

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงราย



อัศวิน แสงทองคำ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

02 สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย



อัศวิน แสงทองคำ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

02 สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

FACTORS AFFECTING STAFF COMPETENCY OF CHIANG RAI PROVINCIAL LAND OFFICE



An Independent Study in Partial Fulfillment of Requirements
for the Master of Public Administration in Public Policy

August 02 2018

Copyright of University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

ของ อัคริน แสงทองคำ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ร้อยเอก ทันทแพทย์หญิง ดร. สุพัตรา วรณสีบเชื้อ)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ พรธัญญา นพรัก)



เรื่อง:	ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	อัศวิน แสงทองคำ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยพะเยา 2560
อาจารย์ที่ปรึกษา:	รองศาสตราจารย์ ร้อยเอก ทันตแพทย์หญิง ดร. สุพัตรา วรรณสีบเชื้อ
คำสำคัญ	สมรรถนะ, บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย และศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ศึกษาโดยวิธีเชิงปริมาณ ในกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ซึ่งจำนวนประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้การเลือกใช้กลุ่มประชากรทั้งหมด ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 95 คน โดยได้เก็บข้อมูล 90 คน โดยยกเว้นหัวหน้าฝ่ายทั้งหมด 5 ฝ่าย เนื่องจากเว้นไว้เพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยได้ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เข้าราชการได้รับเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี ขึ้นไป โดยบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีสมรรถนะในการทำงานด้านความขยันหมั่นเพียรอยู่ในระดับสูง มีสมรรถนะในการทำงานด้านความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีสมรรถนะในการทำงานด้านความซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร โดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง แต่หากจำแนกรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรบางรายยังมีความรู้สึกเป็นเรื่องธรรมดาที่ทรัพย์สินขององค์กรเสียหายอยู่ในระดับปานกลาง (มีความรู้สึกเฉยๆ) ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้สามารถเสนอแนะการเพิ่ม และรักษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ดังนี้ บุคลากรควรหาแนวทางวิธีในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผู้เกี่ยวข้องควรให้คำปรึกษาเพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนา และรักษาระดับสมรรถนะในการทำงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องควรพยายามจัดปัญหาภายในองค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้การทำงานมีสมรรถนะลดลง ผู้มีส่วนช่วยเหลือ และส่งเสริมบุคลากรในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน อาจจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลรอบข้าง ควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระดับสมรรถนะของบุคลากร

Title: Factors Affecting Staff Competency of Chiang Rai Provincial Land Office
Author: Atsawin Sangtongkham Independent Study M.P.A. (Public Policy) University of Phayao 2017
Advisor: Associate Professor Captain Dr. Supattra Wannasubchae
Keyword: Competency, Staff Chiang Rai Provincial Land Office, Chiang Rai Provincial

ABSTRACT

A study of “ Factors Affecting Staff Competency of Chiang Rai Provincial Land Office ” is to investigate Factors Affecting Staff Competency of Chiang Rai Provincial Land Office as well as their performances towards their works. The authors utilize quantitative methods to the land-office personnel as a sample of interest. As for the sample, 90 land-office personnel are chosen by the Purposive Sampling method. The results show that most of the personnel in the sample are single men of age between 41-50 years old and most of them got bachelor degrees. Most of the personnel earn their monthly salaries of around 20,001-30,000 baht and most of them have been working as personnel for more than 7-10 years. On their competencies, the study indicates that those officers have shown a very high degree of being hard-working, responsible, and committed. They have also shown a very pleasurable degree of being royal and honest to the organization. However, some of the personnel are not so responsive towards the situation that causes the properties of the organization to be damaged. Motivated from the results, several suggestions towards increasing and maintaining competencies can be obtained. Personnel are suggested to find solid methods for improving their competency in working while other related personnel are suggested to support them in order to keep increasing and maintaining their competencies. Not only that, relevant personnel should take care of problems arising in the organization that cause reduction in competencies. As far as the Chiang Rai Provincial Land Office is concerned, any relevant personnel, such as chief officers, colleagues, or other people around them, should be parts of the development of each personnel's competencies.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงราย สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากบุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ร้อยเอก ทันตแพทย์หญิง ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ ที่ได้กรุณาให้ความเอาใจใส่ ติดตาม และให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำการศึกษาครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ

ขอขอบคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้คำแนะนำ ปรับปรุงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการทำงาน เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ขอบคุณ ทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจและความห่วงใยเสมอมา

สุดท้ายนี้ คุณค่าความดีอันเกิดจากประโยชน์ของการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ บรรดาคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้การศึกษาครั้งนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

อัศวิน แสงทองคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและความหมายสมรรถนะในการปฏิบัติงาน.....	7
แนวคิดความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	9
แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	11
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	12
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23

ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	23
ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า	24
กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	30
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน	32
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย	36
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	40
บทที่ 5 บทสรุป	41
สรุปผลการวิจัย	42
อภิปรายผลการวิจัย	45
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม	53
ประวัติผู้วิจัย	55

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงขอบเขตด้านเวลา.....	4
ตาราง 2 แสดง จำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรสังคม.....	30
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้าน การปฏิบัติงาน.....	32
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้าน การปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล.....	32
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้าน การปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	33
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้าน การปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน.....	34
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้าน การปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม.....	34
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้าน การปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	35

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมที่ดิน.....	16
ภาพ 2 แสดงกรอบความคิดที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	26



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ปกครองในระบบประชาธิปไตย โดยมีหน่วยงานรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ โดยมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ใช้จ่ายเงินในการป้องกัน และรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุข และกิจการบางอย่าง เช่น การสร้างเขื่อน การสร้างถนนหนทาง การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา ท่อ ทางระบายน้ำ และการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ฯลฯ ซึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนมีความจำเป็น และเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม รัฐบาลจึงต้องเป็นผู้จัดทำ เพราะรัฐบาลมีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ราษฎร และต้องการให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีสวัสดิการทางสังคมอย่างทั่วถึงกัน และมีความเสมอภาคกัน ซึ่งกรมที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยภารกิจด้านที่กรมที่ดินรับผิดชอบอยู่ คือ ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และขอสงวนทรัพย์สิน รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์ และในที่ดินราชพัสดุ การรังวัด และทำแผนที่จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน ภารกิจตามกฎหมายอื่น การควบคุม การจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด การควบคุมช่างรังวัดเอกชน ดังนั้นสมรรถนะการทำงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการที่องค์การใด ๆ จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสมรรถนะนั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นหากบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีสมรรถนะการทำงานที่ดี ก็จะสามารถพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ในบางครั้งมักจะประสบปัญหาเรื่องการขาดสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรของตนเอง ในด้านการกำหนดนโยบายกำหนดยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนพัฒนาในองค์กร การขาดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ยังเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในระบบงานของข้าราชการ และปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ขาดความคิดสร้างสรรค์ในผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรไม่ตรงตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการพัฒนาองค์กร ขาดความตั้งใจ และขาด

ความพยายามขาดจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ข้าราชการขาดความสนใจใฝ่รู้ สักสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ และนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ขาดการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติ อย่างไม่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมายคุณธรรมจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยา ข้าราชการ และขาดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จึงจำเป็นที่จะต้องหาวิธีนำหลักการและแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยนำเอา สมรรถนะในการปฏิบัติงานมาใช้ภายในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน, 2552, หน้า 7)

จากแนวทางดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในและเพื่อส่งเสริมพัฒนาปัจจัยด้านที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงานสูงขึ้นซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคลของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายมีผลด้านบวกกับระดับสมรรถนะในการทำงาน
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีผลด้านบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีผลด้านบวกกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีผลด้านบวกกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีผลด้านบวกกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย 90 คน โดยประกอบด้วย บุคลากรจาก 5 ฝ่าย ดังนี้

