3	ผลงานของท่านบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
4.4	ท่านมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน					
4.5	ผลงานของท่านมีความทันสมัย					

รายชื่อสมาชิกกลุ่มวิจัย

หมู่เรียน 58/48

ชื่อวิจัย การพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

กรณีศึกษา เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

รหัสนักศึกษา	ชื่อ-นามสกุล	สัดส่วนรับผิดชอบวิจัย	บทบาทหน้าที่ในการทำงานกลุ่ม
584701004	นางสาวกรรณก ปรีโชติ	บทที่ 1 บทนำ -ความเป็นมาและความสำคัญ -วัตถุประสงค์ -ขอบเขตวิจัย -กรอบแนวคิด -สมมุติฐาน -นิยามศัพท์เฉพาะ -ประโยชน์	หัวหน้ากลุ่ม
584701058	นางสาวจรัสพร สุรัตน์	บทที่ 1 บทนำ -ความเป็นมาและความสำคัญ -วัตถุประสงค์ -ขอบเขตวิจัย -กรอบแนวคิด -สมมุติฐาน -นิยามศัพท์เฉพาะ -ประโยชน์	รองหัวหน้ากลุ่ม
584701077	นางสาวชรินทร์ คางสามหมอ	ส่วนหน้าทั้งหมด -หน้าปก -บทคัดย่อ -กิตติกรรมประกาศ -สารบัญ	สมาชิกกลุ่ม
5847010130	นางสาวมาลิณี ตั้งกิจกุลโสภา	ส่วนหน้าทั้งหมด -หน้าปก -บทคัดย่อ -กิตติกรรมประกาศ -สารบัญ	สมาชิกกลุ่ม
5847010158	นายศตวรรษ ผลขาว	ส่วนหน้าทั้งหมด -หน้าปก	สมาชิกกลุ่ม

		-บทคัดย่อ -กิตติกรรมประกาศ -สารบัญ	
5847010240	นางสาวแพรวพรรณ พุ่มสงวน	บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	สมาชิกกลุ่ม
5847010247	นายภาสวิชัย เบญจกิจนิจิ	บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	สมาชิกกลุ่ม
5847010281	นางสาวสัชฌกร บุญเกิด	บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	สมาชิกกลุ่ม
5847010294	นางสาวสุรัชนี ทองนุ่ม	บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	สมาชิกกลุ่ม
5847010295	นางสาวสุวัจณี สภาพทรัพย์	บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	สมาชิกกลุ่ม

กิจกรรม PA สิ่งพิมพ์ที่สอนน้อง

Suratjane Thongnum
6 พ.ย. เวลา 13:07

'PA สิ่งพิมพ์ที่สอนน้องทำวิจัย'
#ที่สอนน้องทำวิจัย
#PANPRUแม่ปิ่น
#PAKnowledgeSharing
#PAสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้



คุณและ Sutthida Inamnuay

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

Suratjane Thongnum
6 พ.ย. เวลา 13:06

'PA สิ่งพิมพ์ที่สอนน้องทำวิจัย'
#ที่สอนน้องทำวิจัย
#PANPRUแม่ปิ่น
#PAKnowledgeSharing
#PAสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้




คุณและคนอื่นๆ อีก 1 คน

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

Suratjane Thongnum
6 พ.ย. เวลา 13:06

'PA สิ่งพิมพ์ที่สอนน้องทำวิจัย'
#ที่สอนน้องทำวิจัย
#PANPRUแม่ปิ่น
#PAKnowledgeSharing
#PAสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้



คุณและคนอื่นๆ อีก 1 คน

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

Suratjane Thongnum
6 พ.ย. เวลา 13:06

'PA สิ่งพิมพ์ที่สอนน้องทำวิจัย'
#ที่สอนน้องทำวิจัย
#PANPRUแม่ปิ่น
#PAKnowledgeSharing
#PAสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้



คุณและคนอื่นๆ อีก 1 คน

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

Suratjane Thongnum
6 พ.ย. เวลา 13:07

'PA สิ่งพิมพ์ที่สอนน้องทำวิจัย'
#ที่สอนน้องทำวิจัย
#PANPRUแม่ปิ่น
#PAKnowledgeSharing
#PAสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้



คุณ Konkanok Parishot และคนอื่นๆ อีก 63 คน

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์