- ฝ่ายทะเบียน	มีบุคลากรจำนวน 20 คน
- ฝ่ายกลุ่มงานวิชาการ	มีบุคลากรจำนวน 10 คน
- ฝ่ายอำนวยการ	มีบุคลากรจำนวน 25 คน
- ฝ่ายรังวัด	มีบุคลากรจำนวน 25 คน
- ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน	มีบุคลากรจำนวน 10 คน
	รวมทั้งหมด 90 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานและระดับของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

3. ขอบเขตด้านเวลา

ตาราง 1 แสดงขอบเขตด้านเวลา

กิจกรรม	เดือน												
	ก.ย.60	ต.ค.60	พ.ย.60	ธ.ค.60	ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ก.ค.61	ส.ค.61	
ส่งหัวข้อวิทยุ/เสนอหัวข้องานวิจัย	↑												
เสนอโครงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองส่งบทที่ 1 / ส่งฉบับสมบูรณ์ 3 บท / กรอกแบบฟอร์ม บข.4		↑											
ส่งอาจารย์ตรวจ / นำมาแก้ไข			↑										
ส่งโครงร่างฉบับสมบูรณ์ 3 บท (ที่แก้ไขแล้ว)				↑									
เสนอร่างเครื่องมือการเก็บข้อมูล/แก้ไขเครื่องมือ/กรอกแบบ บข.5/ส่งหนังสือถึงผู้เกี่ยวข้อง/กรอกแบบ บข.6/เก็บข้อมูล						↑							
เสนอร่างผลการเก็บข้อมูล บทที่ 4							↑						
/เสนอผลการวิเคราะห์ บทที่ 5 /เสนอร่างเล่มการศึกษาด้วยตนเองที่แก้ไขแล้ว/ส่งบทคัดย่อ								↑					
ส่งบทความการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง/ส่งบทความฉบับสมบูรณ์									↑				
ส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก /แก้ไขบทความ/นำเสนอบทความ/ผลงานในการประชุมวิชาการกรอกแบบฟอร์ม บข.7										↑			
ส่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (IS) ที่แก้ไขแล้ว/กรอกแบบฟอร์ม บข.8/แก้ไขรูปเล่มจากเจ้าหน้าที่/ส่งเล่มการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับสมบูรณ์ /กรอกแบบฟอร์ม บข.9/กรอกแบบฟอร์มเพื่อยื่นอนุมัติสำเร็จการศึกษา+เอกสารแนบ บข.10												↑	

นียมคัพทเจพา

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานเชิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ได้แก่ มีการกำหนดแผนการสรรหาไว้ชัดเจน มีการกำหนดแผนการให้คำแนะนำ และฝึกอบรมพนักงานใหม่ และมีจำนวนบุคลากรเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่

การพัฒนาพนักงาน ได้แก่ งานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการสอน แนะนำและปรับปรุงการทำงาน

การจ่ายค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำ ค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน และมีการพิจารณาขึ้นค่าจ้างและเงินเดือนเหมาะสม

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณภาพงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรอบรู้ในเทคนิคการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามนโยบายองค์กร และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร

ขวัญและกำลังใจ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้เหมาะสม มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และมีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง

สมรรถนะการทำงาน หมายถึง สมรรถนะในการทำงาน (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (Knowledge, Skills, Personal Attribute) ของบุคคลที่จำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่

การงาน หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดี ความชอบมีโอกาสนในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และรับเงินเดือนสูงขึ้น

ความรักและภูมิใจในอาชีพการงาน หมายถึง การที่บุคลากร มีความรักและภาคภูมิใจในอาชีพบุคลากรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานอยู่ร่วมกัน มีการพบปะสังสรรค์ ปรึกษาหารือเรื่องงาน ความเห็นอกเห็นใจ ให้ความร่วมมือประสานงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับจากเพื่อนร่วมงาน

ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน หมายถึง ความมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถแสดงความคิดเห็นด้วยดุลยพินิจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้หลักเกณฑ์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความพอใจในผลตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจของ บุคลากร ที่ได้รับเงินพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ ค่าทำงานในวันหยุดและนักชัตฤกษ์ ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางรวมทั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามกำหนดที่พึงจะได้รับ

สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และความสามารถ โดยพิจารณาจากความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ความซื่อสัตย์และรักดีต่อองค์กร

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ให้มีสมรรถนะมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และอยู่ในระดับมาตรฐานของกรมที่ดินกำหนด
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่น ๆ ในการเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาปรับปรุงงานบุคลากร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะการทำงานของ บุคลากร สำนักงาน
ที่ดินจังหวัดเชียงราย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็น
แนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและความหมายสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและความหมายสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

David C. McClelland (1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง
คุณลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคล
สามารถสร้างผลการ ปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/
เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boyatzis (1982) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying
Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพ
ส่วนตน (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of
Knowledge) ซึ่งบุคคล จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์
เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boam and Sparrow (1992) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิง
พฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่งๆ เพื่อให้การปฏิบัติงาน
ในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน
(Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait)

อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Arnauld de Nadaillac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

David D. Dubois, William J. Rothwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง “คุณลักษณะที่ทุกคนมี และใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ”

เดชา เดชะวัตมนไพศาล (2543) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือในการทำงานหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้นๆ อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร”

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดำเนินการ กระทำในกิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการ เรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติจนเป็นนิสัย”

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้น ๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป”

HAY Group (2547) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคลระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้

จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะ แสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้ง ความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดหนุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะ แสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้

แนวคิดความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2554) กล่าวถึงสภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ เป็นต้นสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้าง และทำลายขวัญ และกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง

การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาดเรียบร้อย เป็นต้น จะทำให้พนักงานบังเกิดความสบายใจไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญ และกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาด

ความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำลายขวัญ และกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพความมีระเบียบเรียบร้อยสิ่งแวดล้อมที่ดี มีการจัดห้องปฏิบัติงานไว้เป็นสัดส่วน อุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

2. ความสำคัญของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน

พงศ์ หรดาล (2548) ได้กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่าง และขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลักจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้าความเมื่อยล้านี้ นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลต่อ สุขภาพ ของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงาน และคุณภาพของการผลิตลดลง

3. ประเภทของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2554) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (Physical Condition of Work) คือ สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบ ห้องปฏิบัติงาน สภาพของห้องปฏิบัติงาน โต๊ะทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงที่จอดรถของบริษัท เป็นต้น 2) สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เวลาเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน จะเห็นพนักงานในสังคมปัจจุบันเคร่งเครียดกับงาน ปฏิบัติงานแข่งกับเวลา พนักงานบางคนปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ บางคน 6 วันต่อสัปดาห์ และบางคน 5 วันต่อสัปดาห์ พนักงานบางคนปฏิบัติงาน 10-20 ชั่วโมง ไม่มีเวลาพัก บางคนปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมง มีเวลาพัก พนักงานที่ปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 6 วัน ต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์จริงหรือไม่ ร่างกายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพติดต่อกันนานเท่าไร และปฏิบัติงานได้นานเพียงใดต่อวัน พนักงานปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะมีความเครียดมากกว่าคนที่ปฏิบัติงาน 6 วันต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่ คำถามนี้จะเป็นเหตุผลให้ทำการศึกษาเรื่องเวลาในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมทางจิตในการปฏิบัติงาน (Psychological Condition of Work) คือ นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพล

ต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ยังมีสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลอีกด้วย ลักษณะสังคม และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์การเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึก และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ งานที่แตกต่างกันสภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะ คือ ความเบื่อหน่าย และความเมื่อยล้า

สรุปได้ว่าประเภทของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือ สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ควรจะเป็นสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องตามสุขลักษณะ พนักงานไม่ต้องมากลัวว่า จะเกิดอุบัติเหตุเมื่อใด ทุกอย่างที่กำลังกล่าวมานี้ล้วนแต่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทาง หรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญเหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพ และความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการและขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐาน

ของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐ และยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2.2 ลดการควบคุมจากส่วนกลาง และเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- 2.3 การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
- 2.4 การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบ ค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม)
- 2.5 เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
- 2.6 การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่าง หน่วยงานของรัฐด้วยกัน และ
- 2.7 ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐ ก็หันมาทบทวนตัวเองว่า
- 2.8 สิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบ และขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิค และวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็ จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัย และประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยังการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบายเป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการ

ในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว และมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแล การจัดส่วนราชการ และการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปใน มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชน และทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการ จัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- 2.1 เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 2.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 2.4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 2.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- 2.6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
- 2.7 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและ

วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

3. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2546-2550 ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ

- 3.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
- 3.2 ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม

3.3 ยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง เทียบเท่าเกณฑ์สากล

3.4 ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 522 ถนนศูนย์ราชการ หมู่ 6 ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยกรมที่ดิน มีประวัติการก่อตั้งที่ยาวนาน โดยเริ่มจาก รัชกาลพ่อขุนรามคำแหง พระองค์ทรง ดำเนินรัฐประศาสน์ นโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน โดยให้ ราษฎรทำประโยชน์บนที่ดินซึ่งผลประโยชน์จะตกแก่คนๆนั้น ครั้นมาถึงสมัยกรุงศรีอยุธยา เป็นราชธานีมีระบบการบริหารประเทศแบบจตุสดมภ์ที่เรียกว่า เวียง วัง คลัง นา ซึ่งเรื่องของ ที่ดินนี้จัดอยู่ในหมวดหมู่ของ นา หรือกรมนา นั่นเอง โดยหน้าที่ของกรมนานสมัยนั้น แบ่งออกเป็น 2 หน้าที่ คือ บริหาร และตุลาการหน้าที่บริหารจะจัดหาที่ดิน โดยให้ราษฎรเข้าไป บุกเบิกที่ดินเปล่าที่รกร้างอยู่และให้ใช้ประกอบการทำกิน โดยเขียนโฉนดไว้ให้แก่ผู้เข้าไปบุกเบิก ที่ดินตรงนั้น พร้อมกับหาที่ดินเพื่อการศาสนา สร้างเป็นวัดวาอารามต่าง ๆ ส่วนหน้าที่ตุลาการ จะมีหน้าที่ดูแลการเข้าไปไต่ถามว่าผู้ใดลักลอบกระทำการให้นำมาลงโทษ อีกทั้งระงับเหตุ ทะเลาะวิวาทในเรื่องที่ดิน เช่น กรณีแย่งนากันทำ รวมถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับการลักครื่องมือ ทำนา ขโมยไถ ลักแอก เป็นต้นต่อมากองรัตนโกสินทร์ลักษณะการบริหารที่ดินส่วนคงยึดหลัก เดียวกันไว้กระทั่งสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 เกิดกรณีพิพาท เรื่องกรรมสิทธิ์ ที่ดินบ่อยครั้ง ๆ ขนาดขึ้นโรงขึ้นศาลเป็นว่าเล่น เพราะเจ้าหน้าที่ผู้เก็บภาษีอากร ออกหนังสือสำคัญให้เจ้าของที่ดินไว้ยึดถือ ไม่อาจจะระงับข้อพิพาทได้แย่งปัญหาเรื่องกรรมสิทธิ์ ได้ เนื่องจากข้อความบนหนังสือ ไม่กระจ่างไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานยืนยันได้พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าจึงโปรดฯ ให้ เจ้าพระยาเทเวศวิวัฒน์ ซึ่งดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงเกษ ตราการ จัดทำทะเบียนที่ดินให้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ในที่ดินจริงจังและเร่งด่วนด้วย ทรง พระ รา ช ต่ า รึ เห็น ว่า ที่ ดิน มี ร า ค า ยั ง్ ขั น ก ว่ า แ ต่ ก่ อ น เป็น อัน มาก ย่อมเป็นสาเหตุให้ราษฎรมีข้อพิพาทมากขึ้นอีก สมควรจัดหมายเขตที่ดินนั้นให้มั่นคงยิ่งขึ้น พระองค์โปรดเกล้าฯ ให้ออกพระบรมราชโองการวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2442 ให้ พระยา ประชาชีพบริบาล (ฝิ่ง ชูโต) ข้าหลวงเกษตรให้อยู่ในบังคับบัญชาของเทศาภิบาลมณฑลกรุงเทพฯ ออกไปดำเนินการออกโฉนด โดยกำหนดท้องที่ทิศใต้แต่แยกบางไพร่ขึ้นไปตามฝั่งแม่น้ำ เจ้าพระยาทิศตะวันตก และตามฝั่งแม่น้ำแควอ้างทอง ทิศตะวันออกไปจนถึงคลองตะเคียน

เป็นที่สุดท้ายเหนือพระยาประชาชีพบรรลากับเจ้าพนักงานแผนที่ทำการเดินสำรวจครั้งแรก เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2444 ได้ถือเอาโฉนดเป็นหลักทะเบียน ซึ่งหลายตำบลในเขตอำเภอบางปะอินมณฑลกรุงเก่า ได้รับการออกโฉนดหรือแจกโฉนดให้ทว่าช่วงเวลานั้นยังไม่มีกฎหมายเป็นหลักในการออกโฉนดชัดเจน พระองค์จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ออกประกาศพระบรมโองการลงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2444 วางระเบียบเรื่องโฉนดไว้อย่างชัดเจน และพระบรมราชโองการนี้ถือเป็นกฎหมายใช้ในการออกโฉนดนอกจากนี้พระองค์โปรดเกล้าฯ ให้สถาปนา กรมทะเบียนที่ดิน สังกัดกระทรวงเกษตราธิการขึ้นมา เพื่อจัดการดูแลเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยประกาศพระบรมราชโองการเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2444 ซึ่งมี นาย ดับบริว เอ.เกรแฮม เป็นเจ้ากรมคนแรกด้วยเหตุนี้กรมที่ดิน จึงถือเอาวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2444 เป็นวันสถาปนากกรมที่ดินต่อมาเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2475 กรมทะเบียนที่ดิน ก็ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น กรมที่ดิน สังกัดกระทรวงมหาดไทยตามประกาศพระบรมราชโองการผลัดเปลี่ยนเสนาบดีปลัดทูลฉลอง กระทรวงต่าง ๆ และรวมกระทรวง พ.ศ. 2475 หลังจากนั้นถัดมาอีกหนึ่งปี ก็เปลี่ยนชื่อมาเป็น กรมที่ดินและโลหะกิจ พร้อมทั้งโอนมาสังกัดกระทรวงเศรษฐการ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 แต่ก็เป็นช่วงเวลาที่ไม่ยาวนานก็ต้องโอนกลับมาสังกัดกระทรวงเกษตราธิการอีกครั้ง ในอีก 2 ปีต่อมาท้ายสุดเมื่อมีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 ต้องเปลี่ยนชื่อกันอีก โดยใช้ชื่อว่า กรมที่ดิน เพียงอย่างเดียว และมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2484 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบันนี้

2. วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

วิสัยทัศน์กรมที่ดิน / พันธกิจกรมที่ดิน

พันธกิจ กรมที่ดิน

๑. คุ้มครองสิทธิด้านที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย
๒. บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชน มีความเป็นเอกภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งเชิงนโยบายและการปฏิบัติ
๓. เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศ เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง
๔. ให้บริการด้านการทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีความทันสมัย บริการออนไลน์ ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล พร้อมทั้งมีบุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศ ที่มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล

ภาพ 1 แสดงวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมที่ดิน

ที่มา: วารสารกรมที่ดิน ฉบับประจำเดือน เม.ย. 2558

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทิวารวรรณ พันธุ์หมุด (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน อายุ เพศ และตำแหน่ง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ 0.165, 0.156, 0.134, -0.088, และ -0.020 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.184, 0.262, 0.439, -0.142, และ -0.174 ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 92.80 ($R^2=0.928$, $F=163.090$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ควรดำเนินการดังนี้ 1) ให้รางวัลผู้ที่ปฏิบัติงานโดดเด่น 2) สนับสนุนทุนในการค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ 3) สร้างจิตสำนึกในการบริการประชาชน 4) นำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน 5) จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์

รุจิรา แสงผา (2559) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสุขในการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 94.40 ($R^2=0.944$, $F= 280.31$)

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ควรดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานในการเพิ่มสมรรถนะอย่างเป็นรูปธรรม
- 3.2 สนับสนุนทุนในการค้นคว้านวัตกรรมใหม่ๆ และทุนการศึกษา
- 3.3 จัดทำคู่มือบริการประชาชน
- 3.4 สร้างจิตสำนึกรักองค์กร
- 3.5 มอบหมายงานในรูปแบบทีม

ปรีณิษฐ์ มากแก้ว (2557) การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อศึกษาถึงด้านการบริการที่ดี และเพื่อศึกษาถึงด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ในด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านความรู้วิชาการ

หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ด้านการบริการที่ดี ในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ในด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร ส่วนในด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร

ศศิธร จิมากรณ์ (2556) สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม 2) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม 3) อิทธิพลสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม จากการศึกษาสมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการศึกษา ด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความทันเวลา เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ร้อยละ 67.9 ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกด้านการให้บริการ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวแปรคุณธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

ยุภาวดี ภูผาหลวง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนใหญ่เป็นการให้โอกาสบุคลากรที่ศึษาออกสถานที่และอนุญาตให้เดินทางไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีสมรรถนะปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือในยามที่ต้องการ และให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานดีมีโอกาสนประสบความสำเร็จ

ตามเป้าหมาย อีกทั้งเป็นการบ่งบอกถึงความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนใหญ่คือได้รับความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

วันเพ็ญ นิลนารถ (2553) ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลัก ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และพหุสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภททั่วไป และมีอายุราชการ 5-10 ปี สำหรับผลการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.67$) ทั้งในมิติคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน และมิติด้านผลงาน โดยมิติคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ามิติด้านผลงาน ($X = 2.83$ และ 2.38) ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะหลัก พบว่า อยู่ในระดับมาก ($X = 3.74$) โดยมิติการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ส่วนมิติจิตสำนึกด้านการให้บริการ มิติคุณธรรม และจริยธรรม มิติการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มิติการทำงานเป็นทีม มิติความรู้ด้านแรงงาน และมิติภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ขณะที่มิติความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะหลัก และสมรรถนะรายมิติของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 การศึกษาครั้งนี้จึงเสนอว่า กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานควรให้ข้าราชการทุกคนทราบและเข้าใจถึงระดับสมรรถนะหลักของตนเอง เพื่อสร้างความพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของตนเองให้ก้าวไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแนวทางการบริหารภาครัฐยุคใหม่ที่ทำงานโดยยึดผลลัพธ์ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ

สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีสถานภาพการสมรส การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีอายุงาน 1-5 ปี มีระดับตำแหน่งงาน เป็น พนักงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500-10,000 บาท 2) พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผล

ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะของงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความมั่นคงความก้าวหน้าด้าน ผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) การทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานภาพการสมรส การศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิสมัย พวงคำ (2551) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 11 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากมากไปหาน้อย 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านมุ่งเน้นผลการให้บริการ 3) ด้านคุณธรรม และจริยธรรม 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านทักษะการใช้ความคิด 6) ด้านการใช้ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านภาวะผู้นำ 8) ด้านความสามารถวิชาการ 9) ด้านทักษะการสื่อสาร 10) ด้านความสามารถแก้ปัญหา และ 11) ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

สมยศ แยมเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการบริษัท อาเซียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับสมรรถนะการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท อาเซียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี สมรรถนะการทำงาน ของพนักงานด้านปริมาณงานด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับสมรรถนะการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

ภัทธีรย์ จันทรวงกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษาบริษัท ตลาด ดอทคอม จำกัด การวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาด ดอท คอม จำกัด ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลจึงไม่สามารถนำมาหาค่าความแตกต่างหรือพยากรณ์สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทได้ นอกจากนี้ พบว่าไม่มีปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่สมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรับรู้ของพนักงาน) โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะและปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

อัชรินทร์ พาฬเสวด (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปราการ กุฎีคง (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอคอนกรีต จำกัด พบว่า สมรรถนะในการทำงาน จากการประเมินตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกัน ตามปัจจัยเซวาร์น อารมณั ทศนคติ อายุ และเพศ ส่วนสมรรถนะในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษา ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงภาพรวมของปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการ สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีการตามลำดับ ขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สมมติฐานของการวิจัย
4. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
5. ประชากร
6. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
7. เกณฑ์ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ย
8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากร ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะ บุคลากรในส่วนกลางจำนวน 90 คน โดยประกอบด้วยบุคลากรจาก 5 ฝ่าย

- ฝ่ายทะเบียน	มีบุคลากรจำนวน 20 คน
- ฝ่ายกลุ่มงานวิชาการ	มีบุคลากรจำนวน 10 คน
- ฝ่ายอำนวยการ	มีบุคลากรจำนวน 25 คน
- ฝ่ายรังวัด	มีบุคลากรจำนวน 25 คน
- ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน	มีบุคลากรจำนวน 10 คน
รวมทั้งหมด	90 คน

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา ซึ่งมีจำนวนบุคลากรในสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 90 คน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเลือกประชากรทั้งหมด เพื่อให้ครอบคลุมทั้งสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย

ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1. ปัจจัยด้านบุคคล
 - 1.1 ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ
 - 1.2 ความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น
 - 1.3 ความคิดริเริ่มในการทำงาน
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.1 ความชัดเจนของหน้าที่ และความรับผิดชอบในงาน
 - 2.2 ความเหมาะสมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.3 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน
 - 2.4 ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรกับงาน
 - 2.5 ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน
3. ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน
 - 3.1 ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน
 - 3.2 ความพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน
 - 3.3 ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อหน่วยงาน
 - 3.4 ความตั้งใจในการทำงานในหน่วยงานในระยะยาว
4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม
 - 4.1 การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
 - 4.2 ความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง
 - 4.3 การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
 - 4.4 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 5.1 การมีโอกาสในการฝึกอบรม
 - 5.2 การสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

5.3 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับ

5.4 ความพึงพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน

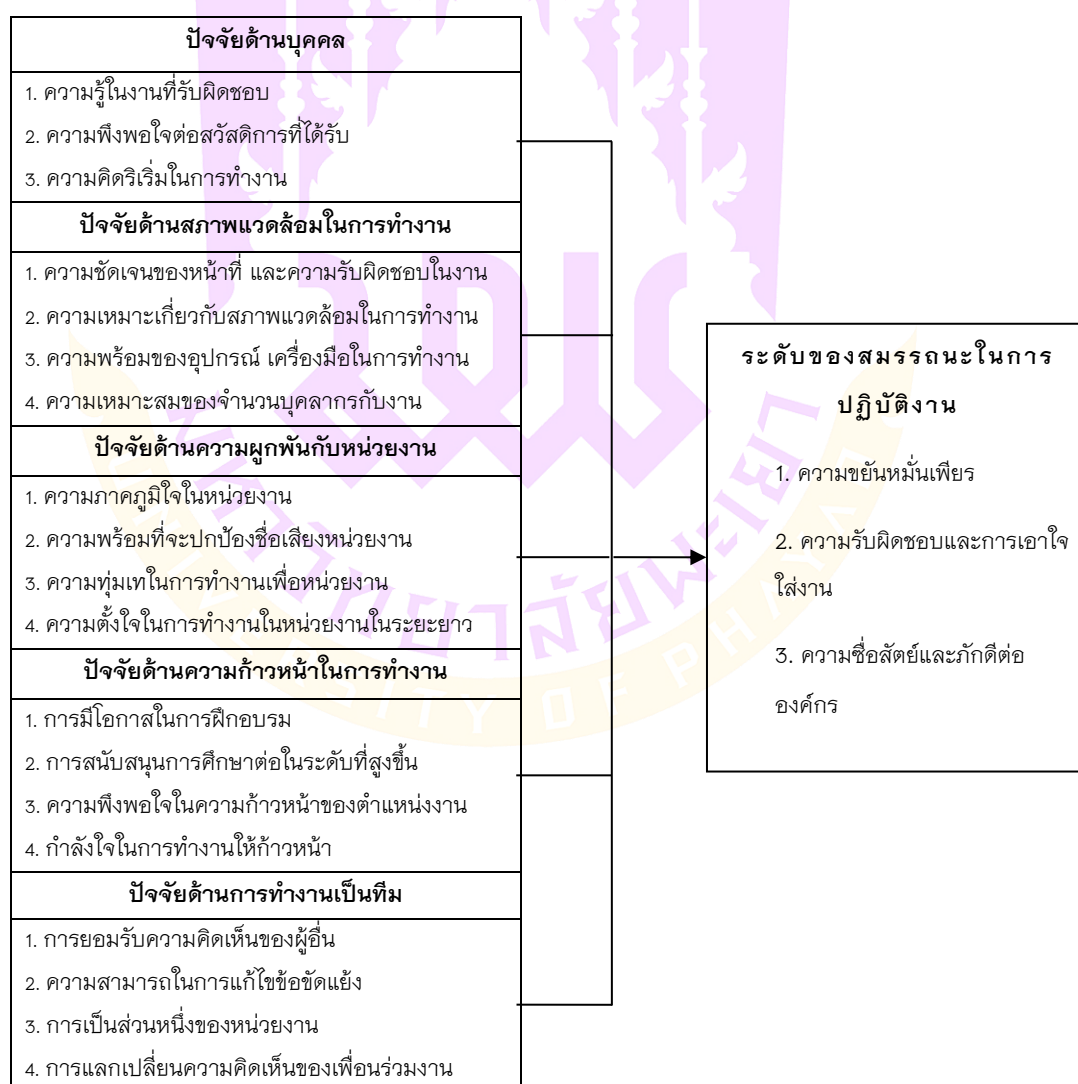
5.5 ความมีกำลังใจในการทำงานให้ก้าวหน้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

1. ความขยันหมั่นเพียร
2. ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน
3. ความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 2 แสดงกรอบความคิดที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน สร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยคำถามที่มีข้อความทางบวกจำนวน 21 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามในด้านต่าง ๆ คือ

ข้อ 1.1-1.3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

ข้อ 2.1-2.5 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อ 3.1-3.4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน

ข้อ 4.1-4.4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

ข้อ 5.1-5.5 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบบ้าง มีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วให้เครื่องหมายในช่องนั้น ๆ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้คะแนน 1 2 3 4 5 ดังนี้

ความคิดเห็น	คะแนน	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
ไม่เห็นด้วย	1	5

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็น เพื่อวัดระดับสมรรถนะในการทำงาน จำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ข้อ 1-4 เป็นคำถามด้านความขยันหมั่นเพียร

ข้อ 5-9 เป็นคำถามด้านความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในงาน

ข้อ 10-14 เป็นคำถามด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบบ้าง มีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วให้เครื่องหมายในช่องนั้น ๆ การให้คะแนน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้คะแนน 1 2 3 4 5 ดังนี้

ความคิดเห็น	คะแนน	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
ไม่เห็นด้วย	1	5

เกณฑ์ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ย

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความหมายของคะแนนเฉลี่ยส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย โดยศึกษากรณีบุคลากรทั้ง 5 ฝ่าย

คะแนนที่ได้นั้นมีความหมายต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด/ดีที่สุด
	3.41-4.20	เห็นด้วยมาก/ดีมาก
	2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง/ปานกลาง
	1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย/ไม่ดี
	1.00-1.80	ไม่เห็นด้วยน้อยมาก/ไม่ดีที่สุด

แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อวัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย โดยศึกษากรณีบุคลากรทั้ง 5 ฝ่าย ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมายความคิดเห็น
3.67–5.00	อยู่ในระดับสูง
2.34–3.66	อยู่ในระดับกลาง
1.00–2.3	อยู่ในระดับต่ำ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับของการออกแบบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean: \bar{X}) ซึ่งผู้ศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่างประชากร ทั้งนี้เพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งจะใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตราการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์สัมพันธ์” โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00–1.00

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย โดยการศึกษา มีวัตถุประสงค์หลักดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผล ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ทั้งในด้านปัจจัย ด้านบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่ได้เก็บรวบรวมมา จำนวน 90 ชุด การวิเคราะห์ ด้วยวิธีการทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p-value	หมายถึง	ความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ตาราง 2 แสดง จำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรสังคม

ข้อมูลพื้นฐาน	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	50	55.56
- หญิง	40	44.44
รวม	90	100.00
อายุ		
- 21-30	22	24.44
- 31-40	23	25.56
- 41-50	28	31.11
- 51-60	17	18.89
รวม	90	100.00
สถานภาพ		
- โสด	40	44.44
- สมรส	39	43.33
- หม้าย/หย่าร้าง	11	12.22
รวม	90	100.00
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	27.78
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	46	51.11
- สูงกว่าปริญญาตรี	19	21.11
รวม	90	100.00
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
- ข้าราชการ	38	42.22
- พนักงานราชการ	19	21.11
- ลูกจ้าง	20	22.22
- พนักงานจ้างเหมาบริการ	13	14.44
รวม	90	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	14	15.56
- 20,001-30,000 บาท / เดือน	52	57.78
- 30,001-40,000 บาท / เดือน	11	12.22
- 40,001-50,000 บาท / เดือน	0	0.00
- มากกว่า 50,000 บาท / เดือน		
รวม	90	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี	13	14.44
- 1 ปี-6 ปี	15	16.67
- 7 ปี-10 ปี	42	46.67
- มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	20	22.22
รวม	90	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 อายุ ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 สถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 ได้รับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7-10 ปี ขึ้นไป จำนวน 42 คน ร้อยละ 46.67

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ในด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล	3.72	0.57	มาก
2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.34	0.55	ปานกลาง
3 ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน	3.96	0.67	มาก
4 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	3.64	0.63	มาก
5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.03	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 3 ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ($\bar{X}=3.96$) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล ($\bar{X}=3.72$) และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=3.64$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=3.34$) และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X}=3.03$) ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ในด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล

ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้ตรงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.77	0.86	มาก
2. ท่านมีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.86	0.63	มาก
3. ท่านใช้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงาน	3.54	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.72	0.57	มาก

จากตาราง 4 ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ($\bar{X}=3.86$) รองลงมา

คือ ท่านมีความรู้ตรงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.77$) และท่านใช้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงาน ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ในด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานของท่านถูกระบุไว้ชัดเจน	3.80	0.89	มาก
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมต่อการทำงาน	3.59	0.92	มาก
3. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมในการทำงาน	3.02	0.87	ปานกลาง
4. จำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับงานมีความเหมาะสม	2.99	0.84	ปานกลาง
5. ในองค์กรของท่านมีความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.33	0.98	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.34	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 5 ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานของท่านถูกระบุไว้ชัดเจน ($\bar{X}=3.80$) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมต่อการทำงาน ($\bar{X}=3.59$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ในองค์กรของท่านมีความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.33$) องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมในการทำงาน ($\bar{X}=3.02$) และจำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับงานมีความเหมาะสม ($\bar{X}=2.99$) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ในด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน

ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านภูมิใจที่ทำงานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย	3.99	0.81	มาก
2. ท่านพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรของท่าน	4.04	0.86	มาก
3. ท่านพร้อมจะทุ่มเทการทำงานให้องค์กรของท่าน เจริญก้าวหน้า	4.09	0.82	มาก
4. ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรของท่าน จนกว่าจะ เกษียณอายุ	3.73	1.03	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.96	0.67	มาก

จากตาราง 6 ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย
จำแนกตามปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจาก
ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ท่านพร้อมจะทุ่มเทการทำงานให้องค์กรของท่านเจริญก้าวหน้า
($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา คือ ท่านพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรของท่าน ($\bar{X} = 4.04$)
ท่านภูมิใจที่ทำงานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ($\bar{X} = 3.99$) และท่านตั้งใจที่จะทำงาน
ให้องค์กรของท่านจนกว่าจะเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ในด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.82	0.76	มาก
2. บุคลากรในองค์กรของท่านเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	3.66	0.90	มาก
3. บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามารถแก้ไขข้อ ขัดแย้ง	3.59	0.70	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ	3.51	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.64	0.63	มาก

จากตาราง 7 ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา คือ บุคลากรในองค์กรของท่านเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.66$) บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.59$) และท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญ	2.99	0.94	ปานกลาง
2. องค์กรของท่านให้การสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	2.92	1.03	ปานกลาง
3. มีความพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งการงาน	2.74	0.93	ปานกลาง
4. มีความรู้สึกมีกำลังใจในการทำงานให้ก้าวหน้า	3.30	0.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.03	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 8 ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีความรู้สึกมีกำลังใจในการทำงานให้ก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญ ($\bar{X} = 2.99$) องค์กรของท่านให้การสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 2.92$) และมีความพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งการงาน ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

ตาราง 8 แสดงระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ด้านความขยันหมั่นเพียร	3.77	0.48	สูง
2. ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน	4.03	0.52	สูง
3. ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร	3.97	0.42	สูง
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.97	0.42	สูง

จากตาราง 8 พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับสมรรถนะสูง ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ($\bar{X} = 4.03$) ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.97$) และด้านความขยันหมั่นเพียร ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับคะแนนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.78-5.00	สูงที่สุด	5	5.5
3.52-4.77	สูง	50	55.6
2.26-3.51	ปานกลาง	35	38.9
1.00-2.25	ต่ำ	-	-
รวม		90	100

จากตาราง 9 พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูงที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านความขยันหมั่นเพียร

ด้านความขยันหมั่นเพียร	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความกระตือรือร้นการทำงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ	3.99	0.84	สูง
2. ลาป่วย ลากิจ โดยไม่มีเหตุขอลงอยู่เสมอ	3.33	0.98	ปานกลาง
3. มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ	4.38	0.86	สูง
4. ความขยันและตั้งใจในการทำงานขึ้นอยู่กับอารมณ์เป็นหลัก	3.22	0.73	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.77	0.48	สูง

จากตาราง 10 พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านความขยันหมั่นเพียร โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง 2 ข้อ

คือ มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.99$) และมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง 2 ข้อ คือ ลาป่วย ลากิจ โดยไม่มีเหตุผลอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.33$) และความขยันและตั้งใจในการทำงานขึ้นอยู่กับอารมณ์เป็นหลัก ($\bar{X} = 3.22$)

ตาราง 11 แสดงระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย จำแนกตามด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน

ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ขณะปฏิบัติงานไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน ได้	3.07	1.35	ปานกลาง
2. ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลา	4.35	0.77	สูง
3. เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดผิดพลาด ท่านปรับปรุงแก้ไขอยู่ เสมอ	4.05	0.86	สูง
4. มีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา	4.09	0.82	สูง
5. ขาดการทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ รับผิดชอบ	2.45	0.95	ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	4.03	0.52	สูง

จากตาราง 11 พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย จำแนกตามด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับ ประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับ ประสิทธิภาพสูง 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลา ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ มีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่องานที่ปฏิบัติเกิด ผิดพลาด ท่านปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.05$) มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง 1 ข้อ คือ ขณะปฏิบัติงานไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานได้ ($\bar{X} = 3.07$) และมีสมรรถนะ อยู่ในระดับประสิทธิภาพต่ำ 1 ข้อ คือ ขาดการทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงาน ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.45$)

ตาราง 12 แสดงระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงราย จำแนกตามด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร

ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และภักดีต่อองค์กร	4.40	0.92	สูง
2. รู้สึกเป็นเรื่องธรรมดาที่ทรัพย์สินขององค์กรเสียหาย	2.38	1.00	น้อย
3. เต็มใจให้ความช่วยเหลือในงานนอกเหนือจากงานประจำ	4.27	0.79	สูง
4. รู้สึกว่าองค์กรไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิต	2.59	1.04	น้อย
5. เมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวหาองค์กรของท่านในทางไม่ดี ท่านจะชี้แจงให้ทราบด้วยเหตุผลที่ชัดเจน ถูกต้อง	4.00	0.87	สูง
ค่าเฉลี่ย	4.05	0.58	สูง

จากตาราง 12 พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ เต็มใจให้ความช่วยเหลือในงานนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวหาองค์กรของท่านในทางไม่ดี ท่านจะชี้แจงให้ทราบด้วยเหตุผลที่ชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.00$) มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพน้อย 2 ข้อ คือ . รู้สึกว่าองค์กรไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิต ($\bar{X} = 2.59$) และรู้สึกเป็นเรื่องธรรมดาที่ทรัพย์สินขององค์กรเสียหาย ($\bar{X} = 2.38$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	r	p-value
1. ปัจจัยด้านบุคคล	3.72	0.57	-0.085	0.424
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.34	0.55	-0.004	0.967
3. ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน	3.96	0.67	-0.106	0.321
4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	3.64	0.63	0.055	0.606
5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.03	0.69	0.077	0.470
6. รวมปัจจัยทุกด้านทั้ง 5 ด้าน	3.69	0.33	0.492**	0.000

หมายเหตุ: ** $p < 0.01$

จากตาราง 13 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย พบว่า

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. แต่จากการวิเคราะห์เพิ่มเติม พบว่า ปัจจัยทุกด้านโดยรวมแล้ว มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับสมรรถนะและปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวความคิดที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานและแนวความคิดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการคิดกรอบแนวคิดในการวิจัย และได้กำหนดสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกของบุคลากรของสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน
3. ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน
4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน
5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานที่จังหวัดเชียงราย ประกอบไปด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้างเหมา โดยทำการศึกษากับกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยการออกแบบแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล, ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อวัดระดับสมรรถนะในการทำงานการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำเสนอผลการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 สถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 ได้รับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7-10 ปี ขึ้นไป จำนวน 42 คน ร้อยละ 46.67

ตอนที่ 2 ลักษณะของปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน

พบว่า ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ($\bar{X}=3.96$) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล ($\bar{X}=3.72$) และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=3.64$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=3.34$) และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X}=3.03$) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคคล โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ท่านมีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ($\bar{X}=3.86$) รองลงมา คือ ท่านมีความรู้ตรงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.77$) และท่านใช้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงาน ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานของท่านถูกระบุไว้ชัดเจน ($\bar{X}=3.80$) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมต่อการทำงาน ($\bar{X}=3.59$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ในองค์กรของท่านมีความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.33$) องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมในการทำงาน ($\bar{X}=3.02$) และจำนวนบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบกับงานมีความเหมาะสม ($\bar{X}=2.99$) ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจาก

ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ท่านพร้อมจะทุ่มเทการทำงานให้องค์กรของท่านเจริญก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา คือ ท่านพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรของท่าน ($\bar{X} = 4.04$) ท่านภูมิใจที่ทำงานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ($\bar{X} = 3.99$) และท่านตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรของท่านจนกว่าจะเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา คือ บุคลากรในองค์กรของท่านเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.66$) บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.59$) และท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีความรู้สึกมีกำลังใจในการทำงานให้ก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญ ($\bar{X} = 2.99$) องค์กรของท่านให้การสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 2.92$) และมีความพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งการงาน ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย พบว่า

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับสมรรถนะสูง ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ($\bar{X} = 4.03$) ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.97$) และด้านความขยันหมั่นเพียร ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของสมรรถนะแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความขยันหมั่นเพียร โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง 2 ข้อ คือ มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.99$) และมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง 2 ข้อ คือ ลาป่วย ลากิจ โดยไม่มีเหตุผลอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.33$) และความขยัน และตั้งใจในการทำงานขึ้นอยู่กับอารมณ์เป็นหลัก ($\bar{X} = 3.22$)

2. ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลา ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ มีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่องานที่ปฏิบัติเกิดผิดพลาด ท่านปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.05$) มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง 1 ข้อ คือ ขณะปฏิบัติงานไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานได้ ($\bar{X} = 3.07$) และมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพต่ำ 1 ข้อ คือ ขาดการทุ่มเท และเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.45$)

3. ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ เต็มใจให้ความช่วยเหลือในงานนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวหาองค์กรของท่านในทางไม่ดี ท่านจะชี้แจงให้ทราบด้วยเหตุผลที่ชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.00$) มีสมรรถนะอยู่ในระดับประสิทธิภาพน้อย 2 ข้อ คือ รู้สึกว่าองค์กรไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิต ($\bar{X} = 2.59$) และรู้สึกเป็นเรื่องธรรมดาที่ทรัพย์สินขององค์กรเสียหาย ($\bar{X} = 2.38$)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. แต่จากการวิเคราะห์เพิ่มเติม พบว่า ปัจจัยทุกด้านโดยรวมแล้ว มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย” พบประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับสมรรถนะสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ด้านความซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร และด้านความขยันหมั่นเพียร ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลที่ทุกคนมี และใช้ได้เหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิด และวิธีการคิด ความรู้สึก และการกระทำ ซึ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่บุคลากรทุกคนต้องมีความรับผิดชอบ และต้องเอาใจใส่ในงานสูง ต้องยึดความถูกต้องตามหลักของกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญ ต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อประชาชนผู้มารับบริการ ตัวเอง และองค์กร คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ และต้องมีความขยันหมั่นเพียร เพราะลักษณะงาน เป็นงานที่ต้องใช้ทั้งความรู้ความสามารถ ความขยัน และอดทน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจของกรมที่ดิน คือ ค้ำครองสิทธิที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย มีการทำงานอย่างเป็นเอกภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิรารวรรณ พันธุ์หมุด (2559) และรุจิรา แสงผา (2559) ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันเพ็ญ นิลนารถ (2553) ที่ศึกษาสมรรถนะหลักกับ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมาก โดยมิติการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ส่วนมิติจิตสำนึกด้านการให้บริการ มิติคุณธรรมและจรรยาบรรณ มิติการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มิติการทำงานเป็นทีม มิติความรู้ด้านแรงงาน และมิติภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรแต่ละตำแหน่งมีความสามารถเฉพาะตัวอยู่แล้ว และมีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้จะเจอสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างไร ก็ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งกล่าวว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐานเชิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดหนุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปวีณิตย์ มากแก้ว (2557) ผลการวิจัย พบว่า ความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยของ ศศิธร จิมากรณ์ (2556) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาล ด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ ด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณ ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ร้อยละ 67.9 ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกด้านการ

ให้บริการ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวแปรคุณธรรมและจริยธรรม การทำงาน เป็นทีมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรีย์ จันทรทองกุล (2550) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษาบริษัท ตลาด ดอทคอม จำกัด พบว่า ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาด ดอท คอม จำกัด ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลจึงไม่สามารถนำมาหาค่า ความแตกต่างหรือพยากรณ์สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทได้ นอกจากนั้นพบว่า ไม่มีปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับ สมรรถนะการทำงานของบุคลากรในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วันเพ็ญ นิลนารถ (2553) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลัก และสมรรถนะรายมิติของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีสหสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทอีซี บาย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับดีมาก (เห็นด้วยมาก) โดยมีข้อเสนอแนะ จำแนกในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบุคคล

1.1.1 ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคนอยู่แล้ว โดยเห็นด้วยในระดับดีมาก ซึ่งหมายถึง เห็นด้วยมาก ดังนั้นหากผู้บริหารองค์กร เปิดโอกาส ให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด มอบหมายงาน บุคลากรมีความถนัดและเหมาะสม จะทำให้การทำงานของบุคลากรภายในองค์กรมีสมรรถนะ เพิ่มสูงขึ้น

1.1.2 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคนอยู่แล้ว โดยเห็นด้วยในระดับดีมาก หมายถึง เห็นด้วยมาก ดังนั้น องค์กรควรมีการสอบถามถึงความต้องการในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาสวัสดิการให้กับบุคลากร เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้บุคลากรรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.1.3 ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรมีการศึกษาประโยชน์ของความขัดแย้งภายในองค์กร และศึกษาแนวทางลดการขัดแย้งภายในองค์กร ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.1.4 ความคิดริเริ่มในการทำงาน บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก องค์กรควรส่งเสริมบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มให้มีการพัฒนาเพื่อยกระดับขององค์กร และควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มในการทำงาน เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.2.1 ขอบเขตหน้าที่ในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อความชัดเจนของ ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งหมายถึงเห็นด้วยที่สุดในด้านการแบ่งขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กร หรือผู้บังคับบัญชาควรมีการแบ่งขอบเขตหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจนรวมทั้งแจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบ และทำความเข้าใจในขอบเขตการทำงานของตนเองด้วยความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมบุคลากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก หมายถึง เห็นด้วยว่าเหมาะสมมากอย่างไรก็ตามองค์กรควรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมในการทำงาน เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมืออยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งหมายถึงเห็นด้วยว่าความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีความเหมาะสมที่สุดในการมีส่วนร่วมช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรควรรักษามาตรฐานความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไว้ และหมั่นสอบถามบุคลากรอยู่เสมอถึงความต้องการและความสะดวกในการใช้อุปกรณ์เพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

1.2.2 จำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับงาน ปริมาณงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคนอยู่แล้ว โดยเห็นด้วยในระดับดีมาก ซึ่งหมายถึงเห็นด้วยมาก แสดงถึงความเอาใจใส่ที่องค์กรมีต่อบุคลากรแต่ละคน และบุคลากร

ก็สามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุขไม่เคร่งเครียด เนื่องจากปริมาณงานมีความเหมาะสม ส่งผลให้การทำงานมีสมรรถนะมากยิ่งขึ้น ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน

1.2.3 ความภาคภูมิใจในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการทำงานที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ในระดับดีมาก ซึ่งองค์กรควรปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง เพื่อให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงานความพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กร โดยอยู่ในระดับดีมาก ดังนั้นองค์กรควรเป็นแบบอย่างที่ดี และควรทำความเข้าใจกับบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรรู้สึกผูกพัน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความพร้อมทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรเจริญก้าวหน้าโดยรวมแล้วบุคลากรมีความพร้อมทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรในระดับดีมาก อาจเนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย เป็นองค์กรที่เป็นหน่วยงานรัฐบาลการทำงานให้องค์กร ถือว่าเป็นการทำงานเพื่อส่วนรวมและประเทศชาติอยู่แล้วความตั้งใจทำงานให้องค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุ โดยรวมแล้วบุคลากรมีความตั้งใจทำงานให้องค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุในระดับดีมาก อาจเนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย เป็นองค์กรที่เป็นหน่วยงานรัฐบาล บุคลากรโดยส่วนมากเป็นข้าราชการ และพนักงานราชการ ซึ่งโดยปกติข้าราชการจะปฏิบัติงานราชการจนเกษียณอายุอยู่แล้ว

1.3 ด้านการทำงานเป็นทีม

1.3.1 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งองค์กรควรเปิดกว้างให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานกันอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน ส่งเสริมให้การทำงานมีสมรรถนะยิ่งขึ้นการเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่นบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีการเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเป็นสิ่งดีที่บุคลากรมีความเปิดกว้าง เป็นการไม่ยากที่จะพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะยิ่งขึ้น ดังนั้นองค์กรควรมีการเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรด้วย

1.3.2 ความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งอยู่ในระดับดีมาก หมายถึงบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งดีมาก ซึ่งตามจริงแล้ว การที่องค์กรมีความขัดแย้งไม่ใช่เป็นเรื่องดี ในบางครั้งความขัดแย้งอย่างเหมาะสมช่วยให้องค์กรมีความพัฒนา และมีการริเริ่มใหม่ ๆ ทำ ให้องค์กรมีสมรรถนะ

ยิ่งขึ้นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีสมรรถนะบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีสมรรถนะ อยู่ในระดับดีมาก หมายถึงบุคลากรรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีสมรรถนะมาก จึงเป็นเรื่องดีที่บุคลากรมีความมั่นใจในองค์กรของตัวเอง ทำให้การทำงานมีสมรรถนะ ซึ่งองค์กรเองควรรักษาสมรรถนะของหน่วยงานเอาไว้

1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

1.4.1 โอกาสในการเข้าร่วมการฝึกอบรม บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการเข้าร่วมการฝึกอบรมอยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญดีมาก ซึ่งองค์กรต้องมีส่วนในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับโอกาสในการอบรม โดยปกติสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายมีการสอบถามความต้องการในการพัฒนาอบรมของบุคลากร ในแผนพัฒนารายบุคคล ทุกปีอยู่แล้ว ดังนั้นองค์กรควรทำอย่างเป็นประจำ ทุกปี และมีหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอเพื่อให้งานมีสมรรถนะยิ่งขึ้น

1.4.2 การสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนให้บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีการศึกษาต่อดีมาก เป็นการดีที่องค์กรมีการสนับสนุนในด้านการศึกษา โดยองค์กรควรทำความเข้าใจในเรื่องของเวลาและภาระการศึกษาที่บุคลากรได้รับ และตัวบุคลากรเองก็ควรแบ่งเวลาอย่างเหมาะสมไม่ให้กระทบกระเทือนกับภาระหน้าที่งานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อให้การทำงานมีสมรรถนะยิ่งขึ้น

1.4.3 ความพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีความพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งงานอยู่ในระดับดีมาก องค์กรที่ดีควรมีแผนความก้าวหน้าในอาชีพ หรือตำแหน่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถวางแผนความก้าวหน้าในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม เป็นส่วนช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่มีสมรรถนะความมีกำลังใจในการทำงานให้ก้าวหน้าบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีกำลังใจในการทำงานให้ก้าวหน้าอยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งองค์กรเองควรมีการเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรอยู่เสมอเพื่อให้งานของบุคลากรมีสมรรถนะ

2. ข้อเสนอแนะในการเพิ่มและรักษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยนี้พบผลของระดับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร ดังนั้นผลในการวิจัยครั้งนี้จึงสนับสนุนให้บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ที่มีระดับสมรรถนะในการ

ทำงานในระดับปานกลาง ควรหาแนวทางเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานและจากผลการวิจัย บุคลากรโดยส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับสูงดังนั้นควรหาแนวทาง ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้มีสมรรถนะมากยิ่งขึ้น โดยข้อเสนอแนะสามารถ จำแนกเป็นแต่ละด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านความขยันหมั่นเพียร บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย มีสมรรถนะในการทำงานด้านความขยันหมั่นเพียร อยู่ในระดับสูง ซึ่งหากจำแนกรายข้อ แล้ว พบว่า ยังมีบุคลากรที่มีการลาป่วย ลากิจ โดยไม่มีเหตุผลอยู่เสมอ ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานด้านความขยันหมั่นเพียรในการทำงานมากยิ่งขึ้น องค์การควรพิจารณาและเอาใจใส่บุคลากรที่มักมีการลาป่วยและลากิจโดยไม่มีเหตุผล เพื่อทราบถึงปัญหาของบุคลากร และทราบถึงแนวทางในการลดปริมาณการลาป่วย และลากิจ โดยไม่มีเหตุผลต่อไป

2.2 ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย มีสมรรถนะในการทำงานด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับสูง แต่หากจำแนกรายข้อแล้วพบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานได้โดยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์การควร พิจารณาถึงทัศนคติในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร เพื่อทราบว่า บุคลากรท่านใดบ้างที่ไม่สามารถแยกเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวออกจากกัน และเมื่อพบแล้ว องค์การควร มีแนวทาง และนโยบายเพื่อแก้ไข และเพิ่มสมรรถนะการทำงานต่อไป

2.3 ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์การ บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย มีสมรรถนะในการทำงานด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์การ โดยรวมแล้วอยู่ใน ระดับสูง แต่หากจำแนกรายข้อแล้วพบว่า บุคลากรบางรายยังมีความรู้สึกเป็นเรื่องธรรมดา ที่ทรัพย์สินขององค์การเสียหาย อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์การควรพิจารณาถึงทัศนคติ ในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร เพื่อทราบถึงสาเหตุที่บุคลากรไม่รู้สึก รับผิดชอบต่อทรัพย์สินขององค์การเสียหาย และองค์การเองควรมีการปลูกฝังให้บุคลากร มีจิตสำนึก ร่วมกันในการรักษาทรัพย์สินของราชการ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้สามารถเสนอแนะ การเพิ่ม และรักษาระดับสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารควรหาแนวทางและวิธีพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงราย ที่เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละบุคคล
2. ผู้บริหารควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน
4. ผู้บริหารต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนา และรักษาระดับสมรรถนะในการทำงาน
5. เมื่อเกิดความขัดแย้งในองค์กร ผู้บริหารต้องหาแนวทาง/วิธีแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้คลี่คลายโดยเร็ว และเกิดความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นอีกภายหลัง
6. ผู้มีส่วนช่วยเหลือและส่งเสริมบุคลากรในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน อาจจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลรอบข้าง ควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระดับสมรรถนะของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรทำการวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
- 2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงราย ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง เปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงราย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ
- 2.3 ควรศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการเพิ่มสมรรถนะการทำงานที่หลากหลายวิธี เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับ บุคคล ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร

บรรณานุกรม

- ทิวารวรรณ พันธุ์หมุด. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ ropic.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ปราการ กุฎีคง. (2544). **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- ปวีณดิษฐ์ มากแก้ว. (2557). **การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงานด้านการบริการที่ดี ด้วยการทำงานเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ปิยะวรรณ มารวิชัย. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พงศ์ หรดาล. (2548). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์
- ภัทรีย์ จันทรวงกุล. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ วท.ม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ยุภาวดี ภูผาหลวง. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาล ในเขตอำเภอ บ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รุจิรา แสงผา. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม**. วิทยานิพนธ์ ropic.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วันเพ็ญ นิลนารณ. (2553). **ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน**. การค้นคว้าอิสระ ropic.ม., มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). **สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม**. สารนิพนธ์ ropic.ม., มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

สมชาย เรืองวงษ์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สมยศ แยมเพื่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอเซีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริอร วิชชาวุธ. (2554). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัครินทร์ พาฬเสวด. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	อัศวิน แสงทองคำ
วัน เดือน ปี เกิด	29 มีนาคม 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดพิษณุโลก
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2551 วทบ. (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม, พิษณุโลก
ที่อยู่ปัจจุบัน	137 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 6500
ผลงานตีพิมพ์	อัศวิน แสงทองคำ (ผู้บรรยาย). (16 มิถุนายน 2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ใน การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 4 (หน้า 994-1006). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

